



FAVORISER LE BIEN VIEILLIR DANS LES TERRITOIRES

Édition spéciale secteur public local

Un groupe **engagé**, proche de tous

Un grand pôle financier public

Le rapprochement entre le Groupe La Poste et la Caisse des Dépôts (CDC), d'une part, et La Banque Postale et CNP Assurances, d'autre part, a donné naissance à un grand groupe financier public au service de l'intérêt général.

Cet ensemble mobilise sa capacité d'action au service des grandes mutations de la société et des territoires.

Un acteur économique et industriel majeur au service de l'intérêt général

- Un acteur majeur du colis et de la logistique durable.
- La bancassurance citoyenne au service des particuliers, des entreprises et des collectivités locales.
- Des services numériques de confiance et souverains.
 - La proximité humaine au cœur des territoires.

La Poste, entreprise à mission

4 engagements :

- contribuer au développement et à la cohésion des territoires ;
- favoriser l'inclusion sociale ;
- promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal ;
- œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous.

4 missions de service public

- Le service universel postal.
- L'aménagement du territoire.
- Le transport et la distribution de la presse.
- L'accessibilité bancaire.

Une présence postale adaptée

- Plus de **17 000 points de contact**.
- Plus de **26 000 autres points d'accès** à des services postaux au cœur des territoires.

Le bien vieillir :

un enjeu de société,

un défi pour les territoires

La population des 85 ans et plus va doubler entre 2030 et 2040⁽¹⁾.

9 Français sur 10 de plus de 65 ans souhaitent vieillir à domicile⁽¹⁾.

Dans ce contexte, les collectivités locales font face à de nombreux défis : logement, mobilité, accès à des services de proximité, lutte contre l'isolement...

Acteurs et élus locaux doivent mettre en œuvre des actions pour faciliter le bien-être à domicile des aînés et leur permettre de rester autonomes le plus longtemps possible. Cela nécessite de s'appuyer sur des partenaires fiables, capables d'agir au plus près des habitants et de proposer des solutions adaptées.

Pour répondre aux enjeux du vieillissement de la population, le Groupe La Poste mobilise ses expertises. Il propose des services de proximité humaine et d'accompagnement à domicile, adaptés aux réalités locales. L'objectif : favoriser l'autonomie, renforcer le lien social et faciliter le quotidien des seniors.

La Poste, fidèle à ses engagements d'entreprise à mission, est au service de tous et utile à chacun.

Cette publication présente les services proposés aux acteurs du secteur public local pour relever le défi du bien vieillir à domicile.

Merci aux témoins pour leur confiance.

SOMMAIRE

01

IDENTIFIER LES FRAGILITÉS SOCIALES

06 Je souhaite **identifier,**
cartographier les
publics prioritaires

07 Je dois **assurer**
une veille des
publics fragiles

08 Je veux **détecter**
les signes de perte
d'autonomie

03

ENCOURAGER LE LIEN SOCIAL

14 Je veux **lutter contre**
l'isolement des aînés

15 Je veux **faciliter le**
logement des seniors
en centre-ville

02

ACCOMPAGNER LE BIEN VIEILLIR À DOMICILE

10 Je veux **sécuriser**
le maintien à
domicile

11 Je souhaite **faire**
livrer des repas
équilibrés à
domicile

12 Je veux **mieux**
piloter mon
dispositif d'action
sociale

04

ACCOMPAGNER ET FINANCER DES PROJETS À IMPACT SOCIAL

17 J'ai besoin **de**
financer un projet à
utilité sociale



01 Identifier les fragilités sociales

Près d'1/3
des Français pourraient
vivre seul en 2050⁽²⁾.

Pour assurer l'efficacité de leurs politiques sociales, anticiper et prioriser leurs actions, les collectivités doivent pouvoir identifier les besoins des personnes âgées ou isolées, détecter les fragilités et assurer une veille sociale des populations les plus vulnérables.

Le Groupe La Poste vous accompagne dans l'analyse et la mesure des réalités sociales de votre territoire.

Grâce à nos outils de diagnostic et de veille, vous pouvez anticiper les évolutions démographiques et sociales de votre territoire, suivre les besoins des plus fragiles afin de prioriser vos actions et bâtir un projet en adéquation avec les attentes de vos administrés.

2. Etude Insee, 2024.

LA POSTE, LA PROXIMITÉ HUMAINE AU CŒUR DES TERRITOIRES

La Poste s'appuie sur son maillage unique avec plus de 40 000 points de services en France, garantissant une présence au plus près des habitants.

Le Groupe La Poste facilite l'accès aux démarches administratives dans les 416 bureaux de poste labellisés France services.

Je souhaite identifier, cartographier les publics prioritaires

La Poste accompagne les collectivités locales pour améliorer la connaissance de leur territoire et des besoins de leur population, afin qu'elles ajustent au mieux leurs politiques sociales.

Le Code de l'Action Sociale et des Familles impose aux CCAS et CIAS de mener une Analyse des Besoins Sociaux (ABS) au moins une fois par mandat municipal.

La solution de La Poste structure et automatise **la partie statistique de l'Analyse des Besoins Sociaux** en retravaillant les données de l'Insee, de la CAF, de la CPAM, de la Direction de la recherche, des études et des évaluations statistiques (DREES) et de La Poste.

L'outil de La Poste vous permet d'accéder aux données actualisées de votre territoire, organisées selon :

- **11 thématiques de l'action sociale :** démographie, santé et handicap, revenu et précarité, logement social, etc. ;
- **300 indicateurs cartographiés :** seniors de plus de 80 ans, personnes vivant seules, bénéficiaires du RSA ou de l'AAH, etc.

Pour approfondir des thématiques spécifiques, des **études personnalisées** peuvent être conduites, ainsi que des **analyses comparatives interterritoriales** (communes, départements, régions).

Cet outil facilite la prise de décision et le partage des informations au service de vos politiques sociales.



ee *Nous avons adopté la solution Analyse des Besoins Sociaux de La Poste pour réaliser l'analyse obligatoire par mandat. Grâce à notre partenariat avec La Poste, nous avons découvert cette solution innovante. Elle permet une analyse complète et l'accès à une plateforme de données sociales en temps réel, affinant les besoins par quartier et par population.*

Claire BRACQ, directrice du CCAS de Miramas (13)

Je dois assurer une veille des publics fragiles

Grâce à son maillage territorial, La Poste peut aller à la rencontre des personnes les plus isolées afin de repérer les fragilités.

POUR IDENTIFIER LES VULNÉRABILITÉS

(Veille sociale)

Le facteur vous aide à identifier les habitants les plus vulnérables et à prévenir les problématiques liées à l'isolement grâce à des visites de lien social. À votre demande, il se rend au domicile des personnes dont les adresses ont été communiquées, s'assure de leur présence et vérifie qu'elles vont bien.

- **Type d'intervention :** 3 questions posées (1 ouverte et 2 fermées). Réponses et observations transmises à la collectivité.
- **Cadencement :** jusqu'à 6 visites par semaine.

Ses observations sont ensuite transmises en toute sécurité dans un espace client dédié. Le facteur peut remonter auprès de référents désignés (famille, structure partenaire) une alerte en cas de besoin.



Les seniors sont encore trop souvent invisibles, isolés. Or, la solitude ne doit pas être une fatalité. Pour cela, il était indispensable de les identifier. C'est une mission que nous avons confiée à La Poste, car le facteur reste, en milieu rural et très rural, la seule personne que l'habitant isolé voit. Les seniors sont rassurés, car le facteur est quelqu'un de connu, d'attendu.

Joël HOCQUELET,
maire de Marmande (47)

POUR RENFORCER LA PRÉVENTION

(Prévention canicule et grand froid)

En cas de températures extrêmes, vous pouvez mettre en place des actions de prévention en confiant au facteur des visites au domicile des personnes fragiles et/ou vulnérables, avant ou dans les 24 heures qui suivent l'annonce d'une alerte canicule ou grand froid.

- **Type d'intervention :** distribution commentée de flyers sur les bons gestes à adopter, signalement aux services sanitaires et sociaux en cas de situation préoccupante, contact des secours⁽³⁾ si une prise en charge médicale est nécessaire, incitation à l'inscription au registre des personnes vulnérables.
- **Cadencement :** à chaque alerte canicule et grand froid.



Avec une présence six jours sur sept sur l'ensemble du territoire, les facteurs sont des acteurs du lien social, car ils bénéficient de la confiance de la population. Ce qui facilite la mise en place d'actions de prévention auprès des personnes fragiles en cas de températures extrêmes.

Renaud BERETTI,
maire d'Aix-les-Bains (73)

3. Le facteur est formé pour alerter les services d'urgence en cas de situation critique.

Je veux détecter les signes de perte d'autonomie

Dans le cadre du programme ICOPE (dispositif de prévention et de repérage des fragilités conçu par l'Organisation mondiale de la santé), La Poste permet aux seniors vulnérables, souvent éloignés et inconnus des parcours de soins, de bénéficier d'un repérage à domicile de leurs fragilités.

Des facteurs formés en gérontologie évaluent les capacités fonctionnelles et les fragilités liées à l'âge, à l'aide d'un questionnaire santé pouvant être complété par des items sur l'isolement, le non-recours aux droits... Ce repérage précoce permet d'anticiper les situations de dépendance et de proposer, si nécessaire, un accompagnement adapté par des professionnels de santé.

L'objectif : détecter précocement des fragilités chez les personnes âgées, à leur domicile, leur fournir de bonnes pratiques pour vieillir chez eux en bonne santé, le plus longtemps possible.



L'objectif d'ICOPE est d'améliorer l'état de santé des seniors en promouvant l'art de bien vieillir par la prévention. Nous nous sommes notamment appuyés sur les facteurs, qui portent une image positive et rassurante auprès des Français. L'expérimentation a montré des résultats positifs avec 510 dépistages réalisés, des fragilités détectées et un accompagnement apporté aux personnes qui en avaient besoin.

Professeur Gaëtan GAVAZZI, chef du service de médecine gériatrique au CHU de Grenoble Alpes (38)

40 % des situations de dépendance pourraient être évitées ou retardées par la prévention⁽⁴⁾.

⁴. Source : Conférence nationale de l'autonomie, 9 juillet 2025 – Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles.



02

Accompagner

le bien vieillir à domicile

+77 %

de personnes âgées de plus
de 85 ans entre 2031 et 2052⁽⁵⁾.

Favoriser l'autonomie des personnes âgées et leur maintien à domicile répond à un besoin fort des seniors. Cela implique la mobilisation de ressources humaines et une logistique de proximité sans faille.

Avec La Poste, vous aidez les personnes âgées de votre territoire à rester chez elles en leur apportant un confort de vie au quotidien.

Services de proximité humaine, expertise logistique, outils de pilotage des dispositifs d'aide sociale... Autant d'atouts qui font du Groupe un partenaire clé des politiques locales du grand âge.

**PLUS DE
60 000 FACTEURS,
ACTEURS DE
CONFIANCE**

Présents 6 j/7 dans tous les territoires, les facteurs sont aussi des acteurs de la prévention pour le compte de la collectivité afin d'informer, de questionner, d'évaluer, d'accompagner les actions locales.

5. Source : étude Insee, octobre 2025.

Je veux **sécuriser** le maintien à domicile

Le risque de chute augmentent avec l'âge. La Poste propose une offre de téléassistance complète, pour vivre chez soi en toute sécurité, sans modifier ses habitudes.



Plus de **45 %**
des personnes de
85 ans et plus
vivent seules⁽⁶⁾.

La Poste accompagne les collectivités dans la mise en place de dispositifs de téléassistance connectés. Installés à domicile par les facteurs qui facilitent la prise en main, ces appareils permettent aux personnes âgées d'entrer en contact avec un service de veille et d'assistance (basé en France) qui peut organiser les secours si nécessaire, 24 h/24 et 7 j/7.

L'offre **Veiller sur mes parents** propose plusieurs formules :

- **téléassistance classique à domicile :** déclenchement de l'alarme par pression sur un médaillon (bracelet ou pendentif) ;
- **téléassistance en mobilité :** un bipeur permet de géolocaliser la personne à assister en dehors de son domicile.

Et en option, quelle que soit la formule :

- **bracelet détecteur de chute :** déclenchement automatique en cas de chute lourde ;
- **présence facteur :** le facteur se rend à domicile toutes les 4 semaines afin de rassurer le bénéficiaire et ses proches sur les bonnes pratiques et le bon usage de la téléassistance.

« À la suite d'une chute ou lors d'un retour à domicile après une hospitalisation, les personnes âgées sont souvent fragilisées et en perte de confiance. En tant qu'organisme public, nous souhaitons leur proposer une solution de téléassistance qui puisse les rassurer. La Poste n'est pas un opérateur comme un autre. Les bénéficiaires sont rassurés que les facteurs se rendent à leur domicile pour l'installation du matériel et la présentation du service.

Agnès DUMONT, responsable du pôle maintien à domicile au CCAS de Rochefort (17)

6. Source : Insee, février 2025.

Je souhaite faire livrer des repas équilibrés à domicile

Pour aider les personnes âgées à bien se nourrir et réduire les risques de dénutrition, La Poste propose le portage de repas équilibrés à domicile par les facteurs. Un service qui entretient aussi le lien social et rassure les familles.

Avec son service Log'issimo de livraison alimentaire sous température dirigée, La Poste assure le portage régulier de repas équilibrés.

Avec **Petits plats portés**, les facteurs s'assurent de la bonne prise des repas, récupèrent les barquettes périmées et maintiennent le lien social avec les personnes âgées. Ils s'assurent aussi de la salubrité du logement.

Deux prestations sont proposées :

- la livraison de repas préparés dans vos cuisines ;
- la livraison de repas préparés par un partenaire de restauration de votre choix.

ee *Au-delà de la livraison, l'essentiel tient au lien que le facteur entretient avec nos administrés. Sa présence régulière, son attention aux situations inhabituelles et ses remontées d'informations vers le CCAS nourrissent une veille sociale utile : prévenir en cas d'absence, signaler une difficulté au domicile, rassurer les proches.*

Laurence HERVEZ, vice-présidente du CCAS et adjointe à l'action sociale et à la vie associative de Grandchamp-des-Fontaines (44)

25 % des personnes de plus de 70 ans vivant seules sont touchées par la dénutrition en France⁽⁷⁾.



⁷ Source : <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr> – Communiqué de presse (novembre 2025).

Je veux mieux piloter mon dispositif d'action sociale

Pour accompagner les pouvoirs publics dans le déploiement de leurs dispositifs d'aide à la personne, le Groupe La Poste s'appuie sur Domiserve, filiale de La Banque Postale.

Domiserve est un partenaire de l'action sociale des conseils départementaux pour le versement des aides de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et la prestation de compensation du handicap (PCH) via le Chèque emploi service universel (CESU). Elle propose également une **plateforme de télégestion** pour la gestion des interventions des services autonomie auprès des administrés.

Ces dispositifs procurent aux financeurs de l'action sociale, au premier rang desquels les Départements, ainsi qu'à l'ensemble des acteurs concernés, une traçabilité des actions conduites auprès des publics fragilisés et permettent de suivre la bonne application des aides pour l'autonomie.

+ d'1/3
des Départements sont
accompagnés par Domiserve⁽⁸⁾.

8. Source : Domiserve, 2025.





03 Encourager le lien social

1 personne sur 10
est en situation
d'isolement total⁽⁹⁾.

La perte de lien social est l'un des premiers facteurs de fragilisation des personnes âgées. Pour bien vieillir, le lien social est aussi essentiel que l'accompagnement médical ou matériel. Il préserve le bien-être, retarde la perte d'autonomie et renforce le sentiment de sécurité.

Le maintien à domicile ne signifie pas vivre isolé. La Poste propose des solutions pour préserver le lien social des personnes âgées : faciliter l'accès à des lieux de vie proposant des services adaptés, assurer une présence humaine régulière...

LA POSTE, ENTREPRISE À MISSION

En 2021, La Poste est devenue la première entreprise publique française à adopter la qualité d'entreprise à mission, témoignant de sa détermination à être responsable et utile pour la société tout entière.

9. Source : Rapport sur les solitudes en France, Fondation de France, 2024.

Je veux **lutter contre l'isolement des aînés**

Face à la pénurie de professionnels médico-sociaux, La Poste peut agir en complément des dispositifs existants, en apportant un appui administratif et humain.

Le postier, formé et habilité, réalise des prestations inscrites dans les plans d'aide financés par le département via l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) : maintien du lien social, stimulation cognitive et ludique, accompagnement aux déplacements de proximité, sensibilisation aux fragilités liées à l'âge.

ee J'ai décidé de confier à La Poste un nouveau service pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Accompagner les aînés les plus fragiles en se rendant chez eux est un enjeu majeur sur mon territoire alors que la pénurie de personnel dans les services à la personne se fait de plus en plus ressentir. Au-delà des activités ludiques et stimulantes, cette innovation pour rompre l'isolement est réalisée dans le cadre de la mise en œuvre de la loi de financement sur les 2 heures de convivialité.

Olivier RICHEFOU, président du Conseil départemental de la Mayenne (53)



750 000
personnes âgées de
plus de 60 ans n'ont
aucun lien social⁽¹⁰⁾.

10. Source : étude Petits Frères des Pauvres, 2025.

Je veux faciliter le logement des seniors en centre-ville

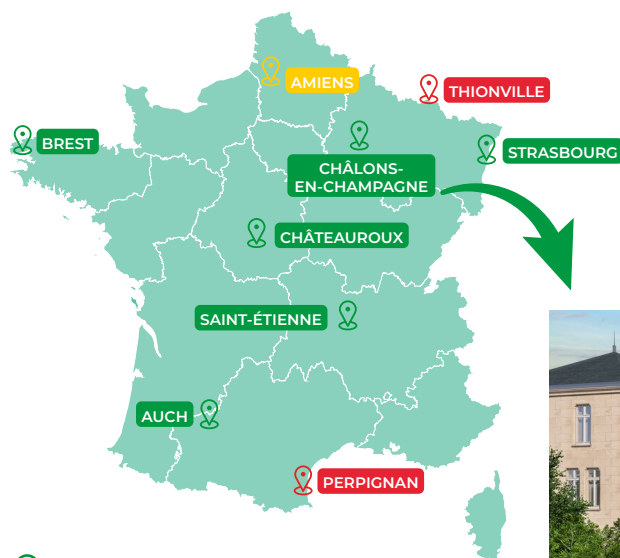
La Poste dispose d'actifs immobiliers au cœur des villes. Sa foncière, La Poste Immobilier, investit et transforme certains bâtiments en résidences services seniors⁽¹¹⁾. Un atout pour nos aînés et une solution pour dynamiser les centres-villes.

Situées en hypercentre, ces résidences incluent de nombreux services, dont certains fournis par La Poste (conciergerie, bracelets de téléassistance, accompagnement aux usages numériques...) qui facilitent la vie des résidents et maintiennent le lien social.

Ces résidences, exploitées par les Jardins d'Arcadie⁽¹²⁾, permettent aux seniors de continuer à vivre de manière indépendante, de bénéficier d'un environnement plus sécurisé et de vivre au cœur des villes.

« En redonnant vie à l'ancien hôtel des postes, on va redonner de la vie à notre centre-ville, c'est essentiel. Par le biais de ce projet, on fait venir de la population et donc des consommateurs qui vont faire vivre le centre-ville sur les plans culturel et économique.

Benoist APPARU, maire de Châlons-en-Champagne (51)



9 sites postaux

sont ou deviendront des résidences services seniors.



Livré



Travaux en cours



Permis de construire obtenu

11. La Poste Immobilier demeure propriétaire des actifs immobiliers aux côtés de ses partenaires la Banque des Territoires et 123 Investment Management.

12. Les Jardins d'Arcadie est un exploitant spécialisé dans les résidences seniors non médicalisées.



04 Accompagner et **financer** des projets à impact social

Financement d'établissements sociaux ou médico-sociaux, maisons de santé... En dépit des contraintes budgétaires, les collectivités doivent pouvoir poursuivre leurs missions d'intérêt général et d'amélioration du cadre de vie des personnes âgées par l'investissement public, dans les meilleures conditions.

La Banque Postale est présente au cœur de la vie locale. Un maillage territorial qui enrichit sa compréhension des enjeux locaux et en fait un partenaire clé pour soutenir le développement des territoires, accompagner le financement des projets et délivrer une expertise aux décideurs locaux.

LA BANQUE POSTALE,

1^{er} prêteur bancaire des collectivités locales et des hôpitaux publics⁽¹³⁾ depuis 2015, s'engage dans l'amélioration du cadre de vie et le bien vieillir à domicile de nos aînés, sur tout le territoire.

13. Source : Observatoire de la dette des collectivités locales – Finance Active – mars 2026.

J'ai besoin de financer un projet à utilité sociale

La Banque Postale accompagne toutes les structures médico-sociales et finance la construction et la réhabilitation d'établissements de santé, les travaux de mises aux normes et l'acquisition de matériels.

En tant que banque citoyenne, La Banque Postale accompagne les acteurs locaux en leur proposant des financements plus responsables.

Les prêts thématiques permettent de financer des projets en faveur de la cohésion sociale⁽¹⁴⁾ (maisons de santé, établissements sociaux ou médico-sociaux...).

Il est accessible aux collectivités de toute taille pour les projets relevant de l'action sanitaire, sociale et familiale, du développement et de la cohésion des territoires, de l'enseignement et de la formation professionnelle, du sport, de la culture et de la vie associative.

Pour accompagner le développement et la dynamisation des territoires, La Banque Postale propose aussi des solutions de financement adaptées à la diversité des projets portés par les collectivités. Comme **le prêt à moyen long terme**, destiné à financer des investissements structurants, tels que la construction d'écoles, résidences services seniors...

6,5 Mds€
production annuelle
de crédits auprès
des collectivités
locales en 2025, dont
2,2 Mds€
de prêts thématiques⁽¹⁵⁾.



La Banque Postale nous a accordé sa confiance avec l'octroi d'un prêt de 3 millions d'euros pour notre commune, située entre Boulogne-sur-Mer et Calais. Ce prêt a permis d'investir pour la jeunesse à travers un pôle sportif intergénérationnel, et de soutenir nos aînés qui souhaitent bien vieillir sur la commune.

Stéphane PINTO, maire d'Ambleteuse (62)

¹⁴. Offre soumise à conditions et sous réserve d'étude et d'acceptation définitive du dossier par La Banque Postale.

¹⁵. Source : La Banque Postale – 2025.

Nos offres et solutions en un coup d'œil

Identifier les fragilités sociales

Besoins	Offres	Bénéfices
Je souhaite identifier, cartographier les publics prioritaires	Analyse des Besoins Sociaux (ABS)	Structurer la partie statistique de l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS)
Je dois assurer une veille des publics fragiles	Veille sociale	Identifier les vulnérabilités au domicile des personnes âgées
	Prévention canicule et grand froid	Faire de la prévention à domicile
Je veux détecter les signes de perte d'autonomie	ICOPE	Prévenir et retarder la dépendance

Accompagner le bien vieillir à domicile

Besoins	Offres	Bénéfices
Je veux sécuriser le maintien à domicile	Veiller sur mes parents	Mettre en place des dispositifs de téléassistance
Je souhaite faire livrer des repas équilibrés à domicile	Petits plats portés	Maintenir les seniors en bonne santé
Je veux mieux piloter mon dispositif d'action sociale	Domiserve	Optimiser le versement des aides et organiser les prestations à domicile

Encourager le lien social

Besoins	Offres	Bénéfices
Je veux lutter contre l'isolement des aînés	Partage et convivialité	Maintenir le lien social
Je veux faciliter le logement des seniors en centre-ville	Résidence services seniors	Permettre aux seniors de continuer à vivre de manière indépendante

Accompagner et financer des projets à impact social

Besoin	Offres	Bénéfices
J'ai besoin de financer un projet à utilité sociale	Prêts thématiques ⁽¹⁶⁾	Investir pour encourager la création de liens sociaux et améliorer les conditions de vie
	Prêt à moyen long terme ⁽¹⁶⁾	Être accompagné pour financer des projets avec des prêts adaptés.

16. Offres soumises à conditions. Sous réserve d'étude et d'acceptation définitive du dossier par La Banque Postale.



Pour en savoir plus sur nos offres et services,
scannez les QR codes ci-dessus.



Pour échanger sur ces solutions,
retrouvez les coordonnées de
votre interlocuteur en région
en scannant le QR-code.

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA
75757 PARIS CEDEX 15
TÉL. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.lapostegroupe.com

La Poste – SA au capital de 6 447 643 996 euros - 356 000 000 RCS Paris – Siège social : 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75015 PARIS. La Banque Postale - SA à directoire et conseil de surveillance – capital social 6 585 350 218 euros – Siège social et adresse postale : 115 rue de Sèvres – 75275 PARIS CEDEX 06 – 421 100 645 RCS Paris – ORIAS 07 023 424. Domiserve, Société par Actions Simplifiée au capital de 3 141 000 euros - 484 170 832 RCS Nanterre – Siège social : 106 avenue Marx Dormoy – 92120 Montrouge. Crédits photo : Couverture : Edith Thomas – Adobe Stock – Médiathèque du Groupe La Poste – P8 : Léa Rameau – P15 : H2O. Conception éditoriale et graphique : Character. Ce document est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Août 2026

