

**Fractures
et vulnérabilités
de la société
française :
La Poste,
acteur du lien
social dans
les territoires**

LIVRE BLANC



Sommaire

02

FRACTURES
SOCIALES

06

FRACTURES
TERRITORIALES

10

FRACTURES
NUMÉRIQUES

14

FRACTURES
GÉNÉRATIONNELLES

18

POSTFACE DE NATHALIE COLLIN,
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE DU GROUPE
LA POSTE, EN CHARGE DE LA BRANCHE
GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE

Les contenus de ce livre blanc ont été rédigés en novembre 2024.

Édito

☞ L'étude offre la photographie d'une France en attente de solutions. ☞

La branche Grand Public et Numérique regroupe le réseau de distribution et les activités numériques du groupe La Poste. Elle assure également une mission de service public portant sur l'aménagement et le développement des territoires.

La branche accompagne certaines des grandes transformations sociales et sociétales de notre pays. C'est pourquoi elle a lancé, avec l'appui de BVA Xsight, une étude inédite sur les fractures et les vulnérabilités de la société française auprès d'un échantillon particulièrement représentatif de la population.

Quelle est l'ampleur des fractures sociales, territoriales, numériques ou encore générationnelles ? Comment sont-elles vécues ? Quel est leur impact sur le quotidien des Français en fonction de leur lieu de résidence, de leur âge, de leur niveau de vie ? Que disent-elles de l'état de la France ? Autant d'éléments qui décrivent notre société aujourd'hui et placent La Poste, acteur essentiel du lien social dans les territoires, au cœur du quotidien des Français.

Afin d'éclairer chacun des quatre types de fractures, nous avons sollicité le regard d'experts et mis en lumière la vision de La Poste, qui s'avère plus que jamais légitime pour œuvrer en faveur de l'inclusion. Le panorama qui en résulte offre une photographie aussi précise que nécessaire d'une France en attente de solutions locales et de nouveaux modèles utiles à tous, deux éléments qui sous-tendent les façons de penser et les manières d'agir de La Poste.

ÉTUDE RÉALISÉE
PAR INTERNET
DU 19 AOÛT AU
4 SEPTEMBRE 2024
AUPRÈS DE
3 380 FRANÇAIS

Dans ce cadre,
3 000 interviews
ont été réalisées en
France hexagonale
(250 individus
par région),
50 en Corse et
200 dans les DROM.
130 Français
en situation
d'illectronisme
ont, en outre, été
interrogés par
téléphone.
Afin de garantir
la représentativité
des résultats
au niveau local,
des quotas ont été
appliqués au sein
de chaque région.
Les résultats
d'ensemble ont
été pondérés pour
ramener chaque
population
à son poids réel.

Fractures sociales

Les enseignements de l'étude



Parmi les fractures qui traversent notre société, les fractures sociales sont de loin les plus importantes. L'étude révèle que les inégalités sont de plus en plus perçues aux deux extrémités du spectre social. Si les difficultés s'estompent avec l'âge et sont moins ressenties dans les grandes villes, elles n'en sont pas moins en très forte hausse pour tous et partout. Elles font partie du quotidien de 70% des Français, contre 53% en 2019 et 47% en 2022. Il en résulte des arbitrages au détriment des loisirs, ressentis comme des sacrifices, mais aussi d'éléments plus essentiels tels que l'alimentation, la mobilité ou le logement.

Au-delà, ces fractures entraînent des difficultés à se projeter, par exemple pour faire des travaux dans son logement, pourtant indispensables pour rester chez soi lorsque l'on prend de l'âge.

ADÉLAÏDE ZULFIKARPASIC
DIRECTRICE GÉNÉRALE
DE BVA XSIGHT



7 FRANÇAIS SUR 10 RENCONTRENT DES DIFFICULTÉS À BOUCLER LEURS FINS DE MOIS



18%
systématiquement

33%
de temps en temps

19%
exceptionnellement

26%
jamais

4%
ne se prononcent pas

LES 5 PRINCIPAUX POSTES DE DÉPENSES FACE AUXQUELS LES FRANÇAIS ÉPROUVENT DES DIFFICULTÉS :

50%
DES FRANÇAIS ONT DU MAL À FAIRE FACE À LEURS DÉPENSES DE LOISIRS

49%
À LEURS FRAIS LIÉS AUX VACANCES

44%
À LEURS CHARGES INDIVIDUELLES (électricité, eau, gaz)

43%
À LEURS DÉPENSES ALIMENTAIRES

42%
À LEURS DÉPENSES DE MOBILITÉ

19%
DES MOINS DE 35 ANS rencontrent systématiquement des difficultés pour boucler leurs fins de mois, contre 9% seulement des plus âgés (75 ans et plus)

La dégradation des difficultés ressenties doit nous inquiéter.

LA TRIBUNE DE YGAL FIJALKOW

Mon premier choc, à la lecture de l'étude, a été de constater l'ampleur et l'étendue des difficultés exprimées par une majorité de Français. Ils sont, en effet, 70% à avoir du mal à boucler leurs fins de mois, dont 18% systématiquement, soit une multiplication par trois en deux ans. Cela signifie que la tendance s'installe et que le phénomène touche désormais des populations jusqu'alors relativement épargnées telles que les professions intermédiaires. Le chiffre de 55% des « CSP moins », qui disent éprouver des problèmes financiers à faire face à leurs dépenses alimentaires, est saisissant. Nous savons, via l'Insee, que les familles nombreuses, les familles monoparentales et les personnes seules sont celles qui sont le plus concernées par ces renoncements matériels. Or, ces derniers s'accompagnent nécessairement de privations sociales, ce qui entraîne une forme de repli sur soi et sur la sphère familiale.

L'autre enseignement que je retiens concerne le fait que les sondés considèrent dans une très grande proportion – à 68% précisément – que l'État, garant de la justice sociale, de l'égalité et de la redistribution des richesses, demeure l'acteur le plus efficace pour lutter contre les inégalités. Avec 28 points d'écart, il est loin devant les collectivités locales, qui, il est vrai, ne disposent que de peu de marge de manœuvre pour peser sur cette question.

J'en conclus que le sentiment de délaissement ne doit surtout pas être sous-estimé, faute de quoi cela risque de déboucher sur des tensions sociales et sur la marginalisation des populations fragiles. Dans ce contexte assez sombre, La Poste, à laquelle les Français sont attachés, s'érige comme un totem – lequel joue, selon le sociologue Émile Durkheim, un rôle important dans la solidarité du clan tribal –, continuant de rassembler la communauté. En participant à la lutte contre l'isolement social et économique, elle contribue ainsi à l'émancipation de chacun des membres de la société. ●



Les fractures sociales ont, sans surprise, une expression spatiale plus prononcée dans les zones rurales et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.



MINI-BIO

Ygal Fijalkow est professeur de sociologie à l'Institut national universitaire Champollion de Toulouse. Chercheur au CERTOP-CNRS, il a notamment dirigé, avec Thibault Courcelle et François Taulelle, l'ouvrage *Égalité, accessibilité, solidarité : les renoncements de l'État, Le Bord de l'Eau, 2024.*

Fractures sociales

Notre vision

Si le modèle social français contribue à réduire les inégalités grâce à une politique de redistribution ambitieuse, celles-ci n'en sont pas moins persistantes. En tant qu'entreprise à mission, La Poste agit depuis des années pour en atténuer la portée et favoriser l'inclusion sociale.

L'étude BVA Xsight souligne que les inégalités sociales continuent à peser fortement sur la société française. La principale manifestation de cette fracture se concrétise par des difficultés économiques régulières à « boucler les fins de mois », contrainte qui impose aux Français de procéder à des arbitrages sur différents postes de dépenses, parmi lesquels les loisirs, les vacances ou les charges individuelles. Ces inégalités, qui touchent plus particulièrement les 25-49 ans, sont ressenties de manière relativement uniforme sur tout le territoire. Cet état des lieux corrobore l'hypothèse que les écarts de niveau de vie entre les plus aisés et les plus modestes restent importants en dépit de la politique de redistribution des richesses qui sous-tend le modèle social français.

JOUER UN RÔLE D'ACTEUR DE L'INCLUSION SOCIALE

Entreprise à mission depuis 2021, La Poste entend chaque jour être présente partout, pour tous, pour le bien commun. Soucieuse de contribuer à l'inclusion sociale, elle accompagne les publics les plus fragiles : les jeunes, les familles monoparentales, les seniors, les personnes en situation de handicap, les personnes isolées, celles éloignées de l'emploi et celles en situation de précarité financière. Elle joue, à ce titre, un double rôle d'employeur inclusif et d'acteur impliqué dans la société.

MENER DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Plusieurs initiatives fortes concrétisent son dynamisme sur ces sujets : mise en place de médiateurs dans les bureaux de poste, financement d'opérations solidaires, développement d'un programme d'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite et recrutement de postiers en situation de handicap, en tant que premier handi-employeur de France.

248 000
PERSONNES ÂGÉES ET FRAGILES
bénéficient des services d'accompagnement¹ mis en place par La Poste

95%
DES BUREAUX DE POSTE
sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

3 056
POSTIERS
reconnus en situation de handicap travaillent au sein de la branche Grand Public et Numérique, soit 7,14 % de ses effectifs

¹ Il s'agit de « Veiller sur mes parents », de la livraison de repas et de médicaments, des services de santé et de maintien de l'autonomie à domicile, ainsi que des tablettes Ardoiz[®], pensées et conçues pour les seniors.

Nos avancées

Financer des opérations solidaires

La Poste est partenaire de la Croix-Rouge française depuis 2014. Chaque année, elle émet un carnet de timbres dédié, dont 2 euros sur chaque vente lui sont reversés. Depuis 2006, La Poste a ainsi collecté plus de 30 millions d'euros, qui ont permis de financer de nombreuses actions internationales, nationales ou locales menées dans le domaine de la santé et de l'action humanitaire et sociale : développement d'actions de secourisme, renouvellement de matériel et rénovation des locaux destinés à la formation aux gestes qui sauvent, déploiement de dispositifs d'accompagnement liés à l'hygiène (laveries solidaires, douches publiques...), création des espaces Halte répit-détente Alzheimer en Normandie et dans l'Hérault, etc.



CAP SUR L'ACCESSIBILITÉ

La branche Grand Public et Numérique a mis en œuvre un important programme d'adaptation de ses locaux aux personnes en situation de handicap. Fin 2024, tous les bureaux de poste seront accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les services s'inscrivent eux aussi dans cette dynamique, avec un accès facilité aux automates, des écrans positionnés à bonne hauteur ou encore des boucles sonores afin de recevoir dans de bonnes conditions les personnes malentendantes. Pour accueillir ces publics fragiles, les postières et les postiers sont spécifiquement formés.

400
C'est le nombre de bureaux de poste qui offrent, dans le cadre d'un partenariat avec l'OFII¹, un service de médiation dédié aux migrants.

¹ Office français de l'immigration et de l'intégration.

Fractures territoriales

Les enseignements de l'étude



La fracture territoriale est nettement perçue par les Français, qui pointent en particulier ses fortes résonances en termes de soins et de lien social. Le sentiment d'isolement est profondément marqué dans les zones rurales et les villes de moins de 20 000 habitants. Toutefois, c'est aussi au sein de ces territoires que le lien social peut le mieux se reconstruire. D'ailleurs, c'est avant tout vers eux que les Français habitant l'agglomération parisienne et les quartiers prioritaires de la politique de la ville envisagent de déménager dans un avenir proche.

CHRISTELLE CRAPLET
DIRECTRICE OPINION
DE BVA XSIGHT



49%

DES FRANÇAIS considèrent la désertification des territoires comme l'un des changements sociétaux majeurs de ces vingt dernières années

LA DÉSSERTIFICATION DES TERRITOIRES EST RESSENTIE EN ZONES RURALES, DANS LES PETITES AGGLOMÉRATIONS ET DANS CERTAINES RÉGIONS :

56%
en zones rurales

55%
dans les petites villes (<20 000 habitants)

55%
dans les villes moyennes (20 000 à 100 000 habitants)

59%
en Centre-Val de Loire

56%
en Bretagne

57%
en Pays de la Loire

56%
en Occitanie

LA PROXIMITÉ, SOURCE DE LIEN SOCIAL ET DE QUALITÉ DE VIE :

77%
des Français ont le sentiment de vivre dans un endroit agréable

Ils sont **87%** en zones rurales et

82% dans les petites villes

LA FRACTURE TERRITORIALE SE CONCRÉTISE AVANT TOUT DANS L'ACCÈS AUX SOINS :

Les commerces et services essentiels sont perçus comme accessibles par les Français, à 91% pour les commerces de proximité et à

90%
pour La Poste

L'accès à l'hôpital n'est accessible que pour

63%
des Français interrogés, celui à la médecine spécialisée pour

62%
d'entre eux

« Nous devons sortir du mythe de l'égalité absolue pour inventer de nouvelles solutions. »

LA TRIBUNE DE PHILIPPE ESTÈBE

L'étude révèle un hiatus entre le ressenti et la réalité observée quant aux fractures territoriales. Les sondés pointent la désertification des territoires et la dégradation des services publics. Certes, l'accès aux soins s'est détérioré dans plusieurs régions quand, dans d'autres, il ne tient qu'à un fil, comme le dévouement d'un médecin âgé continuant à exercer. En revanche, pour l'accès aux autres services, la présence de pôles de proximité¹, y compris en ruralité – à savoir dans les territoires peu ou très peu denses² –, nuance la perception d'une inégalité de desserte condamnant les campagnes. Sur le plan factuel, il y a plus d'argent public dépensé par habitant dans les zones peu denses. Ainsi, alors que pour 1000 élèves, il y a 55 professeurs dans la petite couronne parisienne, en Lozère, ils sont 98. À la notion de fractures, je préfère celle d'inégalités, qui me semble plus juste, parce qu'elle traduit mieux les contraintes de relief et de densité avec lesquelles nous devons composer. L'égalité absolue est un leurre. Pour remédier à la perte de

confiance constatée dans l'étude, la puissance publique doit trouver de nouvelles manières de répondre aux besoins et aux attentes des Français. Pour revitaliser les territoires enclavés, elle gagnerait à partir du citoyen et non de l'échelon administratif. À ce titre, le dispositif italien mis en place depuis 2012, dans le cadre de la Stratégie nationale pour les zones intérieures, me semble une source d'inspiration intéressante pour renforcer les services publics et promouvoir les projets de développement à la maille du territoire. L'agilité d'acteurs tels que La Poste constitue aussi une opportunité pour aller au-devant des habitants des zones peu denses, comme la Creuse et la Haute-Marne, en réinventant les formes de présence. J'aimerais conclure par une idée qui me tient à cœur, comme géographe et comme habitant d'un village de Haute-Garonne : chaque citoyen a le pouvoir d'être acteur du territoire sur lequel il vit et qu'il apprécie, notamment par l'entraide. L'échelle locale est source de lien social pour la personne et de résilience pour la communauté. ●



Chaque citoyen a le pouvoir d'être acteur du territoire sur lequel il vit et qu'il apprécie, notamment par l'entraide.



MINI-BIO

Philippe Estèbe est actuellement directeur d'études à la coopérative de conseil Acadie, après avoir dirigé l'Institut des hautes études d'aménagement des territoires (Ihédate). Il est notamment l'auteur de *Gouverner la ville mobile* (2008) et *L'Égalité des territoires, une passion française* (2015) parus aux PUF.

¹ Les documents structurants de l'aménagement du territoire identifient, à l'échelle de l'intercommunalité, des territoires qui sont des pôles de services de proximité dans la mesure où ils proposent une offre de services et de commerces conséquente et accessible à la population en temps de trajet.

² Selon l'Insee, les territoires ruraux désignent désormais l'ensemble des communes peu denses ou très peu denses d'après la grille communale de densité.

Fractures territoriales

Notre vision

Si les dynamiques urbaines actuelles se redessinent en faveur des villes moyennes et des communes rurales, les inégalités territoriales persistent. Un état des lieux auquel La Poste s'emploie à remédier.

Un Français sur deux considère la désertification des territoires et son corollaire, la dégradation des services publics, comme des évolutions sociétales majeures. Les résultats de l'étude retiennent d'autant plus notre attention que l'aménagement du territoire est l'une des quatre missions de service public de La Poste. Dans le 6^e contrat de présence postale territoriale 2023-2025, elle s'engage ainsi à ajuster son maillage afin de préserver l'accès au service public postal et à renforcer le lien social.

DIVERSIFIER LES FORMES DE PRÉSENCE POSTALE

À l'heure de la désertification et de la désindustrialisation de la France, La Poste reste présente sur tous les territoires d'Hexagone et d'outre-mer, notamment en zones rurales, en zones périurbaines et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Grâce à sa proximité avec les acteurs locaux, publics et privés, elle bâtit des partenariats avec les mairies, les intercommunalités, les commerçants et

les enseignes de distribution pour adapter sa présence aux besoins et à la réalité des territoires. Dans les zones plus isolées et les quartiers prioritaires de la politique de la ville, elle imagine de nouvelles formes de présence visant à apporter les services postaux essentiels et un premier niveau d'accès aux droits au plus près des citoyens. Aujourd'hui, 97% de la population française se situe à moins de 5 kilomètres ou de 20 minutes en voiture d'un point de contact de La Poste.

FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS DANS TOUS LES TERRITOIRES

Opérateur et partenaire du dispositif France services, La Poste s'engage à renforcer les liens entre la population et les services publics. Grâce à des guichets uniques de proximité, elle garantit un accueil et un accompagnement humain dans plus de 200 démarches administratives en ligne sur tous les territoires.

37 271

POINTS DE SERVICES, dont 17 000 points de contact (bureaux de poste, La Poste agences communales et La Poste relais chez les commerçants)

413

BUREAUX DE POSTE LABELLISÉS FRANCE SERVICES

804 000

PERSONNES accueillies chaque jour dans les bureaux de poste

Nos avancées

FRANCE SERVICES, UN LEVIER ANTI-FRACTURE TERRITORIALE

Lancé en 2019 par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), le réseau France services compte 2840 établissements. Dans chaque bureau de poste labellisé France services, deux chargés de clientèle spécialement formés accompagnent les Français dans plus de 200 démarches administratives en ligne de La Poste et de dix partenaires nationaux –Allocations familiales, France Titres, Assurance retraite, Assurance maladie, Chèque énergie, Finances publiques, France Travail, France Rénov', MSA et Point-justice. Particulièrement adapté aux besoins des habitants des zones rurales et des quartiers prioritaires de la politique de la ville, ce dispositif rapproche les services publics des citoyens.



5 bureaux de poste itinérants pour sillonner les campagnes

Le 26 avril 2024, La Poste a lancé ce dispositif innovant dans 5 départements ruraux : l'Orne, la Creuse, la Haute-Marne, le Gers et le Jura. Ces bureaux de poste proposent des services postaux essentiels, un premier niveau d'accompagnement et l'orientation vers la maison France services la plus proche pour améliorer l'accès aux droits.

1 850

C'est le nombre de facteurs-guichetiers fin 2024.

Ils assurent leur tournée de facteur le matin et accueillent les clients en bureau de poste l'après-midi. Lancé en 2015, ce double métier maintient l'accès aux services de La Poste dans les territoires ruraux et les zones à faible densité de population. Un service plébiscité par 95% des élus et 80% des clients¹.



LES SERVICES ESSENTIELS DE LA POSTE À LA FERME !

La Poste expérimente depuis début 2024, en partenariat avec Chambres d'agriculture France, des points de services dans les exploitations du réseau Bienvenue à la ferme². L'objectif ? Renforcer l'accessibilité des principaux services de La Poste en milieu rural.

¹ Source : Kantar, baromètre pour l'Observatoire national de la présence postale, octobre 2022.

² Créé en 1988 par et pour les agriculteurs, le réseau Bienvenue à la ferme, coordonné par le réseau des chambres d'agriculture, accompagne 10 000 adhérents dans la diversification de leurs activités et de leurs revenus grâce aux circuits courts et à l'accueil à la ferme.

Fractures numériques

Les enseignements de l'étude



La révolution numérique est l'un des marqueurs forts de la transformation de la société pour les Français.

Elle se traduit à leurs yeux notamment par l'omniprésence du digital dans leurs démarches au quotidien et, bien sûr, par l'impact des réseaux sociaux. S'ils ont démultiplié les possibilités d'interaction, ces derniers ont également bouleversé le lien social. L'analyse des résultats de l'étude fait ressortir un constat paradoxal : la fracture numérique est davantage identifiée par les personnes les plus à l'aise, qui utilisent le numérique chaque jour, que par les publics plus âgés et en situation d'illectronisme, auxquels l'appréhension de ces outils pose pourtant de grandes difficultés.

ADÉLAÏDE ZULFIKARPASIC
DIRECTRICE GÉNÉRALE
DE BVA XSIGHT



LES GRANDS CHANGEMENTS QUI ONT MARQUÉ LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE CES VINGT DERNIÈRES ANNÉES SONT :

L'impact des réseaux sociaux sur les relations entre les individus pour

58%

DES FRANÇAIS

La numérisation des démarches du quotidien pour

33%

DES FRANÇAIS

87%

DES FRANÇAIS
perçoivent le numérique comme un facteur d'inégalité sociale

Les vulnérabilités numériques sont plus complexes qu'il n'y paraît.

LA TRIBUNE DE DOMINIQUE PASQUIER

J'ai été frappée de constater dans ce sondage que l'impact des réseaux sociaux sur les relations entre les gens constitue le changement le plus marquant de ces vingt dernières années, devant la désertification des territoires, dont les conséquences concrètes sur la vie des gens interpellent davantage les sociologues. Par ailleurs, j'observe sans surprise qu'une partie non négligeable de la population ressent fortement l'existence de fractures numériques.

Dans le cadre de mes recherches, j'ai étudié l'impact de ces vulnérabilités numériques sur les classes populaires. Parler de fracture numérique ne rend pas du tout compte de la complexité des usages d'Internet au sein de ces populations peu ou pas diplômées : elles utilisent très facilement les réseaux sociaux et les applications bancaires, mais ont des difficultés importantes pour remplir en ligne les formulaires administratifs provenant de la CAF, de France Travail

ou encore de l'administration fiscale. Ceux-ci ne sont en effet pas adaptés à leurs usages, qui demeurent quasi exclusivement tactiles et donc liés au smartphone. Quant au mail, il ne fait pas partie du quotidien des familles modestes, tout comme l'ordinateur équipé d'un clavier et d'une souris, avec lequel elles ne sont pas à l'aise. D'où la nécessité de les accompagner. Si les maisons France services répondent à ce besoin, elles ne prennent toutefois pas assez en compte la spécificité de leurs usages.

Dans ce contexte, je considère que les postiers, symboles de proximité, peuvent renforcer leur accompagnement de cette population qui rencontre des difficultés avec les formulaires de tous types. Pour les y aider, il serait utile de les habiliter «Aidants Connect»¹, de leur donner un accès téléphonique privilégié aux administrations et de continuer de les sensibiliser aux pratiques des familles modestes, dont nombre d'entre elles ont un rapport difficile à l'écrit. ●



Opposer illectroniques et utilisateurs numériques réguliers n'a aucun sens. Mieux vaut comprendre ce que sont les usages acquis et les usages non maîtrisés.



MINI-BIO

Dominique Pasquier est sociologue et directrice de recherche émérite au CNRS. Elle est notamment l'auteure de *L'Internet des familles modestes : enquête dans la France rurale*, Presses des Mines, 2018.

¹ Service public numérique permettant à des aidants professionnels de réaliser, pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques, des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée.

Fractures numériques

Notre vision

Pour réduire la fracture numérique qui s'est amplifiée avec la crise de la Covid-19, les pouvoirs publics ont fait de l'inclusion numérique un objectif majeur. Une démarche à laquelle La Poste, leader de la confiance numérique, contribue activement.

En France, 16 millions de personnes vivent éloignées du numérique¹. Ce chiffre englobe à la fois celles qui n'ont géographiquement pas accès à Internet et celles qui ne maîtrisent pas les outils numériques usuels. Ce manque d'autonomie les empêche d'effectuer les démarches administratives, professionnelles ou de la vie courante qui se font désormais majoritairement en ligne, ce qui crée ou accentue les inégalités sociales.

L'ÉTAT SE MOBILISE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Pour combler ce déficit numérique, l'État a élaboré dès 2018 une stratégie nationale pour un numérique inclusif. Cette politique volontariste a connu un nouvel essor dans le cadre de France Relance, menée sous l'égide de l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Elle s'est notamment concrétisée par le recrutement

et le déploiement de 4 000 conseillers numériques France services, dont une centaine à La Poste.

LA POSTE FACE AUX DÉFIS DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Face aux nombreux défis que pose la digitalisation massive des démarches du quotidien, La Poste s'engage à construire un numérique de confiance et œuvre en faveur d'une transition numérique inclusive. Cela passe par l'élaboration de solutions simples et ergonomiques pour tous (Identité numérique, coffre-fort numérique Digiposte), par le déploiement d'une gestion responsable des données et par l'accompagnement des publics les plus vulnérables, en particulier auprès des seniors et des populations les plus éloignées du digital.

110

POSTIERS
seront conseillers numériques d'ici à 2026

4 000

AGENCES COMMUNALES
LA POSTE
équipées de matériel informatique en libre-service

95

ÉTAPES NUMÉRIQUES
accessibles à tous au sein des bureaux de poste

Nos avancées

OFFRIR DES SOLUTIONS NUMÉRIQUES DE CONFIANCE

Maîtrisant l'ensemble des étapes de la chaîne numérique, des infrastructures cloud au traitement des données, La Poste développe des solutions numériques de confiance. Sa filiale Docaposte a ainsi lancé, en partenariat avec Dassault Systèmes, Bouygues Telecom et la Banque des territoires, NumSpot, une offre de cloud souverain certifiée SecNumCloud, qui se distingue par sa capacité à héberger des données sensibles. Elle opère aussi dans le secteur de la santé, via La Poste Santé & Autonomie, en stockant, collectant et traitant les données des hôpitaux, des Ehpad, des assurances et des mutuelles. Elle propose enfin des solutions maîtrisées d'IA générative à différents secteurs sensibles (banque, assurance, administrations publiques, éducation).



DES « ÉTAPES NUMÉRIQUES » POUR FAVORISER L'INCLUSION

En partenariat avec la Banque des territoires, La Poste a créé en 2022 les « Étapes numériques ». Hébergés au sein des bureaux de poste, ces lieux connectés et modulables sont accessibles à tous et proposent gratuitement des accompagnements individuels ou collectifs aux outils et aux usages digitaux du quotidien : utilisation des réseaux sociaux, achat et vente en ligne, sensibilisation aux dangers du numérique, prise en main d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone, premiers pas sur Internet... Animées par des conseillers numériques de La Poste ou des partenaires associatifs locaux, ces sessions renforcent l'autonomie numérique des bénéficiaires.



La Poste déploie 110 conseillers numériques dans 57 départements dans le cadre du projet gouvernemental « Conseiller numérique ». Situés dans des bureaux de poste implantés notamment dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville et en zones rurales, ils offrent un accompagnement individuel et personnalisé aux Français qui rencontrent des difficultés face au numérique.

646 000

C'est le nombre de personnes accompagnées dans le numérique en 2023 par La Poste.

L'objectif ? D'ici à 2030, former 1 million de personnes chaque année.

¹ Rapport annuel 2022 de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Chiffre repris par Philippe Englebert et Clément Bacchi, « Le capital numérique », étude réalisée en 2023 pour Terra Nova.

Fractures générationnelles

Les enseignements de l'étude



Les Français jugent que les inégalités entre générations restent contenues. Ils les considèrent comme étant moins prégnantes que les inégalités territoriales et numériques. Ils se montrent, en revanche, très inquiets au sujet de la prise en charge du grand âge. S'ils souhaitent continuer à vivre chez eux le plus longtemps possible, seule une minorité pense en avoir les moyens financiers et/ou pouvoir compter sur l'aide de leurs proches le moment venu. Les actifs seniors, souvent directement confrontés à la perte d'autonomie d'un parent, paraissent les moins confiants.

CHRISTELLE CRAPLET
DIRECTRICE OPINION
DE BVA XSIGHT



38%

DES FRANÇAIS considèrent qu'il y a des inégalités très fortes entre les jeunes et les personnes âgées

1/3

seulement des 35-49 ans et des 50-64 ans pensent qu'ils auront les moyens de faire face aux dépenses liées à la vieillesse (contre 65% des 65 ans et plus)

27%

DES FRANÇAIS pensent que leurs proches auront les moyens de s'occuper d'eux lorsqu'ils seront âgés, et 25%, qu'ils en auront le temps

Il est urgent de changer notre regard sur le grand âge.

LA TRIBUNE DE MICHEL BILLÉ

L'étude pointe le sujet de la prise en charge du grand âge, qui cristallise les inquiétudes. Chez les actifs, en particulier à partir de 45 ans, ce sentiment se mue en forte anxiété. Deux facteurs concordants éclairent ce résultat. Le premier réside dans la crainte de ne pas pouvoir faire face aux dépenses de vieillesse. Une inquiétude logique quand on sait que 2 millions de personnes âgées vivent sous le seuil de pauvreté en France¹. Les femmes, qui connaissent plus souvent le veuvage, sont davantage exposées. Le second tient à la crainte de l'isolement, du fait du fréquent éloignement géographique des enfants et des petits-enfants. L'allongement de la durée de la vie impose des dépenses pour que nos aînés puissent vieillir dans la dignité, à leur domicile tant que c'est possible, accéder à des services et bénéficier de liens sociaux. Ces dépenses sont perçues par nos sociétés comme des charges, que l'on peut

donc ajuster. C'est une grave erreur ! Nous devons, au contraire, les considérer comme des investissements fructueux, tant sur le plan humain, pour réaliser la société inclusive que nous appelons de nos vœux, qu'économique. En effet, elles sont porteuses de développement pour les territoires et de création d'emplois directs et indirects. C'est en cela que je suis persuadé que vieillir est une chance, aussi bien dans la sphère familiale, pour les générations futures, que sociale, par l'apport de richesses économiques, sociales et culturelles. Dans ce paysage, La Poste peut – et doit – contribuer à la lutte contre la fragilisation et la mise à l'écart de nos aînés. Elle exerce une mission d'accompagnement au travers des facteurs et des conseillers présents en bureaux de poste. En tant que sociologue, je mesure la valeur irremplaçable de l'humain et, comme fils de facteur, le rôle essentiel de La Poste auprès des personnes âgées, surtout isolées. ●



Nous devons considérer les dépenses d'adaptation au grand âge de nos sociétés non comme des charges mais comme des investissements.



MINI-BIO

Michel Billé est sociologue spécialisé dans les questions relatives aux handicaps et à la vieillesse, et membre du Conseil scientifique sciences humaines de France Alzheimer. Co-directeur de la collection « L'âge et la vie », aux éditions érès, il est notamment l'auteur, avec Didier Martz, de *La Tyrannie du « bien vieillir »* (2010) et de *Vieillir comme le bon vin* (2021) parus aux éditions érès.

¹ Source : rapport annuel de l'association Petits Frères des Pauvres publié le 30 septembre 2024.

Fractures générationnelles

Notre vision

À l'instar de nombreux pays occidentaux, la France est confrontée simultanément à une accélération du vieillissement démographique et à des difficultés persistantes d'insertion des jeunes. Face à ces défis, La Poste agit au service de toutes les générations.

La France vieillit vite. D'ici à 2030, la population des plus de 75 ans passera de 4 à 6 millions¹ de personnes. Ce choc démographique, qui s'accroîtra encore dans les deux décennies à venir, implique de concevoir et de déployer des solutions et des services adaptés.

INNOVER AU SERVICE DES SENIORS

Les préoccupations des seniors se concentrent autour de trois problématiques majeures sur fond d'inquiétudes économiques : la santé, l'isolement et l'insécurité. En même temps, ils expriment une aspiration très largement partagée : celle de bien vieillir chez eux.

Pour répondre à la fois à leurs craintes et à leurs attentes, le bouquet de Services Seniors du Groupe La Poste et ses partenaires a été conçu pour faciliter leur quotidien et celui de leurs proches autour de solutions concrètes pour bien vieillir.

S'ENGAGER POUR L'INSERTION DES JEUNES

Avec 13% de jeunes Français de 15 à 29 ans ni en emploi, ni en études, ni en formation en 2021², la France accuse un net retard face à l'Allemagne (9,3%). C'est pourquoi La Poste poursuit et amplifie ses actions en faveur de l'insertion des jeunes : 16780 d'entre eux ont ainsi bénéficié d'un stage, d'une alternance ou d'une embauche en 2023. Elle leur propose également des parcours diplômants au sein de son École de la data et de l'IA.

Avec plus de 1400 centres d'examen agréés, La Poste facilite aussi le passage de l'examen du code de la route, un levier supplémentaire d'insertion professionnelle.

Enfin, elle se mobilise pour sensibiliser les jeunes aux valeurs de citoyenneté, de civisme et de fraternité dans le cadre du rallye citoyen EducapCity. En 2024, plus de 5500 enfants et adolescents de 8 à 14 ans y ont participé en régions et plus de 800 à Paris.

1680

ALTERNANTS
accueillis par
la branche Grand Public
et Numérique en 2023,
avec un objectif
de 2000 fin 2024

PLUS DE 7,2M

D'EXAMENS
du code de la route
ont été organisés par
La Poste depuis 2016

¹ Source : Haut-Commissariat au Plan, janvier 2023.

² Source : Insee, « Emploi et insertion professionnelle », janvier 2023.

Nos avancées

LA POSTE AIDE LES POSTIERS AIDANTS

Avec 5200 postières et postiers aidants, La Poste est le premier employeur d'aidants en France. Depuis plus de 10 ans, elle se mobilise pour aider les postières et les postiers concernés à concilier leur vie professionnelle et leur rôle d'aidant en prenant des mesures concrètes. Parmi elles, la création d'un fonds de solidarité aidants sur lequel les postiers ont déposé plus de 2900 jours depuis 2018, un renforcement des options de télétravail, des possibilités de mobilité accrues et l'octroi de trois jours de congé supplémentaires pour accompagner un proche en fin de vie. Ce dispositif a été encore consolidé par l'accord social signé le 12 juillet 2024.



Des anciens sites postaux transformés en lieux de vie utiles pour les seniors

Les premières résidences services seniors développées en partenariat entre La Poste Immobilier et Les Jardins d'Arcadie ont ouvert leurs portes. Strasbourg est la première ville à avoir accueilli une résidence services seniors dans son ancien hôtel des postes en juin 2023. Trois autres résidences seront inaugurées d'ici à l'été 2025 à Saint-Étienne, Brest et Châteauroux.

Plus de

32 000

personnes
ont adhéré au
service « Veiller
sur mes parents »
depuis 2017.

Ce service comprend
la téléassistance
et la visite du facteur.

LA POSTE S'ENGAGE DANS EDUCAPCITY

En avril et en mai 2024, les équipes de 18 bureaux de poste en régions ont accueilli les jeunes participants au rallye citoyen EducapCity. Durant toute une journée, en échangeant avec eux, elles leur ont fait découvrir le rôle de La Poste dans la vie quotidienne de leur ville et de ses habitants.

Postface

« Au cœur des territoires et de la vie des Français, La Poste est un acteur essentiel du lien social. »

NATHALIE COLLIN, DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE DU GROUPE LA POSTE, EN CHARGE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE

L'étude BVA Xsight pour La Poste révèle la perception sombre, voire parfois fortement dégradée qu'ont les Français de la société et de ses clivages. Elle souligne également le rôle central que joue La Poste en matière de cohésion sur tous les territoires. Décryptage avec Nathalie Collin, Directrice générale adjointe du groupe La Poste, en charge de la branche Grand Public et Numérique.



VOUS ÊTES À L'INITIATIVE DE CETTE GRANDE ÉTUDE, EN COLLABORATION AVEC BVA XSIGHT, VISANT À PRENDRE LE POULS DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE. QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LE TRAVAIL MENÉ ?

NATHALIE COLLIN : Cette étude est inédite à plus d'un titre, à commencer par son périmètre. Elle explore l'ensemble des fractures qui fragmentent notre société – sociales, territoriales, générationnelles et numériques – de façon concomitante. Au-delà de décrire ces différentes fractures et les transformations qui ont marqué la société au cours de ces vingt dernières années, elle caractérise leurs impacts concrets sur la vie quotidienne des Français. Elle se distingue également par sa représentativité, puisque nous avons voulu interroger les Françaises et les Français dans leur diversité, que ce soit en termes de lieu de vie, d'âge ou de rapport au numérique.

Cette étude dresse une photographie de notre pays à l'échelle nationale et analyse la situation à l'échelle de chaque région. C'est un apport essentiel pour un acteur comme La Poste, en particulier pour la branche Grand Public et Numérique qui anime les 17 000 points de contact du Groupe, dont les bureaux de poste, et contribue à l'aménagement du territoire, mission de service public confiée par l'État.

QUELS GRANDS ENSEIGNEMENTS RETENEZ-VOUS ?

N. C. : Je retiens d'abord la perception particulièrement sombre que les Français ont de l'état général de notre pays. Ils décrivent une société individualiste, fragmentée, nostalgique d'un passé idéalisé. Ils déplorent la dégradation de la situation économique et la tension des interactions sociales, qui les opposent les uns aux autres. Un environnement dans lequel chacun se sent finalement très seul. Si ce constat est plus ou moins accentué selon que les individus vivent en zone rurale, dans une petite ville, en zone périurbaine ou en Île-de-France, aucune région n'échappe à ce ressenti.



Les Français ont le sentiment que les inégalités se cumulent. Les différentes fractures sont interconnectées.

Cette perception s'explique notamment par le fait que les Françaises et les Français ont le sentiment que les inégalités s'amplifient et qu'en plus, elles se cumulent. C'est le deuxième grand enseignement que je tire des résultats de l'étude. Il est frappant de constater à quel point les différentes fractures sont interdépendantes. Les inégalités territoriales couplées aux fragilités en matière de pouvoir d'achat impactent le lien social, qui est lui-même mis à mal par l'impact grandissant des réseaux sociaux sur les relations interpersonnelles.

Le troisième enseignement est plutôt un paradoxe : les Français perçoivent la numérisation des usages et des démarches du quotidien comme le premier facteur d'inégalité au sein de la société. Pourtant, les personnes les moins à l'aise avec le numérique déclarent ne pas vraiment en souffrir. Peut-être ne mesurent-elles pas totalement les conséquences de cet éloignement ? Cela doit nous inciter à renforcer nos efforts pour que nul ne soit effectivement exclu des possibilités immenses qu'offre le numérique.

AU-DELÀ DE CETTE VISION MOROSE, L'ÉTUDE PERMET-ELLE DE DÉGAGER DES TENDANCES POSITIVES, PORTEUSES D'OPTIMISME ET D'ESPOIR ?

N. C. : Tout à fait. C'est le quatrième enseignement que j'en tire : les Français ont besoin de lien social, de solidarité et d'inclusion. Ils souhaitent que les efforts soient portés en priorité auprès des personnes en situation de précarité, des individus isolés vivant en zones rurales, des personnes âgées et des aidants qui font face aux défis

du grand âge. Cela corrobore d'ailleurs les enseignements de la consultation citoyenne menée en février 2024 auprès des postières et des postiers, de nos clients et des citoyens pour imaginer La Poste de demain. Ils avaient déjà exprimé leur attachement au maintien du lien social dans les territoires.

Autre source d'optimisme pointée par l'étude : les Français font face à la morosité en se recentrant sur eux, sur leur lieu de vie et sur leurs proches. Cette tendance est encore plus marquée dans les campagnes et les petites agglomérations. L'échelon local est donc à la fois source de satisfaction et porteur de solutions. C'est probablement à cette échelle et en partant des individus que naîtront les solutions qui permettront de recréer des communs et de renforcer le vivre-ensemble. La Poste peut capitaliser sur ce constat pour adapter ses formes de présence et son offre de services afin d'être encore plus proche.

JUSTEMENT, DANS LE CONTEXTE QUE VOUS VENEZ DE DÉPEINDRE, COMMENT LES FRANÇAIS PERÇOIVENT-ILS LE RÔLE DE LA POSTE ?

N. C. : Nos concitoyens reconnaissent le rôle moteur de La Poste en matière de cohésion territoriale et d'inclusion numérique. Par sa présence, elle a une position unique pour atténuer les vulnérabilités de la société.

Les territoires sont des espaces institués, c'est-à-dire organisés, structurés, irrigués par des flux économiques, énergétiques, serviciels, informationnels, etc. La fracture territoriale se traduit par l'interruption de ces flux. Par son enracinement physique et humain au cœur des lieux de vie, La Poste maintient ou rétablit certains de ces flux essentiels à la dynamique des territoires.

À LA LUMIÈRE DES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE, QUEL RÔLE DESSINEZ-VOUS POUR LA POSTE ?

N. C. : Le rôle de La Poste, c'est d'entretenir ce lien humain unique qui unit les postiers et les Français. Nous maintenons notre présence dans tous les territoires, notamment en zones rurales, en périphérie des agglomérations et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Cette présence indéfectible nous place au cœur de la vie des Français. Nous tissons ainsi des liens étroits avec les élus, les acteurs économiques et le tissu associatif de chaque région.

Le rôle de La Poste, c'est aussi d'être à l'écoute des élus locaux et des citoyens. Dans le cadre de notre gouvernance tripartite avec l'État et l'Association des maires de France, nous adaptons ensemble notre maillage aux spécificités de chaque territoire afin de prendre les décisions au plus près du terrain. Nous allons continuer dans cette voie en donnant davantage de pouvoir d'agir aux commissions départementales de présence postale territoriale, nos instances de concertation avec les élus. Nous leur laisserons la main sur l'utilisation d'une partie du fond de péréquation pour financer des projets utiles à leur territoire.

Enfin, le rôle de La Poste est d'agir à l'échelle locale pour les territoires et pour nos clients : chaque bureau de poste peut déployer une offre de proximité unique adaptée à leurs besoins. En plus d'assurer nos quatre missions de service public, nous pouvons ainsi être à la fois la banque des PME, un acteur majeur de la lutte contre l'illectronisme et le fournisseur d'un espace sécurisé de stockage des données pour les mairies avec Docaposte. La Poste est aux côtés de tous nos concitoyens, de la même manière, sans distinction, sans discrimination, en particulier dans les moments de fragilité. Nous leur apportons des solutions collectives, inclusives et durables qui améliorent leurs conditions de vie. Et cela fait 600 ans que cela dure.



POUR DÉCOUVRIR L'ÉTUDE COMPLÈTE, SCANNEZ LE QR CODE CI-CONTRE

La Poste - SA au capital de 5 857 785 892 euros – 356 000 000 RCS Paris
SIÈGE SOCIAL : 9, rue du colonel Pierre Avia - 75015 PARIS
Direction de la communication, branche Grand Public et Numérique

CONCEPTION, RÉDACTION ET RÉALISATION : 50 different
CONCEPTION GRAPHIQUE : Julie Beau / IMPRESSION : Philiposte

CRÉDITS PHOTOS : Éric Huynh (pages 05 et 09), Yves Forestier / Alkama - Havas Paris (page 09), F. Michel / Th45 (page 17), Philippe Driss / AFP (page 18), tous droits réservés.

