

P. 6 Grand format
Bordeaux et
La Banque Postale
engagés pour une ville
grandeur nature

P. 8 D'intérêt général
Rapprocher
les services essentiels
des citoyens

P. 15 Traits d'union
À Marmande,
les facteurs enquêtent
sur l'isolement
des seniors

postéo

NOUVELLE-AQUITAINE





Jacques Lemaire,
délégué régional du groupe La Poste
en Nouvelle-Aquitaine

Services de proximité, services numériques de confiance, développement dans le secteur de la santé : en 2024, la transformation du groupe La Poste s'est poursuivie avec de nombreuses réalisations partagées dans ce magazine. Toutes portent en elles l'ambition du groupe de concilier performance économique et intérêt général.

En Nouvelle-Aquitaine, La Poste va investir 40 millions d'euros pour la sobriété énergétique de ses bâtiments d'ici à 2030.

En parallèle, elle poursuit ses actions en faveur du vivant. Aujourd'hui, plus de 30 %

des espaces verts postaux de la région bénéficient d'un programme de préservation et de développement de la biodiversité.

En matière d'emploi, La Poste continue de soutenir activement l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle. Elle a recruté en Nouvelle-Aquitaine 79 jeunes en contrat à durée indéterminée en 2023 à la suite de leur contrat d'alternance. En Dordogne, l'imprimerie des timbres et des produits sécurisés Philaposte a créé, en partenariat avec le Centre de formation d'apprentis dans l'industrie Aquitaine, un cursus de baccalauréat professionnel pour former en alternance au métier d'imprimeur, garantissant ainsi la pérennité d'un savoir-faire d'excellence.

Enfin, La Poste est à vos côtés, en soutien des politiques que vous déployez. La Banque Postale, premier prêteur bancaire des collectivités locales, a déjà financé près de 2 500 projets représentant 4 milliards d'euros de prêts verts et 6 milliards d'euros de prêts sociaux. À noter, parmi les collectivités qui nous ont fait confiance, la ville de Bordeaux (33) pour le financement de son programme de végétalisation. Vous retrouverez son témoignage dans ce *Postéo*. Nous poursuivons également le développement des nouveaux services de proximité autour de la santé et du bien vieillir à domicile. Dans ce numéro, la commune de Marmande (47) explique comment les facteurs, sentinelles sociales, ont contribué à identifier les besoins de ses seniors. Je vous souhaite une bonne lecture et vous invite à nous suivre sur notre site lapostegroupe.com et nos réseaux sociaux.



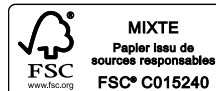
postéo NOUVELLE-AQUITAINE

François Roudière. **Rédactrice en chef :** Valérie Crasnier. **Rédaction :** Valérie Crasnier. **Crédits photo :** Claudia Courtois, Jérôme Dominé, Éric Huynh, Delphine Pérochon, Adobe Stock, Campus Landes, La Fibre64, médiathèque du groupe La Poste, La Poste Immobilier, mairie de Bordeaux, mairie de Marmande, mairie de Val-en-Vignes, Philaposte, Planning familial de la Creuse. **Pages nationales – Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** médiathèque du groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS Paris. **Impression :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** novembre 2024. Ce magazine est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte. **Pour contacter la rédaction de Postéo :** Le groupe La Poste – Direction de la communication – CP B706 – 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75757 Paris Cedex 15.

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.2, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.



Version e-accessible par DocAcess



NOUVELLE-AQUITAINE

Facteur de fierté

753

collaborateurs ont été recrutés en contrat à durée indéterminée en 2023 en Nouvelle-Aquitaine, dont 79 à la suite d'un contrat d'alternance.



ÉCOLOGIE

Développer la production d'énergie solaire

Le groupe La Poste a rejoint en juin l'Alliance de Bordeaux pour l'énergie solaire, visant à développer l'énergie photovoltaïque dans la région. L'événement de lancement a réuni une centaine de dirigeants publics et privés. En Nouvelle-Aquitaine, La Poste a déjà pris des mesures concrètes : la centrale photovoltaïque de l'imprimerie des timbres et des produits sécurisés Philaposte de Boulazac (24) couvre près de 14 % de ses besoins en électricité, et celle de la plateforme de distribution multflux de Gujan-Mestras (33) couvrira 70 % des besoins du site. Des études sont en cours pour les plateformes de préparation et de distribution courrier (PPDC) de Saint-Médard-en-Jalles (33), Villeneuve-sur-Lot (47) et Limoges (87). D'ici à 2030, La Poste prévoit d'installer 250 centrales photovoltaïques supplémentaires en France.



RECRUTEMENT

La Poste forme ses futurs imprimeurs

En partenariat avec le Centre de formation d'apprentis dans l'industrie (CFAI) Aquitaine de Périgueux, l'imprimerie des timbres et des produits sécurisés Philaposte, basée à Boulazac (24), a créé un cursus de baccalauréat professionnel pour former au métier d'imprimeur. Objectif : combler les besoins en recrutement du site. Depuis septembre 2023, 4 apprentis suivent cette formation en alternance. Fabrice Raoux, directeur des ressources humaines de Philaposte, explique : « Nous leur offrons l'opportunité d'apprendre le métier et de se perfectionner sur différentes techniques, dont certaines requièrent un savoir-faire d'excellence. » Avec 400 salariés, dont 70 imprimeurs, Philaposte joue un rôle significatif dans le bassin d'emploi périgourdin. En Dordogne, le groupe La Poste emploie 1 368 salariés⁽¹⁾.

(1) Données au 1^{er} janvier 2024.
Photo, de gauche à droite : Lucas Lyonnet, Élodie Meynier, Virginie Decuyper et Muriel Martin, apprentis imprimeurs.

Chiffre clé

34 millions

de colis ont été traités par la plateforme Colissimo Aquitaine entre septembre 2023 et septembre 2024.



IMMOBILIER RESPONSABLE

Une seconde vie pour le centre de tri

À Eymoutiers (87), l'association Alefpa⁽¹⁾, qui accompagne des adultes en situation de handicap, a emménagé dans l'ancien centre de tri postal. Cela a été possible grâce au programme Agir en faveur de l'ancrage territorial et pour une ville durable de La Poste Immobilier, filiale du groupe La Poste. Il a pour objectif de bâtir, avec les parties prenantes locales, des projets de développement au profit des territoires. La Poste met ainsi à disposition des surfaces vacantes et facilite les conditions d'installation grâce à un accompagnement dans la recherche de partenaires financiers et le montage des dossiers de demande de subventions. La Banque des Territoires, partenaire du programme, a contribué au financement des travaux, en partie subventionnés par la Caisse des Dépôts.

(1) Association laïque pour l'éducation, la formation, la prévention et l'autonomie.
Photo : Aurélie Boulesteix, directrice de l'Alefpa en Haute-Vienne, lors de l'inauguration des locaux le 23 septembre 2024.



SOLIDARITÉ

Répondre à l'urgence

En 2024, La Poste, dans le cadre de sa politique de réemploi solidaire de ses matériels informatiques et de téléphonie (IT), a fait don de téléphones portables reconditionnés au Planning familial de la Creuse. Ces équipements permettent aux femmes victimes de violences conjugales de disposer d'un moyen de communication sécurisé, loin de leur conjoint violent. Ninon Cécille-Brouard, animatrice de prévention, souligne « l'importance de ces équipements non traçables pour la sécurité des victimes ». Les téléphones mis à disposition par La Poste sont des appareils reconditionnés en parfait état de fonctionnement. En 2023, La Poste a fait don de 4 900 matériels IT, dont 65 % à des structures partenaires du secteur de l'économie sociale et solidaire (associations et collectivités territoriales).

Photo : Ninon Cécille-Brouard, animatrice de prévention et formatrice professionnelle au Planning familial de la Creuse.

Chiffre clé

36 180 m²

d'espaces verts postaux de Nouvelle-Aquitaine ont bénéficié de programmes visant à améliorer la biodiversité.



BIODIVERSITÉ

Des abeilles sentinelles à Saintes

En 2022, la plateforme de préparation et de distribution courrier de Saintes (17) a transformé ses espaces extérieurs en créant un verger et un jardin d'agrément. Un audit a permis d'inventorier les espèces animales et végétales et de sélectionner les essences à planter pour développer la biodiversité. Cet été, un outil de mesure de la biodiversité et de la pollution, le BeeÔtel (photo), a été installé sur le site. Il permet de collecter le pollen produit par les abeilles sauvages. L'analyse de ce pollen fournit des données précieuses sur les espèces végétales présentes et leur impact sur l'écosystème, ainsi que sur le type, la concentration et l'impact des pollutions industrielles et agricoles. L'objectif est d'évaluer la qualité des aménagements réalisés en faveur du vivant et d'ouvrir des pistes d'amélioration.



ADRESSAGE

Val-en-Vignes en bonne voie

Val-en-Vignes (79) a fait appel à La Poste pour nommer et numéroté ses voies, attribuant ainsi à chaque foyer une adresse unique et géolocalisable. Cette commune rurale, issue du regroupement des communes de Bouillé-Saint-Paul, Cersay, Massais et Saint-Pierre-à-Champ, compte 2 154 habitants répartis sur près de 8 000 hectares. Sur ce territoire où de nombreux habitants partagent le même nom de famille et où les adresses se limitent parfois à des lieux-dits, une adresse précise est cruciale. Elle permet un accès simplifié aux services, facilite l'intervention des urgences, l'acheminement du courrier et des colis, les services à domicile, la navigation GPS, etc. À ce jour, 830 collectivités de la région ont contracté auprès de La Poste une prestation d'aide à la dénomination et à la numérotation des voies.

G.R.A.N.D F.O.R.M.A.T

Bordeaux et La Banque Postale engagés pour une ville grandeur nature

Le programme de végétalisation Bordeaux grandeur Nature vise à adapter et à préparer la ville aux conséquences du dérèglement climatique.

Pour contribuer au financement de ce programme, la municipalité a contracté un prêt social de 10 millions d'euros auprès de La Banque Postale.

Le choix du modèle de financement et celui du partenaire financier sont des critères centraux du projet. Parmi les réalisations, le Jardin des Barrières, l'un des principaux parcs publics du quartier Nansouty, a récemment fait l'objet de nouveaux aménagements. Un espace minéral de 700 m² a été végétalisé pour désimperméabiliser le site et créer de la fraîcheur.

Il a été transformé en massif fruitier et en prairie de fleurs sauvages. Des systèmes d'irrigation intégrés permettent un arrosage économe en eau. Les fruits seront à la disposition des usagers, qui profiteront ainsi pleinement du jardin.

Le Jardin des Barrières, situé dans le quartier Nansouty, a été inauguré le 12 juillet.



« Nous sommes honorés de pouvoir contribuer à la stratégie de la ville de Bordeaux pour répondre à l'urgence climatique. »

La Banque Postale est une banque engagée, qui œuvre pour une transition juste en intégrant au cœur de sa gouvernance des objectifs en matière d'impact environnemental et social. Avec les prêts sociaux et les prêts verts, nous apportons des solutions permettant de financer les projets de transition à fort impact environnemental et de rendre les territoires davantage acteurs de la finance durable.

La Banque Postale est le premier prêteur bancaire des collectivités locales et a déjà financé près de 2 500 projets représentant 4 milliards d'euros de prêts verts et 6 milliards d'euros de prêts sociaux. »

Arnaud Callens,
directeur Midi-Atlantique de la Banque
des entreprises et du développement
local (BEDL) de La Banque Postale

« La transition écologique pour répondre à l'urgence climatique ne se fait pas d'un claquement de doigts. »

Cela demande des investissements. Les maires doivent agir avec les moyens qui sont les leurs, avec les partenaires financiers qui travailleront avec eux. Nous sommes vigilants dans le choix des banques auprès desquelles nous empruntons. La finance durable est une composante importante de notre stratégie de transition écologique.

Nous nous sommes dotés d'une grille d'analyse des engagements RSE des établissements financiers en 2022. Cela permet d'amener les banques à se saisir de ces enjeux et nous aide à sélectionner des établissements qui investissent massivement dans la transition écologique. C'est le cas de La Banque Postale. C'est pour cette raison que nous l'avons choisie comme partenaire. »

Pierre Hurmic,
maire de Bordeaux



Montant du prêt :

10 M€

9772

arbres plantés en 2024
dans le cadre du programme
Bordeaux grandeur Nature.



Rapprocher les services essentiels des citoyens

Dans de nombreux territoires, les habitants expriment un sentiment d'abandon et de raréfaction des services essentiels à leur vie quotidienne. Entreprise territoriale par nature, La Poste est un acteur engagé au service de l'action publique locale. Portage de repas, accompagnement numérique, mutualisation des bureaux de poste avec des France services... : par sa proximité, La Poste offre au plus grand nombre un accès à des services utiles au quotidien.

Selon l'étude La Poste-BVA Xsight de 2024, 1 Français sur 2 considère la désertification des territoires comme une des évolutions sociétales majeures. Si les collectivités sont les acteurs essentiels de la cohésion sociale et territoriale, La Poste participe au maintien des services essentiels dans les communes avec ses facteurs présents 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire et sa mission d'aménagement du territoire confiée par l'État. Cette proximité se traduit par les différentes formes de présence postale (bureaux de poste, La Poste agences communales...) et par la mutualisation de ses points de contact avec d'autres acteurs publics et associations.

Des démarches du quotidien facilitées

Déclarer ses revenus, renouveler ses papiers d'identité, remplir un dossier MaPrimeRénov'... tout cela est aujourd'hui possible au plus près de chez soi. Depuis bientôt dix ans, les bureaux de poste labellisés France services (4 13 à ce jour) proposent un accompagnement humain dans plus de 200 démarches administratives en ligne. Véritables guichets d'accès à 11 grands opérateurs publics⁽¹⁾, dont La Poste, ils garantissent ainsi un service de proximité aux 30% d'adultes en difficulté avec le numérique⁽²⁾. Dans certaines petites communes bretonnes comme Rohan (56) et Bourbriac (22), ce sont des La Poste agences communales, aux horaires

adaptés qui sont installées dans des France services. Rapprocher les services essentiels des habitants, c'est aussi livrer des repas pour le compte des collectivités ou des CCAS⁽³⁾, permettre de rencontrer des assistantes sociales en bureau de poste (voir encadré) ou même d'acheter des titres de transport BreizhGo, comme La Poste l'expérimente dans 6 bureaux finistériens.

Un accès au numérique pour tous

Face à la dématérialisation généralisée des usages, La Poste a placé la lutte contre la fracture numérique au cœur de son action dans les territoires. Aujourd'hui, 645 bureaux de poste – majoritairement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville – sont spécialisés dans la détection des fragilités numériques et la médiation. Depuis 2022, des Étapes Numériques, déployées avec la Banque des Territoires (95 à ce jour), dispensent des formations numériques avec l'appui de partenaires (experts, associations...). À Sens-de-Bretagne (35), cet espace est intégré à une France services postale afin, là encore, d'être plus utile à tous.

Des bureaux de poste itinérants pour sillonner les campagnes



Depuis avril 2024, La Poste expérimente des bureaux de poste itinérants dans 5 départements (Orne, Gers, Jura, Haute-Marne et Creuse). Ce projet, cofinancé avec la Banque des Territoires, permet à 40 communes dépourvues de service public d'être ainsi régulièrement visitées. Dans ces camions aux couleurs postales, chaque habitant trouve des solutions courrier et colis, peut souscrire des services seniors ou des offres de téléphonie et/ou Internet, et même trouver un premier niveau d'information sur la France services la plus proche. Pour Jean-Paul Chaput, maire de Saint-Priest-la-Plaine (23), en Nouvelle-Aquitaine, « le bureau de poste itinérant est une opportunité pour une petite commune, car la demande de services est forte. Il permet aux habitants de se rencontrer et contribue à la dynamique de lien portée au sein de la commune. »

Témoignage
“ ”

« Vivre en ville ne garantit pas toujours l'accès à tous les services publics. La création d'une agence France services en bureau de poste dans un quartier prioritaire de la politique de la ville a répondu au besoin de certains habitants d'être accompagnés dans leurs démarches administratives. C'est utile et essentiel pour eux, et cela contribue à restaurer la confiance dans les institutions. »

Gil Avérous,
ministre des Sports,
de la Jeunesse
et de la Vie associative,
maire de Châteauroux
et président de
Châteauroux Métropole



POUR ÉCOUTER
L'INTERVIEW COMPLÈTE
DE GIL AVÉROUS
SCANNEZ LE QR CODE
CI-CONTRE

Rendez-vous en bureau de poste pour rencontrer une assistante sociale ou un conseiller en évolution professionnelle

En Auvergne-Rhône-Alpes, les bureaux de poste France services accueillent désormais des permanences sociales. Depuis février 2024, chaque mardi matin, les assistantes sociales du centre départemental de la solidarité Croix Blanche sont ainsi présentes au bureau de poste de Saint-Étienne-du-Bois (Ain). À Saugues, en Haute-Loire, c'est un autre type d'accompagnement que le bureau de poste héberge. Chaque mois, un conseiller du centre interinstitutionnel de bilans de compétences (CIBC) reçoit sur rendez-vous des salariés du secteur privé et des indépendants afin de les guider dans leur évolution professionnelle. Un service gratuit et personnalisé pour prendre du recul, être accompagné dans son projet professionnel et trouver le bon dispositif de formation.

(1) La Poste, France Travail, Cnam, MSA, CAF, Cnav, DGFIP, services des ministères de la Justice et de l'Intérieur et, depuis le 1^{er} janvier 2024, Agence nationale de l'habitat (Anah) et ministère de la Transition écologique, de l'Énergie, du Climat et de la Prévention des risques (France Énergie).
(2) « Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021 », Insee Focus n° 267, 11 mai 2022
(3) Centres communaux d'action sociale.

PARTOUT, AU SERVICE DE TOUS ET UTILE À CHACUN

Forte de ses 17 000 points de contact et des 60 000 factrices et facteurs présents 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire, La Poste, par la diversification de ses services et par sa proximité, contribue au maintien des services essentiels aux citoyens aux côtés des collectivités.



95 Étapes Numériques en bureau de poste,

déployées avec la Banque des Territoires, favorisent l'inclusion numérique.

413 bureaux de poste France services

proposent un accompagnement dans plus de 200 démarches administratives en ligne.

1 400 centres d'examen agréés

pour passer le Code de la route à La Poste en 2024.

645 bureaux de poste spécialisés

dans la détection des fragilités numériques et la médiation, majoritairement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, en partenariat avec des associations locales.



10 millions de repas distribués par les facteurs

pour faciliter le maintien à domicile des personnes vulnérables (novembre 2024).

248 000 visites de veille sociale

à domicile réalisées par les facteurs pour préserver le lien social des personnes isolées.

13 500 visites de prévention

réalisées par les facteurs auprès des populations fragiles et sensibles à la canicule, à l'été 2023.

646 000

personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique en 2023 par La Poste.

Traits d'union

#dynamiser

Dans les Landes, cinq points de contact postaux peu fréquentés font l'objet d'une étude. Objectif : formuler des préconisations pour améliorer l'attractivité et la qualité du service. Une mission que la Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) a confiée à des étudiants.

P. 13

#connecter

Dans les Pyrénées-Atlantiques, le syndicat La Fibre64 a opté pour la solution de dématérialisation des bulletins de salaire conçue par Docaposte, la filiale du groupe La Poste spécialisée dans les solutions numériques de confiance.

P. 14

#accompagner

À Marmande, en Lot-et-Garonne, la commune a lancé un travail de détection des seniors isolés ou fragiles, en collaboration avec La Poste. Les facteurs se sont rendus à leur domicile afin de mesurer leur sentiment d'isolement au sein de la communauté et de recueillir leur consentement pour un suivi ultérieur par le centre communal d'action sociale (CCAS).

P. 15

#décarboner

Pour atteindre une réduction de 40% de ses consommations d'énergie finale d'ici à 2030, La Poste va investir 40 millions d'euros en Nouvelle-Aquitaine et 400 millions d'euros au niveau national.

P. 12

#décarboner

La Poste investit en région pour la sobriété énergétique de ses bâtiments

Pour respecter les objectifs du dispositif Éco Énergie Tertiaire (EET) et atteindre le premier palier de réduction de 40% des consommations d'énergie finale d'ici à 2030⁽¹⁾, le groupe La Poste va investir 40 millions d'euros en Nouvelle-Aquitaine et 400 millions d'euros au niveau national.

La Poste Immobilier gère près de 600 000 m² en Nouvelle-Aquitaine. Cela représente 10% du parc immobilier du groupe La Poste, qui en compte 6 millions. Ce parc se compose de sites tertiaires, de sites d'activités industrielles et de bureaux de poste. Les budgets engagés pour réduire les consommations contribueront à mettre en place la gestion technique du bâtiment (GTB) sur 1 300 sites en France d'ici à 2026. Cette technologie permet une gestion centralisée et automatisée des différents systèmes d'un bâtiment, comme le chauffage ou la climatisation. Elle joue un rôle clé dans l'amélioration de l'efficacité énergétique. En outre, 250 centrales photovoltaïques supplémentaires seront installées sur le territoire national d'ici à 2030. En Nouvelle-Aquitaine, les études sont lancées pour équiper les plateformes de préparation et de distribution courrier de Saint-Médard-en-Jalles (33), Villeneuve-sur-Lot (47) et Limoges (87). La centrale photovoltaïque de la plateforme multflux de Gujan-Mestras (33), mise en production à la fin du premier semestre, va, quant à elle, autoproduire 70% des consommations du site.

Celle de l'imprimerie des timbres et des produits sécurisés Philaposte de Boulazac, en Dordogne, couvre aujourd'hui près de 14% des besoins en électricité du site.

Objectif zéro émission nette

La politique mise en place par La Poste Immobilier a permis de diminuer les émissions de gaz à effet de serre (GES) de 21,7% à la fin 2022⁽¹⁾. L'objectif est d'atteindre -35% à l'horizon 2030. Le groupe La Poste est engagé sur une trajectoire zéro émission nette très ambitieuse. Cet engagement s'articule autour de la réduction de 90% de ses émissions de CO₂ entre 2021 et 2040 et de la compensation des 10% restants grâce à des projets de séquestration carbone.

(1) Par rapport à 2017, année de référence.

40 millions d'euros, soit le montant que le groupe La Poste investira en Nouvelle-Aquitaine à l'horizon 2030.



« Pour atteindre les objectifs de l'obligation réglementaire Éco Énergie Tertiaire, nous nous appuyons sur plusieurs leviers : la connaissance du parc, le monitoring des consommations, les audits énergétiques et la sensibilisation des locataires. Ces premières actions ont permis de réduire de 20% en moyenne nos consommations d'énergie. Pour notre immeuble situé rue Georges-Bonnac, à Bordeaux, le monitoring et les changements de comportement nous ont permis de les réduire de 39%. »

Philippe Narbout, responsable gestion technique de La Poste Immobilier en Nouvelle-Aquitaine



« La transition énergétique doit être appréhendée comme une opportunité de repenser le parc immobilier en fonction des besoins réels des occupants. Il s'agit de diminuer la taille du parc immobilier, de l'adapter, de le rendre plus flexible sur le long terme en y agrégeant des services, et surtout d'en faire un outil d'attractivité pour les entreprises et les collectivités locales. Les enjeux sont colossaux, mais les opportunités sont immenses. »

Frédéric Goupil de Bouillé, président de l'Association des directeurs immobiliers (ADI)

#dynamiser

Des étudiants se penchent sur l'attractivité des points de contact postaux

Dans le cadre du contrat de présence postale territoriale, lorsque la qualité de service ou la fréquentation d'un point de contact postal ne correspondent pas aux attentes, une étude spécifique peut être conduite⁽¹⁾. Elle permet d'identifier les points de dysfonctionnement et d'orienter vers des solutions adaptées. Dans les Landes, la Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) a confié cette mission à des étudiants.

En milieu rural, maintenir la présence postale est complexe. Depuis le début 2024, du fait de leur faible fréquentation, les points de contact postaux de Castaignos-Souslens, Garein, Mimbaste, Magescq et Trensacq font l'objet d'une étude approfondie conduite par l'École supérieure de design des Landes.

Un projet éducatif au service du territoire

L'étude implique plusieurs groupes d'étudiants de l'École supérieure de design des Landes. En bac+2 et bac+3 Design de services, ils ont été sélectionnés pour leur motivation et leur créativité. Leur mission ? Créer une méthode et des outils qui permettront de mieux identifier les besoins des usagers et formuler des préconisations pour améliorer l'attractivité et la qualité du service.

Des premières réflexions prometteuses

Proposer un service civique ou des contrats étudiants pour assurer la gestion des points de contact postaux ou associer leur histoire avec celle de la commune : les étudiants fourmillent d'idées. Un comité de pilotage, composé d'élus volontaires membres de la CDPPT et de Virginie Lamarche, déléguée territoriale du groupe La Poste pour le département des Landes, accompagne les étudiants dans leur travail de réflexion. Au terme de l'étude, qui court sur deux années scolaires, les membres de la CDPPT sélectionneront les propositions à mettre en œuvre pour améliorer la qualité du service proposé. Le département des Landes compte 158 points de services postaux : 55 bureaux de poste, 18 La Poste relais et 85 La Poste agences communales (LPAC).

(1) Dans les points de contact relevant de l'article 4.1, c'est-à-dire dont la transformation est soumise à l'accord préalable du maire, dans les LPAC et les La Poste agences intercommunales.



« La CDPPT doit prendre en compte la réalité de chaque territoire, de chaque commune : son environnement économique, le maillage des services au public, la volonté des élus municipaux. Nous devons également nous interroger sur la pertinence du type de point de contact à installer ou pérenniser, au regard de l'affluence et du chiffre d'affaires de chaque site. Il nous est apparu judicieux de solliciter le regard neuf et les compétences des étudiants de l'École

supérieure de design des Landes. C'est pour eux l'occasion de confronter les savoirs acquis durant leur formation avec un cas concret. Pour la commission, c'est un moyen de faire connaître les missions de service public assurées par La Poste ainsi que le rôle des collectivités locales et des élus. »

Julien Paris, président de la Commission départementale de présence postale territoriale des Landes, conseiller municipal de Saint-Pierre-du-Mont et conseiller départemental des Landes



#connecter

Simplification des processus administratifs :
La Fibre64 recommande La Poste

Le syndicat La Fibre64 est l'aménageur numérique public des Pyrénées-Atlantiques. Il contribue à la transformation numérique de l'ensemble des services des collectivités et des organismes publics. Cela comprend la digitalisation des services de gestion des ressources humaines.

Pour la dématérialisation des bulletins de salaire, La Fibre64 a opté pour une solution conçue par Docaposte, filiale du groupe La Poste spécialisée dans les solutions numériques de confiance. Cette solution est proposée à l'ensemble des structures adhérentes au syndicat et aux collectivités des Pyrénées-Atlantiques. Elle permet d'envoyer les fiches de paie numériquement ou en version papier.

La Communauté de communes des Luys en Béarn fait partie des collectivités qui l'ont adoptée. Depuis janvier 2024, l'envoi des fiches de paie à ses 200 agents est intégralement pris en charge par Docaposte. La filiale du groupe La Poste gère leur mise à disposition dans les coffres-forts

numériques sécurisés Digiposte des agents ou, pour ceux qui en ont exprimé la demande, réalise leur impression et leur envoi par courrier. Le coffre-fort numérique est un espace personnel attribué de façon permanente, utilisable à titre professionnel et personnel. Son propriétaire en garde l'usage, même en cas de mobilité professionnelle. Pour une collectivité, l'adoption de Digiposte permet d'anticiper les futures réglementations, notamment l'obligation de dématérialisation pour les établissements du secteur public. Cela représente un gain de temps significatif pour les équipes RH et une réduction des coûts. Docaposte permet aux entreprises et aux administrations d'optimiser et de digitaliser leurs processus métier ainsi que les parcours de relation clients, employés, fournisseurs et citoyens.



« La dématérialisation des bulletins de salaire et de la documentation RH s'inscrit dans une démarche de modernisation et de simplification des processus administratifs. Nous souhaitons proposer aux collectivités et organismes qui nous font confiance une solution clés en main qui fasse référence. Digiposte est un coffre-fort numérique sécurisé offrant un hébergement des données en France.

Pour notre choix, nous nous sommes également appuyés sur des retours d'utilisateurs, comme le conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques. Ses agents bénéficient de ce service depuis 2020. Ils sont très satisfaits de la solution Digiposte, que ce soit en termes de fiabilité ou en termes de simplicité d'utilisation. »

Victoria Brun, cheffe de projet sur la dématérialisation des bulletins de salaire, La Fibre64



Présentation de la solution Digiposte aux agents de la Communauté de communes des Luys en Béarn en 2023.



POUR EN SAVOIR PLUS
SCANNEZ
LE QR CODE
CI-CONTRE

#accompagner

À Marmande, les facteurs enquêtent sur l'isolement des seniors

Alors que plus de 35% des 17 239 habitants de Marmande (47) ont plus de 60 ans⁽¹⁾, seulement 70 personnes figuraient sur la liste des personnes identifiées par le centre communal d'action sociale (CCAS) comme pouvant nécessiter une attention particulière du fait de leur âge. Ce constat a conduit la commune à collaborer avec La Poste pour identifier les seniors isolés.

Au printemps dernier, les facteurs de Marmande ont été chargés de rendre visite aux habitants de la commune de plus de 80 ans. Cette visite avait 2 objectifs : évaluer, par le biais d'un questionnaire, leur sentiment d'isolement au sein de la communauté et recueillir leur consentement pour un suivi ultérieur par le CCAS. Une étape cruciale, comme l'explique Joël Hocquelet, maire de la commune : « Identifier les personnes âgées et/ou vulnérables est indispensable pour garantir leur sécurité mais aussi leur bien-être au sein de la communauté. »

Le facteur, un visage familier et rassurant

La décision de faire appel à La Poste a été motivée par la confiance que les seniors accordent aux facteurs. Cette méthode a montré son efficacité, avec plus de

800 participants lors de la première phase de l'enquête. Le groupe cible, initialement limité aux personnes de 80 ans et plus, a été étendu à celles âgées de 75 à 79 ans. Suite à la visite du facteur, les seniors en ayant exprimé le souhait ont été contactés par le CCAS. Cette étape a permis d'évaluer de manière précise les besoins de chacun et de mettre en place des actions adaptées. Grâce à leurs interactions régulières avec les habitants, les 6 965 facteurs de Nouvelle-Aquitaine⁽²⁾ jouent un rôle essentiel dans le maintien du lien social. Ils peuvent détecter des situations de vulnérabilité, offrir une présence rassurante et contribuer à la cohésion des communautés locales.

(1) Source : Insee, RP2021.
(2) Données du groupe La Poste-EMRG au 5 mars 2024.



« Les seniors sont encore trop souvent invisibles, isolés. Or, la solitude ne doit pas être une fatalité. Nous souhaitons instaurer des dispositifs qui leur permettent de maintenir des liens sociaux, de participer aux activités proposées et déterminer avec eux les actions à développer ou à renforcer. 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. Cela facilite les démarches, notamment en éliminant la crainte d'être victime d'un démarchage frauduleux. »

Joël Hocquelet, maire de la commune de Marmande (47)



« Pour les Français, l'échelon local reste une source de satisfaction et porteur de solutions »

La dernière étude « Fractures et vulnérabilités de la société française : La Poste, acteur du lien social dans les territoires », réalisée par BVA Xsight et La Poste⁽¹⁾, confirme le besoin de solutions locales pour renforcer la cohésion territoriale. Pour **Adélaïde Zulfikarpasic**, directrice générale de BVA Xsight, les Français attendent en priorité une action auprès des personnes vulnérables en raison de leur précarité et auprès des personnes dont l'isolement est renforcé par le grand âge et l'illectronisme.

MINI-CV

Depuis 2022
Directrice générale
de BVA Xsight

2018-2023
Enseignante à Sciences-Po
et coautrice en 2022 de
*Les Français sur le fil
de l'engagement*

2014-2022
Directrice de BVA Opinion

2008-2014
Directrice du département
opinion institutionnel de
LH2 (institut de sondage)

2001-2008
Directrice d'études, Ipsos



RÉFLEXIONS

Que révèle cette étude sur la perception des fractures de la société par les Français ?

Elle révèle une société traversée par de nombreuses fractures qui s'interpénètrent et se nourrissent entre elles. La fracture sociale est particulièrement marquée : les inégalités entre les catégories sociales sont en très forte hausse pour tous et partout, même si elles s'estompent chez les plus âgés et dans les grandes villes. La fracture territoriale est, elle aussi, ressentie par les Français, qui pointent en particulier ses résonances en termes d'accès aux soins et de lien social. C'est dans les zones rurales et les villes de moins de 20 000 habitants que le sentiment d'isolement est le plus fortement marqué, même si la soif de lien social, de solidarité et d'inclusion concerne tout le monde. Ces deux fractures, sociale et territoriale, s'imbriquent sur fond de désertification accrue et de sentiment d'abandon des services publics en zone rurale.

Quel est l'impact concret de ces fractures sur leur quotidien ?

Les inégalités sociales obligent certains Français à faire des arbitrages, en matière non seulement de loisirs mais aussi d'alimentation, de mobilité ou de logement. La révolution du numérique, désormais omniprésent dans les démarches du quotidien, renforce l'isolement des publics en

situation d'illectronisme. Pour les Français, l'échelon local reste toutefois une source de satisfaction et porteur de solutions. C'est à ce niveau que le lien social peut, selon eux, le mieux se reconstruire. Ils souhaitent que les efforts soient portés en priorité auprès des personnes en situation de précarité, des individus isolés vivant en zone rurale, des personnes âgées et des aidants confrontés aux défis du grand âge.

Dans ce contexte, comment l'action de La Poste en matière de cohésion sociale est-elle perçue ?

Pour 46% des Français interrogés, La Poste est perçue comme un acteur essentiel de cohésion territoriale, sociale et sociétale, grâce à sa présence en zone rurale, en périphérie des agglomérations et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Son rôle en matière d'inclusion numérique est, lui aussi, bien perçu (44%⁽²⁾). Ses services sont jugés efficaces pour atténuer les vulnérabilités de la société, notamment le portage de repas et de médicaments (77%⁽²⁾) et l'accompagnement des démarches administratives sur Internet (72%⁽²⁾). La Poste a, naturellement, un rôle à jouer pour faire émerger à l'échelon local les solutions qui permettront de recréer des communs et de renforcer le vivre-ensemble.



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

(1) Étude réalisée par Internet du 19 août au 4 septembre 2024 auprès de 3 380 Français.
(2) Parmi les personnes interrogées.