

P. 6 Grand format
Les conseillers numériques au cœur du dispositif d'inclusion de La Poste

P. 8 D'intérêt général
La Poste investit dans son réseau pour une meilleure qualité de service

P. 14 Traits d'union
Un cofinancement de 117 M€ pour le futur hôpital Paris-Saclay



postéo

ÎLE-DE-FRANCE



le billet de...



Florence Pavageau,
déléguée régionale du groupe La Poste
en Île-de-France

La Poste est un partenaire des transitions en Île-de-France. En 2020, elle a établi un nouveau plan stratégique intitulé « La Poste 2030, engagée pour vous ». L'année suivante, elle s'est dotée d'une raison d'être, avant de devenir une entreprise à mission qui promeut des engagements spécifiques pour accompagner les grandes transitions de la société. Il s'agit désormais pour le groupe, avec la signature de partenariats et conventions variés, de décliner ces transitions au bénéfice des territoires.

Avec ces collaborations territoriales, La Poste a pour ambition de favoriser la cohésion territoriale et l'inclusion sociale, de promouvoir une activité numérique inclusive, mais aussi d'œuvrer à l'accélération de la transition écologique. Pour l'inclusion sociale et territoriale, La Poste accompagne les projets dans les villes avec la création de conciergeries de quartier ou en soutenant la fréquentation avec la digitalisation des commerçants. Elle s'emploie également à la reconquête de la qualité de l'air en déployant une livraison vertueuse du dernier kilomètre compatible avec les zones à faibles émissions (ZFE). Sur le numérique inclusif, grâce à son maillage territorial, La Poste est en mesure de détecter massivement les publics en situation d'illectronisme et de leur proposer des solutions adaptées. En partenariat avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires et la Banque des Territoires, La Poste déploie une Étape Numérique – lieu d'accueil d'ateliers numériques – par département et des conseillers numériques. Ces dispositifs sont proposés gratuitement aux partenaires publics et associatifs pour identifier les personnes à former et pour utiliser les espaces mis à disposition. Enfin, sur la transition écologique, l'État a confié le programme Baisse les Watts à La Poste en collaboration avec les Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) et les Chambres de commerce et d'industrie (CCI) territoriales pour accompagner les petites et moyennes entreprises (PME) dans la maîtrise de leurs dépenses énergétiques et leurs projets de décarbonation. Mutualisation et coopération sont la réponse postale aux enjeux de transitions!

ÎLE-DE-FRANCE

Facteurs de fierté

1254
points de services
et points de contact,
40000 collaborateurs.

10
plateformes de
distribution du courrier.

6
milliards d'euros
de financement accordés
aux collectivités et aux
entreprises par La Banque
Postale en Île-de-France.



SERVICES

Une nouvelle gamme courrier

Pour répondre aux nouveaux usages des Français et améliorer son empreinte carbone, La Poste fait évoluer sa gamme d'offres courrier, en maintenant la distribution 6 jours sur 7 sur tout le territoire. Celle-ci sera commercialisée à partir du 1^{er} janvier 2023. En plus de la Lettre recommandée, les clients auront le choix entre trois types de lettres : la Lettre verte pour les envois du quotidien en J+3, avec une option de suivi; la Lettre turquoise Services Plus, pour les envois importants en J+2 avec un suivi permettant d'activer des notifications expéditeur et destinataire; l'e-lettre rouge, pour les plis urgents distribués en J+1. Celle-ci permettra d'envoyer en bureau de poste ou, jusqu'à 20 heures à partir du site laposte.fr, un courrier électronique qui sera imprimé par La Poste au plus près du destinataire et distribué le lendemain.



EN SAVOIR PLUS



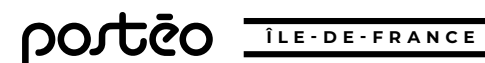
NUMÉRIQUE

Start-up franciliennes lauréates

Quatre start-up franciliennes, sur un total de douze au niveau national, sont lauréates du concours French IoT 2022, le programme accélérateur de start-up du groupe La Poste. Coach For Eyes est une solution qui accompagne les services RH, santé et qualité de vie au travail (QVT), pour protéger la santé visuelle de leurs collaborateurs. Cocoparks gère les flux de stationnements en cœur de ville. Cogis Networks est une application de géolocalisation et de guidage indoor en temps réel qui permet aux patients de s'orienter dans les hôpitaux. Oudja est un logiciel associé à une intelligence artificielle (IA) qui assure une mesure sans contact des signes vitaux. Ces projets rejoindront pour une durée d'un an les huit autres start-up désignées au niveau national.



EN SAVOIR PLUS



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Île-de-France – **Directrice de la publication** : Florence Pavageau. **Directrice de la rédaction** : Daphnée Leblanc. **Rédacteur en chef** : David Raynal. **Contributeurs** : Dominique Lacaze, Matthieu Morange, Christophe Rouesne, Lydie Lienhart, Valérie Cathely, Marie-Claude Firmin, Maryline Chapedelaine, Hervé Morland, Benoît Alliot, Alain Abbas, Ariane Ribes, Catherine Sader, Céline Morin, Brice Chaventré, Alexandre Gauvin, PRC Île-de-France, Rosalie Sénécal, Aline Varnier, Françoise Charreter. **Crédits photo** : Éric Huynh, Adobe Stock, médiathèque du groupe La Poste, Nunc architectes, Catherine Bru, Joséphine Brueder/Ville de Paris, Nelly Dubois, David Raynal, La Poste, DR. **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. **Imprimerie** : Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal** : novembre 2022. 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.

L · E · T · O · U · R · D · E · L · A · R · É · G · I · O · N

Chiffre clé

150

vélos-cargos à assistance électrique du groupe La Poste et de ses filiales sont utilisés pour la livraison à Paris.



SERVICES

Portage de repas à Dammartin-en-Goële

Un contrat de portage de 12 500 repas annuels pour 36 convives a été signé en juillet dernier dans la commune de Dammartin-en-Goële (77). Le maire, Vincent Clavier, a été séduit par l'offre du groupe La Poste qui, via sa filiale Log'issimo, propose un service de livraison de repas avec veille sociale. L'objectif du maire était de déléguer l'allotissement et la livraison des repas pour recentrer l'activité des agents municipaux sur leur cœur de métier. « Notre ambition est de rester le prestataire de livraison de proximité de référence à l'horizon du renouvellement du marché de portage de repas en 2025 », souligne Richard Donzelot, responsable développement nouveaux services à La Poste. Pour garantir le respect de la chaîne du froid, le conseil d'administration du CCAS⁽¹⁾ a décidé de conserver les repas préparés par un prestataire local dans l'une des écoles de la ville équipée d'une zone réfrigérée.

(1) Centre communal d'action sociale.



ENVIRONNEMENT

Expérience de toiture froide

La Poste Immobilier expérimente des toitures froides sur les sites de Saint-Pierre-du-Perray et de Yerres (Essonne). L'objectif : bloquer l'échauffement des bâtiments. Un revêtement de toiture est appliqué pour rafraîchir l'air intérieur. Cette protection évite également la surchauffe provoquée par le rayonnement solaire, en bloquant celui-ci avant sa pénétration dans le bâtiment. Ces revêtements permettent une nette amélioration du confort thermique et une réduction des consommations énergétiques. Grâce à des capteurs installés sur le site, La Poste Immobilier va analyser les gains en termes de température, de confort et d'énergie. Si la solution s'avère concluante, la filiale immobilière du groupe pourrait initier une réflexion pour un déploiement au niveau national.

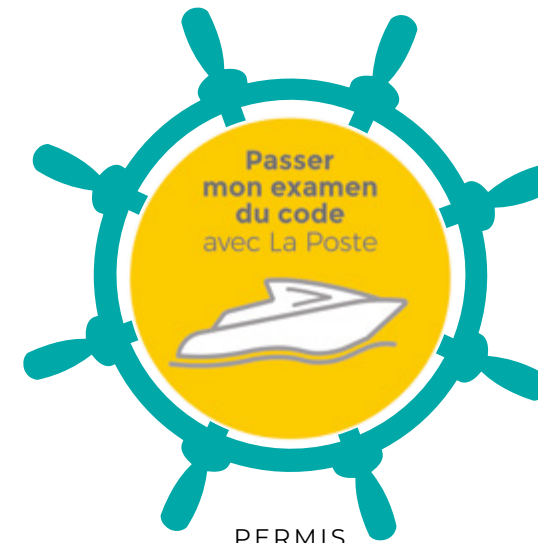


EN SAVOIR PLUS

Chiffre clé

530

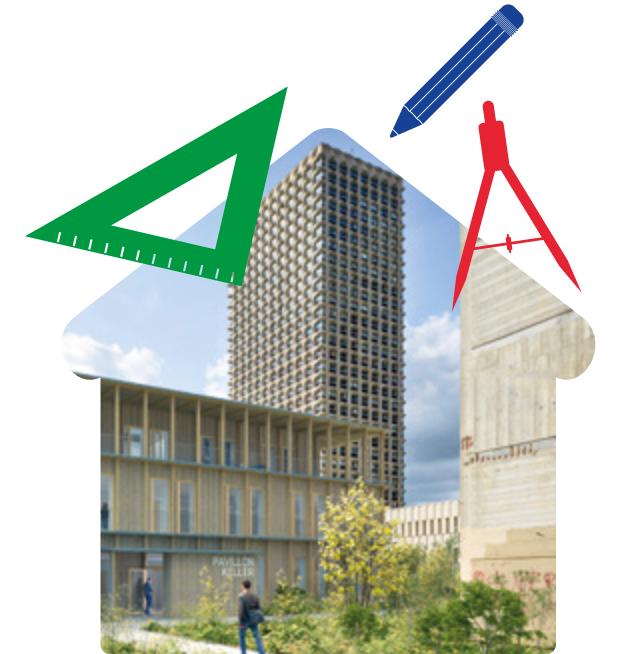
véhicules à faibles émissions, 130 véhicules électriques, 90 000 colis livrés tous les jours pour la livraison urbaine de la Métropole du Grand Paris.



PERMIS

Le Code bateau en Île-de-France

Après avoir été reconnue opérateur par le ministère de la Mer, La Poste propose depuis le 1^{er} juin 2022 de faire passer les examens théoriques du permis bateau (option « eaux intérieures » ou « option côtière ») dans ses locaux. Les futurs navigateurs peuvent s'inscrire aux sessions d'examen du code dans les sites postaux directement depuis le site Internet www.lecode.laposte.fr/bateau. À l'issue de l'examen, les épreuves sont corrigées par le ministère de la Mer. Comme pour le Code de la route, le passage du Code bateau est facturé 30 euros, tarif réglementé. En raison de sa spécificité et de l'importance de sa population, l'Île-de-France est la première région en nombre de candidats, environ 4 500 à date pour le bateau, mais aussi pour les examens théoriques du Code auto et du Code moto.



RSE

Un nouveau pavillon

La Poste Immobilier, la filiale immobilière du groupe La Poste, a lancé la reconstruction de son pavillon sur la dalle Keller, dans le 15^e arrondissement. Ce site, construit dans les années 1970, sera réhabilité par l'agence d'architecture Nunc architectes, en concertation avec la ville de Paris, la mairie du 15^e et la SemPariSeine. Situé dans le quartier de Beaugrenelle, au sein d'un ensemble immobilier comprenant : logements, parkings, bureaux et piscine, le pavillon Keller, de 1 300 m², inoccupé depuis septembre 2021, se prépare à une nouvelle vie. La Poste Immobilier s'est fixé comme objectif ambitieux de recourir à 100% de matériaux bio-sourcés issus du réemploi pour la reconstruction du site, qui accueillera courant 2024 un équipement d'enseignement supérieur.



EN SAVOIR PLUS



Les conseillers numériques au cœur du dispositif d'inclusion de La Poste

Engagée en faveur de l'inclusion numérique, La Poste déploie des conseillers numériques France services sur tout le territoire.

Ces conseillers interviennent au sein d'un réseau de bureaux de poste situés dans des secteurs particulièrement touchés par l'illectronisme, quartiers prioritaires de la politique de la ville ou zones rurales. Suite à une formation certifiante de responsable d'espace de médiation numérique, le conseiller numérique a pour mission d'identifier les fragilités numériques des citoyens et d'organiser des ateliers qui permettront aux bénéficiaires de s'initier aux usages numériques du quotidien.

Par exemple : créer une adresse e-mail, faire des achats ou des ventes en ligne, réaliser une téléconsultation, suivre la scolarité de leurs enfants ou effectuer des opérations bancaires.

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



« La mise en place de conseillers numériques contribue à la réduction de la fracture numérique entre les citoyens. De nombreux usagers ne sont pas en mesure d'utiliser les outils informatiques, notamment dans les zones rurales. Ainsi, l'objectif est de former des conseillers numériques qui, grâce à leur présence dans une structure unique, seront à même d'accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives. Cela permettra également de concentrer et faciliter l'accès à de nombreux services publics. Les usagers ayant des difficultés avec les outils numériques trouveront un conseil efficace et adapté et pourront également assimiler l'utilisation des services numériques pour effectuer ensuite ces démarches de façon autonome. »

Daniel Maurey,
président de la CDPPT⁽¹⁾ des Yvelines,
maire de Boinville-en-Mantois



« Les conseillers numériques de Seine-Saint-Denis, qui sont plus d'une centaine, ne sont pas des postiers, contrairement à ceux de l'Essonne.

Je travaille en partenariat avec la préfecture et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) pour former des conseillers numériques implantés dans les centres communaux d'action sociale ou associations qui cherchent des informations sur notre offre numérique destinées aux usagers. Les conseillers numériques peuvent apporter un soutien pour créer une adresse e-mail laposte.net, ouvrir un compte laposte.fr, envoyer un courrier recommandé en ligne, créer L'Identité Numérique La Poste, utiliser Digiposte, notre coffre-fort numérique, ou Pronote, le logiciel de gestion de vie scolaire proposé par Docaposte. Il y a ainsi une réelle corrélation entre notre offre, les attentes des clients et l'aide proposée par les conseillers numériques. »

Frédéric Kassab,
chef de projet appui et transformation (CPAT), pour la branche Grand Public et Numérique de La Poste Île-de-France Est

Wilfred Page, 49 ans, postier et conseiller numérique France services au bureau d'Évry Hôtel de ville.

3 mois
C'est le temps de formation nécessaire pour qu'un conseiller numérique soit opérationnel en bureau de poste.

(1) Commission départementale de présence postale territoriale.



La Poste investit dans son réseau pour une meilleure qualité de service

Afin d'améliorer la satisfaction client en tout point du territoire, La Poste investit massivement, comme annoncé dans son plan stratégique. D'ici à 2025, elle va consacrer 800 millions d'euros à la modernisation de son réseau de distribution physique et numérique et faire passer le nombre de points de services postaux de 35 000 à 40 000.

Sur les 800 millions d'euros investis au cours des trois prochaines années, 500 millions seront utilisés pour rénover les bureaux de poste et 300 millions permettront d'accélérer la transformation digitale pour renforcer l'omnicanalité du réseau. Les travaux en cours et à venir rendront les bureaux de poste plus modernes, chaleureux et ouverts pour un parcours client plus fluide et un environnement de travail amélioré pour les postiers. Partout, de nouvelles modalités d'accueil permettront de parfaire la qualité et la rapidité des réponses. Grâce au renouvellement des matériels informatiques et à leur nouveau smartphone, les chargés de clientèle conseillent et orientent les clients plus facilement. De nouveaux

automates et bornes digitales intuitifs et ergonomiques favorisent l'autonomie des clients, tandis que les nouvelles consignes facilitent le dépôt et le retrait des Colissimo. En complément de la modernisation de ses bureaux, La Poste accentue la lutte contre les incivilités pour le bien-être des postiers et des clients.

Une offre de services adaptée localement

Outre cette modernisation, des offres dédiées (professionnels, e-commerce, conseil bancaire...) sont conçues pour répondre aux attentes spécifiques des publics selon les zones de chalandise. Cet objectif est également poursuivi à travers l'extension et la diversification du maillage postal dans les territoires.

Grâce au développement de partenariats noués avec des commerçants (partenariats locaux avec de grandes enseignes de distribution, des buralistes, des commerces de proximité présents en ruralité...), le nombre de points de services passera de 35 000 à 40 000 d'ici à 2025.

Des formes de présence complémentaires

Au-delà de la densité du maillage, c'est la complémentarité des formes de présence qui va répondre aux besoins des citoyens en étant plus accessible, et plus adapté aux modes de vie. Une amplitude horaire élargie chez les commerçants, la possibilité de retirer ses colis plus facilement grâce à l'augmentation des consignes Pickup (de 700 à 2 000 en 2023), des services maintenus dans les zones rurales grâce aux facteurs-guichetiers qui seront plus nombreux (de 1 350 à 2 000 en 2023) à assurer la distribution, l'accueil des clients au sein du bureau de poste... sont autant de leviers pour améliorer la qualité de service au sein de chaque territoire.

À Mende (48), La Poste diversifie sa présence



En plus du bureau de poste situé au cœur de la ville de Mende, un point La Poste relais a été créé dans l'hypermarché Hyper U Cœur Lozère. Les clients peuvent y effectuer la plupart des opérations postales en venant faire leurs courses. Jean-Michel Brun, le dirigeant de la grande surface, a apprécié la manière dont le partenariat s'est noué : « Ce lien avec La Poste est essentiel. Nous avons été accompagnés par des formations et des contacts réguliers avec les représentants de La Poste. L'humain reste le point central qui unit Hyper U et La Poste. »

Au sein du quartier de Fontanilles, c'est un point de contact La Poste agence communale qui a été ouvert. Cet espace moderne et accueillant géré par un agent de la commune permet aux clients éloignés du centre-ville d'effectuer leurs opérations postales. « Cette présence contribue à préserver les services publics sur le territoire, et cet enjeu de proximité est essentiel pour les élus », estime Laurent Suau, le maire de Mende. En Lozère, 83 points de contact sont déployés : 29 bureaux de poste, 42 La Poste agences communales et 12 La Poste relais.

Témoignage

« L'implantation d'un facteur-guichetier est une bonne solution à développer sur des territoires comme les nôtres. Cela permet le maintien d'un service au public et, avec lui, le maintien du lien social dans nos petits villages reculés. Ici, La Poste reste une institution, elle contribue à maintenir un bassin de vie dans nos campagnes. Les habitants se sentent ainsi rassurés, sécurisés, ils tiennent à leur bureau de poste, même si tous n'y vont pas. »

Jean-Louis Chabaud,
maire de Barrême
(Alpes-de-Haute-Provence)

Il y a aujourd'hui 1 350 facteurs-guichetiers sur tout le territoire, l'objectif est de 2 000 en 2023.

500 M€
investis pour moderniser les bureaux de poste d'ici à 2025.

100%
des 7 000 bureaux de poste rénovés d'ici à 2027.

2 400
personnes recrutées dans le réseau postal sur 3 ans.

ADAPTER LA PRÉSENCE POSTALE À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

Le réseau postal s'est étoffé et diversifié pour s'adapter au mode de vie des clients. Ainsi, 17 000 points de contact inscrits au contrat de présence postale territoriale et 18 000 autres points d'accès à des services postaux offrent plus de proximité au cœur des territoires.



« La richesse de notre offre, ce sont nos 35 000 points de services. Adossés à notre écosystème digital, ils vont nous permettre de devenir le meilleur réseau en termes de maillage et de qualité de service. »

Nathalie Collin,
directrice générale adjointe
du groupe La Poste,
en charge de la branche
Grand Public et Numérique

LES POINTS DE CONTACT INSCRITS AU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE



7 000 bureaux de poste

détenus en propre, dont les bureaux facteurs-guichetiers et les bureaux labellisés France services.

10 000 partenaires publics ou privés

pour un accès aux services postaux et bancaires essentiels :



LA POSTE AGENCE COMMUNALE
dans une mairie;



LA POSTE RELAIS
chez des commerçants, artisans
ou acteurs de l'économie sociale
et solidaire (ESS).

LES AUTRES POINTS D'ACCÈS À DES SERVICES POSTAUX



Pickup

16 000 relais et consignes Pickup

dans des commerces de proximité et des zones de passage, pour déposer et retirer les colis.



2 000 espaces Pros

pour toutes les opérations courrier, colis, boîtes postales, dans des sites de traitement du courrier accueillant les professionnels.

+ de 80,5 %

des bureaux de poste disposent d'un espace de vente accessible à tous les handicaps.

Source : document d'enregistrement universel 2021, page 128.

+ de 40 000 postiers

travaillent dans le réseau de La Poste, dont 1 350 facteurs-guichetiers qui assurent une nouvelle forme de présence postale dans les territoires.

Traits d'union

#accompagner

Le 60^e congrès des maires et président(e)s d'EPCI de Seine-et-Marne à Dammarie-les-Lys et les journées portes ouvertes France services en Seine-Saint-Denis ont été l'occasion d'échanger sur l'évolution des offres de La Poste.

P. 12

#dynamiser

Un cofinancement de 117 millions d'euros d'une durée de trente ans pour le futur hôpital Paris-Saclay a été signé à la fin juin 2022 par cinq acteurs financiers dont La Banque Postale.

P. 14

#décarboner

Manutan a confié à Urby, filiale du groupe La Poste, la livraison de ses commandes de plus de 30 kilos sur Paris, le département du Val-d'Oise et une partie des Yvelines. Un partenariat placé sous le signe de la réduction de l'empreinte carbone.

P. 15

#accompagner

France services : solidarité et essor des services à la personne

Le 60^e congrès des maires et président(e)s d'EPCI de Seine-et-Marne à Dammarie-les-Lys et les journées portes ouvertes France services en Seine-Saint-Denis ont été l'occasion d'échanger sur l'évolution des offres de La Poste pour accompagner les collectivités et les citoyens.

Vendredi 30 septembre, le 60^e congrès des maires et président(e)s d'EPCI de Seine-et-Marne a permis d'échanger avec les élus du département sur l'évolution de La Poste, la distribution du courrier, l'aménagement des bureaux de poste labellisés France services, mais aussi de présenter les nouveaux services de proximité proposés par le facteur. Achille Hourde, le maire de Jaignes, a été particulièrement intéressé par la mise en place d'ateliers numériques dans sa commune avec l'utilisation de la tablette Ardoiz. « Aujourd'hui,

24 : c'est le nombre de bureaux de poste labellisés France services en Île-de-France sur un total de **370** sur tout le territoire.

tout se passe par Internet, et nous devons accompagner les personnes les plus âgées et fragiles. La tablette Ardoiz me semble très pratique, et les ateliers qui sont proposés sont une très bonne solution pour réduire la fracture numérique. » Laura Reynaud, sous-préfète de Provins, a, quant à elle, été séduite par le bouquet de services pour les personnes à mobilité réduite ou âgées avec la téléassistance, la visite du facteur, le ménage ou le portage de repas : « Je ne savais pas que La Poste pouvait faire tout cela. Il faut absolument le faire savoir auprès de nos concitoyens. » À l'occasion des journées portes ouvertes France services, organisées du 3 au 15 octobre 2022, La Poste s'est mobilisée un peu partout sur le territoire. Elle a notamment ouvert les portes des France services installées au sein de ses bureaux en Seine-Saint-Denis. Afin d'augmenter la notoriété des services publics proposés dans les bureaux de poste labellisés France services, La Poste a organisé des animations autour des opérateurs présents et à destination de la population locale. En Seine-Saint-Denis, au sein des trois bureaux de poste labellisés France services, les chargés de clientèle ont accueilli les usagers dans le cadre d'ateliers « accompagnement au numérique » et d'aide à la création de L'Identité Numérique La Poste.



« Je salue l'ouverture du bureau de poste labellisé France services d'Ablis qui marque la volonté de la commune, en partenariat avec l'État et les opérateurs de France services, d'offrir un service public de proximité et de qualité. À l'heure du tout dématérialisé, chacun pourra désormais, à Ablis, obtenir de l'aide et des conseils pour des démarches administratives du quotidien (aide au renouvellement des papiers d'identité, déclaration de revenus...). »

Florence Chilbert, sous-préfète de Rambouillet



« Quand on pense "fracture numérique", on pense souvent aux seniors. La crise du Covid-19 nous a révélé que de nombreux jeunes qui utilisent TikTok, Snapchat, Instagram ne savent pas pour autant se servir de leur boîte e-mail ou effectuer des démarches administratives. Il faut donc ouvrir les points France services en bureau de poste le plus largement possible et communiquer pour qu'ils deviennent des lieux clairement identifiés dans les quartiers. »

Anne-Claire Boux, adjointe à la maire de Paris en charge de la politique de la ville



2

FONTENAY-LE-FLEURY (78)

« Veiller sur mes parents » : un boîtier géolocalisé

Marlène Perolle est factrice service expert à Fontenay-le-Fleury. Elle assure sur son secteur une tournée « Veiller sur mes parents » et propose, en plus de la prestation classique de visite à domicile, un boîtier mobilité qui permet une géolocalisation en cas de déplacement hors de chez soi. « Lors de ses sorties, ma cliente emporte avec elle son boîtier géolocalisé Luna. En cas de danger ou de chute, elle peut appuyer sur le petit bouton qui déclenche une alerte », explique Marlène. L'assistance se met en route dans les deux minutes qui suivent, ce qui assure sa sécurité et tranquillise ses proches.

1

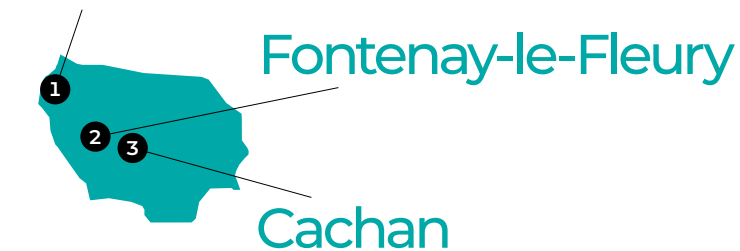
FRENEUSE (78)

Près de 1 000 livres donnés à Freneuse

La médiathèque de Freneuse (Yvelines) a reçu un don de livres du groupe La Poste, suite à la fermeture de l'espace culture du siège. Après la crise sanitaire, la fréquentation de la bibliothèque du siège s'est considérablement réduite. L'objectif était de donner une seconde vie à cet important fonds d'ouvrages. Le choix s'est porté sur des collectivités territoriales dont les espaces culturels font également office d'agences postales communales. Quatre communes ont manifesté un intérêt, dont Freneuse, commune de 4 000 habitants. Les quatre bénéficiaires se sont engagées à 100 % de réemploi de ce qu'elles ne mettraient pas dans leurs bibliothèques.



Freneuse



3

CACHAN (94)

Le Foyer de Cachan, 100 ans déjà !

Créé par des agents des PTT pour venir en aide aux orphelins de la Première Guerre mondiale, le Foyer de Cachan (Val-de-Marne) a su évoluer avec son époque. Aujourd'hui, cette institution, qui fêtera ses 100 ans en 2023, accompagne annuellement, avec le soutien de La Poste, près de 500 jeunes « décrocheurs », du lycée au BTS. Chaque année, près de 150 000 jeunes quittent le système éducatif sans diplôme. Le foyer, dont les valeurs sont la laïcité, la responsabilité, l'autonomie et la dignité humaine, reçoit des jeunes en difficulté de vie : décrochage scolaire, problèmes familiaux et sociaux. Établissement privé sous contrat, son taux de réussite au bac pro est de 92 %, contre 75 % dans les autres lycées professionnels. La Poste verse une subvention qui permet d'accorder des frais de scolarité réduits aux enfants de postiers, ainsi qu'une part de la taxe d'apprentissage pour l'entretien et la modernisation de l'établissement.



EN SAVOIR PLUS

#dynamiser

Un cofinancement de 117 M€ pour le futur hôpital Paris-Saclay

Un cofinancement de 117 millions d'euros d'une durée de trente ans pour le futur hôpital Paris-Saclay a été signé à la fin juin 2022 par cinq acteurs financiers : La Banque Postale, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, la Banque des Territoires, la Caisse d'Épargne Île-de-France et le groupe Relyens.

Ce financement majeur dans le secteur de la santé, d'une durée de trente ans avec un différé d'amortissement de quatre ans,

s'est concrétisé par la signature d'une convention sur le chantier du futur hôpital de Saclay en présence de toutes les parties prenantes. L'hôpital Paris-Saclay, situé à Orsay (Essonne), ouvrira ses portes en 2024. D'une surface totale de 45 000 m², il bénéficiera de 479 lits et places – dont 75 % en chambres individuelles. Conçu suivant de très hauts standards, notamment en matière de qualité environnementale (labellisation Haute Qualité Environnementale), l'hôpital Paris-Saclay entend devenir un hôpital de référence, pilier de l'offre de soins du groupe hospitalier Nord-Essonne.



L'hôpital Paris-Saclay, qui est situé à 700 mètres d'une station de la future ligne 18 de métro, est un projet moderne de taille moyenne (49 000 m²) qui fait la part belle à l'ambulateur.

YVELINES

Epicery ouvre à Versailles et Saint-Germain-en-Laye



Epicery est une structure, filiale de GeoPost/DPDgroup, lancée en 2016 pour permettre aux commerçants de quartier, et notamment aux commerçants alimentaires, de devenir plus performants sur l'e-commerce. Elle propose une solution clés en main qui leur permet de vendre en ligne et de livrer leurs clients. À Versailles et à Saint-Germain-en-Laye, Epicery vient de signer avec une quarantaine de commerçants locaux. « Pour recruter sur ces deux villes, nous sommes allés à la rencontre des commerçants et avons identifié ceux qui avaient le plus de potentiel », souligne Édouard Morhange, le directeur général d'Epicery. Sur ces deux communes des Yvelines, la livraison se fait soit localement avec une flotte de vélos électriques, soit nationalement ou régionalement avec Chronofresh.

#décarboner

Manutan confie ses livraisons à Urby

Manutan, distributeur européen d'équipements et de fournitures pour les entreprises et collectivités, a confié à Urby, filiale du groupe La Poste et de la Banque des Territoires, la livraison de ses commandes de plus de 30 kilos sur Paris, le département du Val-d'Oise et une partie des Yvelines.

Déjà présente dans 23 métropoles françaises, Urby, société de logistique urbaine, filiale du groupe La Poste et de la Banque des Territoires, optimise l'accès des marchandises aux centres urbains. L'ambition d'Urby est de rendre le cœur de ville plus respirable en proposant systématiquement des solutions de livraison douces (vélo-cargo, véhicule électrique ou au GNV – gaz naturel pour véhicule). Chez Manutan, leader européen de l'e-commerce BtoB spécialisé dans la distribution d'équipements et de fournitures à destination des entreprises et des collectivités locales, le respect de la promesse de livraison est

une priorité au même titre que la limitation de l'impact de son activité sur l'environnement. Le transport routier est responsable de 33 % des émissions de CO₂. Pour réduire cet impact et anticiper la suppression prochaine des véhicules polluants en centre-ville, Manutan a souhaité mettre en place un service de livraison plus écologique. Afin de réduire son empreinte carbone, tout en conservant un objectif de qualité de service, l'entreprise a choisi de confier à Urby la livraison de ses commandes de plus de 30 kilos sur la capitale, pour le département du Val-d'Oise et une partie des Yvelines. Cela permet notamment de réduire de 10 % les émissions de CO₂ par rapport à l'utilisation de véhicules Diesel. Ainsi, depuis l'année dernière, les commandes sont livrées à J+1 à l'aide de camions porteurs roulant au GNV, répondant à l'engagement de Manutan de réduire ses émissions carbone. Une fois les ordres de commande réceptionnés, Manutan prépare les colis (tables, étagères, vestiaires...) depuis sa plateforme logistique de 50 000 m² située sur la commune de Gonesse, dans le Val-d'Oise (95). Puis, chaque jour, une navette transfère les marchandises vers le centre de mutualisation d'Urby du Blanc-Mesnil situé à 3 kilomètres de l'entrepôt. Urby y réceptionne les expéditions et organise l'ordonnancement des tournées grâce à un logiciel d'optimisation réduisant au maximum les distances à parcourir.



« La livraison rapide avec des véhicules moins polluants nous permet d'avoir une position différenciante sur le marché qui répond aux attentes grandissantes de nos clients. De par son modèle logistique et sa large gamme de véhicules propres, Urby est un acteur unique sur le marché. Il répond notamment à deux critères importants fixés par Manutan : s'affranchir de la limite du poids des colis de 30 kilos

et avoir une dimension industrielle. Son appartenance au groupe La Poste a conforté notre décision. Par ailleurs, Urby travaille depuis trois ans avec les Papeteries Pichon, une autre filiale du groupe Manutan. Cela a également facilité notre contact ainsi que la compréhension de nos enjeux stratégiques et de notre modèle de fonctionnement. »

Gabriel Tellier, directeur transport du groupe Manutan

En Île-de-France, le transport de marchandises en milieu urbain représente **15%** des déplacements de véhicules et **25%** de l'occupation de la voirie.



EN SAVOIR PLUS

« Il faut trouver le bon équilibre entre présence physique et présence numérique dans chaque territoire. »

MINI-CV

Expert marketing et expérience client

Julien Bareyre accompagne depuis vingt ans des entreprises dans leur transformation digitale, en faisant émerger stratégies et offres innovantes : Bouygues Telecom, Recommerce Solutions, banques, assurances... et, depuis 2016, la Banque des Territoires.



RÉFLEXIONS

Pour l'expert de la transformation numérique à la Banque des Territoires, **Julien Bareyre**, c'est en s'assurant de la bonne adéquation entre humain et digital dans les relations qu'il est possible de répondre aux besoins spécifiques de chaque territoire.

Quel impact a eu l'accélération de la digitalisation des usages dans les territoires ?

La généralisation des usages numériques dans nos vies personnelles et professionnelles a été accélérée par la crise sanitaire. Dans les territoires, la manière de rendre et même de concevoir des services publics jusqu'ici purement physiques a été profondément modifiée par la transition numérique. Malgré ce contexte, le besoin d'humain reste fort, et le principal enjeu est donc de trouver le bon équilibre entre présence physique et présence numérique. Or, ce dernier dépend de nombreux facteurs, comme la nature des services et la maturité digitale des collectivités.

Comment peut-on s'adapter à une telle diversité des besoins ?

Il faut partir des besoins et se demander quelle combinaison de l'humain et du digital permettra d'y répondre au mieux, dans chaque territoire. Il convient, par exemple, de privilégier la relation physique quand la compréhension de l'autre est déterminante et sur les sujets où le besoin de confiance ou d'expertise est fort. En interne, le bon équilibre entre numérique et humain doit permettre de libérer les collaborateurs de certaines tâches simples pour leur permettre de se consacrer aux temps forts de la relation...

Comment ces enjeux sont-ils pris en compte dans l'adaptation de la présence postale ?

Pour assurer l'égalité de traitement des territoires, La Poste ne se contente pas d'apporter la même réponse partout. Elle part de la valeur perçue de son offre dans chacun des territoires et se pose la question des moyens nécessaires pour délivrer le bon niveau de service à chacun. Elle ajuste ainsi sa présence physique et digitale localement, tout en s'appuyant sur son écosystème et les réseaux existants dans les territoires pour densifier sa présence. En intégrant également la lutte contre la fracture numérique, notamment à travers le déploiement de conseillers numériques, cette démarche s'inscrit dans l'ADN postal de proximité et d'intérêt général.

Le plan d'investissement soutenant cet ajustement de la présence postale est-il à la hauteur de ces enjeux ?

Les changements à opérer sont structurants et réclament des investissements matériels conséquents. La Poste va investir 800 millions d'euros sur cinq ans, et surtout elle n'oublie pas d'associer les postiers à cette transformation. Par la formation et l'amélioration des conditions de travail, l'accompagnement social donne du sens aux objectifs d'excellence de l'expérience client dans les territoires. Pour que chacun se focalise sur ce qu'il fait mais aussi sur la manière dont le client va le ressentir. C'est très rassurant pour les citoyens et les élus.