

P. 6 Grand format
La Poste accompagne
l'essor des mobilités
douces en Île-de-France

P. 8 D'intérêt général
Les collectivités
face aux enjeux
de l'éducation

P. 15 Traits d'union
Les facteurs, agents
recenseurs dans
12 communes
franciliennes

postéo

ÎLE-DE-FRANCE



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

Les récentes élections municipales ouvrent une nouvelle étape pour les collectivités d'Île-de-France, dans la gestion de leurs priorités et de leurs projets de territoire.

La Poste réaffirme sa volonté de les accompagner dans les grandes transitions à l'œuvre : démographique, numérique et écologique. Acteur de proximité, nous avons à cœur de proposer des solutions utiles aux habitants et adaptées aux réalités de chaque territoire.

Le bien vieillir à domicile constitue un défi majeur pour les collectivités. Nous nous engageons à leurs côtés pour construire une

région où il fait bon vieillir. Nos services dédiés ont été mis en lumière lors des Assises de la longévité en Île-de-France : visites de lien social, livraisons de repas à domicile, innovations au service des professionnels de santé. Ces engagements prennent déjà forme : nous livrons, en toute sécurité, plus de 200 repas par jour dans le Val-d'Oise, pour la Fondation Anais, et organisons des ateliers numériques conçus par Marianne Solidarités et Tikeasy, filiale de La Poste. Ces ateliers permettent aux seniors de huit résidences intergénérationnelles des Yvelines et de l'Essonne de gagner en autonomie digitale tout en renforçant le lien social, grâce aux tablettes Ardoiz.

Autre engagement fort du groupe La Poste, celui d'accompagner les territoires d'Île-de-France dans la transition écologique. L'essor des mobilités douces amène les collectivités à rechercher des partenaires fiables pour gérer leurs flottes de vélos et de trottinettes. Grâce à notre expertise logistique et à notre maillage territorial, nous accompagnons, par exemple, VOI Technology, dans la gestion opérationnelle de milliers de véhicules en libre-service déployés à Paris et à Saint-Quentin-en-Yvelines : recharge, maintenance, régulation et restationnement.

À travers ces initiatives, le groupe La Poste réaffirme son ambition : accompagner les territoires dans leurs transitions grâce à des solutions innovantes et un engagement continu pour construire l'Île-de-France de demain.

ÎLE-DE-FRANCE

Facteur de fierté

159
consignes Pickup solaires,
pour déposer et retirer
ses colis en Île-de-France.



RENCONTRE

L'ONPP en visite à Saint-Denis

Le 29 janvier, les membres de l'Observatoire national de la présence postale (ONPP)⁽¹⁾ ont rencontré les équipes des bureaux de poste de Saint-Denis Principal et de Saint-Denis République. Tous deux situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), ils bénéficient d'un appui en médiation sociale. Les échanges avec les postiers, les clients et avec Hanan Miloudi, la directrice de l'association PPV93, partenaire de La Poste pour le service de médiation, leur ont permis de mesurer l'impact déterminant de la médiation sociale.

Après la présentation du dispositif d'ouverture de compte pour les victimes de violences conjugales, Stéphane Travert, le président de l'ONPP, a salué l'implication des postiers pour faire vivre les missions de service public dans les QPV.

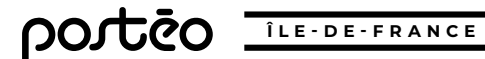


E-COMMERCE

Des colis dans les kiosques de presse

Depuis novembre 2025, les Franciliens peuvent retirer ou déposer leurs colis Chronopost, Colissimo ou DPD dans 32 kiosques à journaux de Médiakiosk accueillant un relais Pickup. Situés dans des zones hyperurbaines, à proximité des transports en commun ou dans des zones à forte affluence, ils répondent aux attentes des Français qui plébiscitent largement les relais commerçants. Selon le baromètre e-shopper 2025 de Geopost, 57% des cyberacheteurs s'y font livrer leurs colis. Ce partenariat s'inscrit dans la continuité de l'accord entre La Poste et JCDecaux, signé en avril 2025, grâce auquel une vingtaine de kiosques franciliens proposent déjà les services essentiels de La Poste. De nouveaux kiosques devraient proposer les services de La Poste et/ou Pickup en 2026, en région parisienne.

(1) Instance nationale de dialogue territorial dans le cadre du contrat de présence postale territoriale entre l'État, l'AMF et La Poste.



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. **Rédactrice en chef :** Corinne Chatein. **Rédactrices :** Corinne Chatein, Aline Varnier, Mélanie Bernard. **Crédits photo :** Aline Varnier, Brice Chavenrè, Cindy Cazenave, Agnès Presberg, Samia Lounis, Frédéric Dessoliers, Guillaume Mancera, médiathèque du groupe La Poste, Éric Huynh, Pickup, Nicolas Noele-Prevot, Verso Energy, VOI. **Pages nationales – Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** Adobe Stock, la Banque des Territoires, médiathèque du groupe La Poste, conseil départemental d'Eure-et-Loir – Studio Martino, Philaposte, DR. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS Paris. **Imprimerie :** Altavia. Imprimé en France. **Dépôt légal :** mars 2026. Ce produit est composé de matériaux recyclés et de matériaux provenant d'autres sources contrôlées. 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 ipedis

Chiffre clé

755

bureaux de poste franciliens ont mis à disposition des clients des tirelires de l'opération Pièces jaunes 2026.



SOLIDARITÉ

Le pouvoir des pièces jaunes

Les postiers se sont à nouveau mobilisés pour que la 37^e opération Pièces jaunes, organisée par la Fondation des Hôpitaux, soit un succès. Le 4 février, Brigitte Macron, présidente de la Fondation des Hôpitaux, Anne Barrère, sa vice-présidente, et Marie-Ange Debon, présidente-directrice générale du groupe La Poste, se sont rendues au bureau de poste de Paris Magenta, où une vingtaine d'enfants des centres de loisirs de l'école élémentaire Chabrol et de la maternelle Schwartzberg étaient venus réaliser des dessins et écrire des lettres pour les enfants hospitalisés. Elles ont pu rappeler l'importance des collectes permises grâce aux tirelires mises à disposition à proximité de tous dans les bureaux de poste, afin de financer des projets au profit des enfants hospitalisés.

4



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Financement de centrales solaires

La Banque Postale, engagée en faveur de la transition énergétique, a cofinancé un portefeuille de projets photovoltaïques porté par l'énergéticien nouvelle génération Verso Energy, dont le siège social est situé à Paris. D'un montant de 24 millions d'euros, le financement concerne sept centrales solaires au sol réparties dans toute la France et d'une puissance totale de 42 mégawatts. Leur production annuelle de 53 GWh représente 12 600 tonnes de CO₂ évitées par an.

Fondé en 2021, Verso Energy est un énergéticien français intégré : l'électricité produite par ses centrales photovoltaïques est destinée, notamment, à alimenter ses usines de production de molécules d'hydrogène vert et de carburants de synthèse. Verso Energy contribue ainsi à la décarbonation de l'industrie et des transports.

Chiffre clé

349

sites postaux d'examen du Code (auto, moto, bateau) en Île-de-France, à la fin 2025.



MOBILITÉ

Des maisons du vélo en Île-de-France

Île-de-France Mobilités a choisi Cyclonova, groupement constitué de Transdev et de La Poste, pour exploiter, de 2026 à 2032, Véligo Location, son service de location longue durée de vélos. Face à l'intérêt croissant des Franciliens pour la mobilité active, Véligo Location souhaite doubler sa flotte d'ici à 2032, en passant de 20 000 à 40 000 vélos. Pour promouvoir l'usage du vélo, 40 Maisons du vélo, fixes ou mobiles, verront le jour. Cinq sont déjà ouvertes à Juvisy-sur-Orge (91), à Ermont (95), à Antony (92), à Maisons-Alfort (94) et à Aulnay-sous-Bois (93). On compte aussi des Maisons du vélo mobiles dans les Yvelines et le Val-d'Oise. Cyclonova gère leur animation : locations, essais, ateliers de réparation, conseils, animations, formations. Nouvelle Attitude, filiale de La Poste, une référence en matière d'économie circulaire, gère une partie de la maintenance et le reconditionnement des vélos.

5



SERVICE

La Poste facilite le passage du Code

En Île-de-France, il est désormais possible de passer les épreuves théoriques du Code (auto, moto, bateau) dans 349 centres d'examen postaux, en individuel comme en collectif. Avec le développement de ce service de proximité, qui intéresse particulièrement les jeunes, La Poste conforte sa volonté d'être utile partout et pour tous. Elle permet aux candidats de passer leur examen dans les meilleures conditions, et à proximité de leur domicile ou de leur travail, en zone urbaine, comme dans 3 bureaux de poste à Maisons-Alfort (94), ou en zone rurale, comme à Nemours (77). Chacun de ces bureaux de poste peut proposer jusqu'à 25 sessions d'examen individuelles par semaine. Elles ne désemplissent pas, signe de l'appétence des clients pour ce service.



La Poste accompagne l'essor des mobilités douces en Île-de-France

En Île-de-France, avec 34,5 millions de déplacements par jour ouvré⁽¹⁾, embouteillages et pollution incitent les collectivités à développer des solutions de mobilité douce. Les Franciliens plébiscitant la mobilité active, les collectivités s'appuient de plus en plus sur des opérateurs de véhicules en libre-service⁽²⁾ pour proposer aux usagers des solutions de location. Ancrée dans les territoires et forte de son expertise logistique, La Poste est devenue un acteur clé. Elle est ainsi le partenaire exclusif de VOI Technology, pour le déploiement de sa flotte de véhicules en libre-service. Elle gère, depuis mars 2025, les 920 trottinettes et les 200 vélos déployés à Saint-Quentin-en-Yvelines (78), et, depuis octobre 2025, les 6000 vélos déployés à Paris : recharge ou échange de batterie, stationnement, contrôle des véhicules et régulation des flottes.

(1) Enquête régionale sur la mobilité des Franciliens, Institut Paris Région, 2024.
(2) Opérateur de free-floating.

Un agent de La Poste change la batterie d'une trottinette VOI.



« Nous sommes ravis de notre collaboration avec La Poste.

Son maillage territorial et son ancrage auprès des collectivités en font un partenaire de choix. Nous avons également été très impressionnés par son efficacité lors du lancement de notre activité à Paris. Le déploiement de notre flotte de vélos y a été plus rapide que dans n'importe laquelle des 110 autres villes d'Europe où nous sommes présents. Paris est notre première flotte de vélos en Europe, et pouvoir compter sur la force de frappe colossale de La Poste est fondamental pour nous. La Poste nous a accompagnés dans notre croissance, et nous espérons que VOI continuera à grandir aux côtés de l'activité des nouveaux services de La Poste. »

Thibaut Chevalier,
président-directeur général de VOI Technology

« La mise en place de la gestion de la flotte de vélos et de trottinettes pour VOI dans l'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines a été une expérience inédite et passionnante. Pour moi, comme pour les 28 agents spécialement formés, ce fut une véritable aventure. Nous sommes partis d'une page blanche : il a fallu comprendre le besoin, construire les process, organiser le déploiement de la flotte et former les agents. Aujourd'hui, l'ensemble des missions est parfaitement maîtrisé. Ce que j'apprécie particulièrement, c'est la relation directe avec VOI, mais aussi la possibilité de lever les difficultés techniques, d'apporter mon aide aux équipes, et de les voir grandir. Accompagner l'essor d'une prestation et voir les équipes s'en saisir avec autant d'engagement est, pour moi, une vraie fierté. »

Frédéric Dessoliers,
responsable de la cellule supervision de la plateforme industrielle courrier de Bois-d'Arcy (78)



« Saint-Quentin-en-Yvelines a été la première agglomération périurbaine à avoir un opérateur de véhicules en libre-service pour 1 000 trottinettes.

La loi d'orientation des mobilités (LOM) nous a fourni une base solide pour développer un projet de micromobilité cohérent et maîtrisé. Le partenariat avec La Poste a été déterminant dans notre choix de VOI. J'avais le sentiment que ce serait gage de qualité de service. Cela a été un pari gagnant. La qualité de service est excellente et se maintient dans le temps. Saint-Quentin-en-Yvelines œuvre pour promouvoir la pratique du vélo. Dotée de 430 kilomètres de pistes cyclables, la ville prévoit d'atteindre, à l'horizon 2031, 600 kilomètres et une part modale du vélo de 8%. »

Jonathan Trocmé,
responsable du service nouveaux usages à la mobilité dans l'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines

1,6
million de trajets réalisés à vélo chaque jour en Île-de-France.

Source : enquête régionale sur la mobilité des Franciliens, Institut Paris Région, 2024.





Les collectivités face aux enjeux de l'éducation

Numérique éducatif, construction de groupes scolaires ou rénovation énergétique... Pour les collectivités, confrontées aux transitions numérique, démographique et écologique, les défis liés à l'éducation sont nombreux. Pour les relever, elles doivent pouvoir s'appuyer sur des partenaires de confiance, à la fois solides et proches des territoires, capables d'accompagner des projets au quotidien comme dans la durée, de l'équipement au financement des établissements.

Dans de nombreuses communes, le quotidien des familles se disperse dans un millefeuille d'outils. Une application pour l'école, une autre pour réserver la cantine, sans compter les groupes WhatsApp entre parents. Résultat : des informations éparpillées, des parents perdus, des services municipaux qui doivent gérer des doublons. Dans la transformation des politiques éducatives locales, le premier défi consiste donc à recréer du lien école-famille-collectivité. C'est pour répondre à cet enjeu que Docaposte a déployé Pronote Primaire, un espace numérique de travail (ENT) dédié au 1^{er} degré. Cette solution favorise la mise en commun des informations autour d'un espace unique, dans une logique de continuité éducative. Elle permet aux collectivités de proposer aux écoles des outils de vie scolaire et de pédagogie favorisant une communication plus fluide avec les familles en intégrant le périscolaire, mais aussi d'accéder à la data pour mieux piloter les usages.

C'est le cas, par exemple, à Blois, où 19 écoles primaires sont déjà équipées de Pronote Primaire depuis la rentrée 2024, avec, à la clé, une offre éducative plus fluide.

Des outils éducatifs accessibles, des données numériques protégées
Deuxième défi induit par la transformation de l'école : garantir l'égalité des chances dans les territoires pour ne laisser aucune famille sur le bord de la route. Car si les outils digitaux facilitent la vie des familles, ils peuvent aussi exclure celles pour lesquelles l'accès est plus difficile. De la lecture audio à la traduction, en passant par des options adaptées aux troubles DYS, les collectivités attendent des solutions simples et accessibles à tous. Dans certains territoires, cela passe aussi par l'équipement : La Poste a, par exemple, livré près de 60 000 ordinateurs portables aux lycéens de la région Grand Est grâce

à son offre logistique Log'issimo (voir le témoignage ci-contre). Une initiative qui vise à garantir l'inclusion numérique en offrant à chaque élève les mêmes chances de réussite. Et parce que les données scolaires sont sensibles, Pronote, qui compte 18 millions d'utilisateurs en France, de la maternelle au lycée, s'inscrit dans une trajectoire de sécurité renforcée, avec un comité éthique dédié à l'éducation et à la jeunesse pour penser et encadrer ses nouvelles fonctionnalités.

Améliorer le cadre de vie scolaire
Moderniser l'école, c'est aussi rénover des bâtiments vieillissants et les adapter au changement climatique (ventilation, ombrage, etc.), tout en construisant de nouveaux établissements pour suivre les évolutions démographiques. Sur ce terrain, La Banque Postale intervient comme partenaire financier via des prêts verts et sociaux, comme à Béziers, pour la construction du groupe scolaire Samuel-Paty dans le cadre de la restructuration du quartier de la Devèze. Entre outils numériques, équipements et modernisation des infrastructures, une même logique se dessine : l'école de demain se construit sur plusieurs fronts, et les collectivités ont plus que jamais besoin de partenaires capables de conjuguer accompagnement et confiance.

En Eure-et-Loir, 39 collèges rénovés



En région Centre-Val de Loire, le Département d'Eure-et-Loir a engagé un vaste programme d'investissement pour moderniser 39 collèges publics. Objectifs : améliorer le confort des élèves, adapter les bâtiments aux usages d'aujourd'hui et accélérer la rénovation énergétique. Au total, 150 millions d'euros sont déployés sur la période 2022-2028. Pour accompagner ce chantier, La Banque Postale a accordé 2 prêts citoyens : un prêt vert de 7 millions d'euros dédié aux travaux d'économies d'énergie et un prêt social de 8 millions d'euros pour les aménagements liés à la vie scolaire. Une illustration concrète de la façon dont les collectivités peuvent financer, dans la durée, l'école de demain, sans opposer transition écologique et enjeux sociaux.

Témoignage

« Les manuels étant désormais numériques, il est fondamental que chaque élève de seconde dispose de son ordinateur portable dès la rentrée, sans décalage possible. La Poste, via son réseau Log'issimo, a su tenir la cadence, pourtant intense, que représente la distribution de 60 000 ordinateurs portables sur près de 350 sites en moins de trois semaines. »

Franck Leroy,
président de la Région Grand Est

Donner le goût de l'écriture grâce aux timbres

Face à l'omniprésence des écrans, La Poste lance le programme « Les timbrés de... », des séquences pédagogiques clés en main conçues pour aider les enseignants du primaire à développer la maîtrise de l'écrit. Le principe : s'appuyer sur la culture et le patrimoine des timbres pour stimuler l'imagination et donner le goût d'écrire. Pensés pour être utilisés en classe, ces kits comprennent des supports prêts à l'emploi, des exercices multicompetence (lecture, écriture, vocabulaire, orthographe...) ainsi que des cartes postales et affiches. Testé en 2024 dans 60 classes, le dispositif a su convaincre, puisque 86% des enseignants lui ont attribué une note supérieure à 7/10. Un programme réalisé avec Plume, solution numérique éducative soutenue par le ministère de l'Éducation nationale, et imprimé par Philaposte, premier imprimeur d'Europe.



EN SAVOIR PLUS SUR « LES TIMBRÉS DE... » EN SCANNANT CE QR CODE

L'EXPERTISE DU GROUPE LA POSTE AU SERVICE DES POLITIQUES ÉDUCATIVES

Numérique, inclusion, modernisation : les défis éducatifs se complexifient. Grâce à son ancrage local et à ses solutions digitales sécurisées, le groupe La Poste multiplie les initiatives pour aider les collectivités à accompagner élèves, familles et établissements.

NUMÉRIQUE ÉDUCATIF



1er

Docaposte, filiale du groupe La Poste, premier hébergeur de données scolaires en France.



18 millions

d'utilisateurs de Pronote, l'application proposée de la maternelle au lycée par la filiale Index Éducation de Docaposte.



30 18

Pronote intègre un accès direct au numéro national pour lutter contre le harcèlement scolaire.



20 millions

de connexions de jour sur Pronote.



200 000

ordinateurs livrés aux lycéens, par La Poste via Log'issimo, en France en septembre 2025.



5 millions

de repas livrés aux cantines scolaires en 2025, par La Poste via Log'issimo.

FINANCEMENT DES INFRASTRUCTURES SCOLAIRES



450 millions d'euros

de prêts sociaux octroyés par La Banque Postale aux collectivités pour le financement d'infrastructures scolaires.

Traits d'union

#accompagner

Tikeasy, filiale du groupe La Poste, et l'association Marianne Solidarités déploient des ateliers pour favoriser l'inclusion numérique et le lien social des seniors de huit résidences intergénérationnelles situées dans les Yvelines et l'Essonne.

P. 12

#dynamiser

12 communes d'Île-de-France ont confié la collecte de leurs données de recensement à La Poste, mobilisant 23 facteurs.

Un gage de confiance en la capacité du groupe La Poste à mener à bien une mission demandant rigueur et sens du contact humain.

P. 14

1,15
million de
personnes recensées
en 2025 en
Île-de-France, soit
608 000 logements.



#accompagner

Des ateliers numériques dans des résidences intergénérationnelles

L'association Marianne Solidarités déploie, en partenariat avec Tikeasy, un programme d'inclusion numérique destiné aux seniors de huit résidences intergénérationnelles situées dans les Yvelines et dans l'Essonne.

L'association Marianne Solidarités anime les résidences intergénérationnelles Maisons Marianne, avec pour objectif de créer du lien social et intergénérationnel. En cela, elle lutte contre l'isolement des personnes les plus fragiles, favorise le vivre-ensemble et le bien vieillir. Ayant remporté deux appels à projets lancés par les commissions des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA) des Yvelines et de l'Essonne, l'association a pu développer un ambitieux projet d'inclusion numérique. Pour la mise en œuvre de ce projet, elle a fait appel à Tikeasy, filiale du groupe La Poste, dont la raison d'être est de simplifier l'accès à Internet aux débutants et aux personnes éloignées du numérique, grâce aux tablettes Ardoiz, spécialement conçues pour eux. Tikeasy a conçu un parcours d'inclusion numérique à destination des locataires de huit résidences intergénérationnelles (cinq en Essonne et trois dans les Yvelines) et fourni une trentaine de tablettes achetées par l'association. Le parcours prévoit six ateliers hebdomadaires de deux heures. L'ensemble du dispositif a ainsi été financé par les deux CFPPA.



L'objectif de ces ateliers : accompagner les seniors vers plus d'autonomie numérique tout en renforçant le lien social au sein des résidences. À Maule (78), dans la résidence Harlay de Sancy, ces rencontres hebdomadaires suscitent un véritable enthousiasme. Les participants découvrent progressivement l'usage de la tablette, apprennent à communiquer avec leurs proches et à gérer certaines démarches en ligne. Les ateliers contribuent également à stimuler leurs capacités cognitives et à créer du lien social. Signé en septembre 2025, le partenariat entre l'association Marianne Solidarités et Tikeasy illustre l'engagement du groupe La Poste en faveur de la solidarité, du maintien de l'autonomie et de l'accès pour tous au numérique.

120 000 seniors accompagnés en France depuis neuf ans par Tikeasy, dont l'objectif est de rendre le numérique accessible à tous.



« La raison d'être de l'association Marianne Solidarités est de faire vivre le concept de Maisons Marianne. Pour cela, nous mettons en place des animations au sein des salons de convivialité des résidences, véritables symboles du vivre-ensemble. Qu'ils soient festifs, ludiques ou pédagogiques, nos ateliers sont construits après échange avec les résidents : ateliers de cuisine, défis photo et, plus récemment, ateliers numériques, une première pour l'association. »

Nous nous sommes rapprochés de Tikeasy, qui nous a fourni un produit clés en main : des tablettes spécialement conçues pour les seniors et la conception puis l'animation des ateliers. Ces ateliers sont essentiels pour permettre à nos aînés de se familiariser avec la navigation sur Internet et pour leur donner les moyens de se protéger de potentielles arnaques. »

Julien Rabet, directeur général de l'association Marianne Solidarités

Une médiation inédite dans l'espace France services de Belleville

Depuis octobre 2025, les chargés de clientèle du bureau de poste labellisé France services de Paris Belleville bénéficient chaque après-midi du renfort d'un médiateur de l'association Partenaires pour la Ville 93 (PPV93).

Le bureau de poste de Paris Belleville accueille jusqu'à 900 clients par jour et figure parmi les quelques bureaux de poste associant une activité postale très dense et un espace France services. Une configuration qui génère des pics d'affluence, notamment lors du versement des prestations sociales, propices à l'allongement des temps d'attente. Pour prévenir les incivilités et améliorer la prise en charge des clients du bureau de poste et des bénéficiaires de France services, La Poste a lancé une expérimentation consistant à élargir les missions du médiateur, déjà présent deux demi-journées par semaine pour gérer l'accueil des clients. Désormais, chaque après-midi, Foued, médiateur au sein de l'association PPV93, appuie les chargés de clientèle référents France services. Il préqualifie les demandes, oriente les visiteurs



et accompagne les publics les plus fragiles. Il accueille chacun avec le sourire, rassure, oriente, voire prend en charge ceux pour qui la barrière de la langue, de l'âge ou du handicap rend les démarches difficiles. Son intervention permet de fluidifier les parcours et d'améliorer l'expérience client, améliorant ainsi les conditions de travail. L'association Partenaires pour la Ville 93 œuvre pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées de l'emploi. Les médiateurs sont recrutés localement, ce qui facilite leur mission. Ils bénéficient d'une semaine de tutorat avec un médiateur expérimenté et d'une formation certifiante et qualifiante. La Poste les accompagne lors de leur prise de poste. Situé en limite d'un quartier prioritaire de la politique de la ville, le bureau de poste de Paris Belleville a pu bénéficier du fonds postal national de péréquation territoriale pour financer des travaux de modernisation, en 2025, ainsi que le service de médiation.

120 bureaux de poste franciliens offrent à leurs clients un accueil plus fluide grâce à la médiation sociale.



« Nous collaborons avec La Poste en Île-de-France depuis 2011. Nous avons des valeurs et des objectifs communs. La Poste a su préserver son engagement au service de l'intérêt général et, comme nous, elle est attachée à l'utilité sociale et à l'attention portée aux personnes vulnérables. Nous avons construit une relation de confiance et de respect mutuel. La Poste est convaincue de l'importance de la médiation et est à l'écoute de nos conseils, cela fait du bien. Elle met tout en œuvre pour faciliter l'insertion

professionnelle des personnes éloignées de l'emploi. Tout d'abord, elle accueille avec bienveillance les médiateurs lors de leur prise de poste et facilite leur insertion. Mais certains ont également la chance de se voir proposer un emploi, en tant que conseiller clientèle, par exemple. Ainsi, depuis 2017, une quinzaine de médiateurs de PPV93 ont été embauchés par La Poste. »

Hanan Miloudi, directrice de l'association Partenaires pour la Ville 93 (PPV93)

#dynamiser

La Fondation Anais choisit La Poste pour livrer ses repas

Depuis novembre 2025, La Poste livre chaque jour 212 repas préparés par la cuisine de l'entreprise adaptée de restauration de la Fondation Anais.

La Fondation Anais œuvre à favoriser le développement personnel, l'épanouissement intellectuel et physique, l'insertion sociale et professionnelle des personnes vivant avec un handicap ou dépendantes (enfants, adultes et personnes âgées). Dans ce cadre, son entreprise adaptée, située à Jouy-le-Moutier dans le Val-d'Oise, produit chaque jour 4 200 repas, à destination de plus de 35 établissements spécialisés. Riccardo Comotti, responsable de la cuisine centrale, a choisi de faire appel à La Poste pour livrer les repas sur l'une de ses tournées : une solution fiable et humaine, qui répond aux besoins de cette entreprise. Chaque jour, 212 repas sont ainsi collectés et livrés par La Poste. Ils sont acheminés en toute sécurité, dans le respect des horaires et des conditions de conservation. « Grâce à La Poste, nous avons l'assurance que nos bénéficiaires reçoivent leurs repas dans les meilleures conditions. C'est un vrai plus pour notre organisation, un gain de temps et une baisse de la charge mentale », explique Riccardo Comotti. Cindy Cazenave est l'agente de la plateforme courrier d'Éragny, dans le Val-d'Oise, en charge de cette prestation qui



entre dans les activités logistiques de La Poste. Elle se rend, du lundi au vendredi, dès 7 h, à la cuisine centrale. Elle récupère les plateaux avant de démarrer sa tournée en camion frigorifique. Elle livre 6 établissements, situés dans les Hauts-de-Seine, en Seine-Saint-Denis et à Paris. À chaque étape, Cindy Cazenave vérifie la température des plateaux pour s'assurer du respect de la chaîne du froid. Elle a été formée au transport des denrées alimentaires. Le personnel de la cuisine centrale comme les clients bénéficiaires apprécie le sérieux, l'empathie et la bienveillance de Cindy Cazenave. Jack Diviale, responsable de service à l'établissement d'accueil médicalisé (EAM) Pierre Dupont, à Suresnes (92), le confirme : « Nous sommes satisfaits du service de livraison de La Poste, notamment du sourire inaltérable de Cindy Cazenave. » Très satisfait par la qualité de service, Riccardo Comotti envisage de confier, en 2026, une deuxième tournée à La Poste.



« Avant, j'étais chef de chantier dans la fibre optique. C'est très différent ! Ma mission aujourd'hui est très valorisante et a du sens. J'adore le contact avec les clients que je livre, je sais que je suis attendue et je me sens très utile. Les résidents commencent à s'habituer à moi. Quand j'arrive à l'établissement d'accueil médicalisé (EAM) Pierre Dupont, à Suresnes, par exemple, j'ai droit à un accueil très chaleureux.

Ça fait chaud au cœur. J'arrive à 7 h à la cuisine centrale et je m'efforce de livrer les repas dans les meilleurs délais. Je finis généralement vers 11 h 30. Parfois, j'aide aussi les clients à décharger les repas. Une fois par semaine, je livre également la dotation en jus de fruits, en eau et en lait. »

Cindy Cazenave, agent à la plateforme courrier d'Éragny

145 000 repas sont livrés chaque semaine par La Poste en Île-de-France, au domicile de particuliers ou à des structures collectives.

Les facteurs, agents recenseurs dans 12 communes franciliennes

De mi-janvier à mi-février, 12 communes d'Île-de-France ont confié la collecte de leurs données de recensement à La Poste, mobilisant 23 facteurs.

Le recensement est le fruit d'un partenariat entre l'Insee et les communes. Le recensement vise à déterminer notamment la population de référence, qui sert de base pour la répartition de la dotation globale de fonctionnement de l'État. Depuis la campagne 2025, les communes peuvent avoir recours à des prestataires pour la collecte. La promulgation du décret relatif au recensement a fait suite à une phase d'expérimentation, menée entre 2022 et 2024 par l'Insee, et dont l'efficacité a été démontrée. Cette année, 12 communes d'Île-de-France ont choisi de faire appel à La Poste : Aulnoy, Chanteloup-en-Brie, Forfry et La Haute-Maison en Seine-et-Marne, Houilles et Jouy-Mauvoisin dans les Yvelines, Morangis et Pecqueuse en Essonne, Bourg-la-Reine dans les Hauts-de-Seine, Le Raincy en Seine-Saint-Denis ainsi que Buhy et Persan dans le Val-d'Oise. C'est un gage de confiance en la capacité du groupe La Poste à mener à bien une mission demandant rigueur et sens du contact humain. Ainsi, 23 facteurs ont été mobilisés pour mener à bien cette mission d'intérêt public. Leur rôle consiste à déposer un courrier pour informer les habitants de l'opération de recensement, à leur communiquer

les codes d'accès à Internet, à les accompagner pour remplir le questionnaire (en ligne ou papier) et, enfin, à garantir la conformité de la totalité du processus. Au niveau national, 254 communes ont fait appel à La Poste, mobilisant 850 facteurs partout sur le territoire. Cette mission de recensement confiée aux facteurs illustre la diversification des activités de La Poste. Grâce à la confiance que leur accorde la population, leur sens du contact et leur présence 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire, les facteurs jouent un rôle central dans les services de proximité.



« Le recensement est essentiel pour les communes. Il permet de déterminer la population de référence, qui sert de base pour la répartition de la dotation globale de fonctionnement (DGF) de l'État, mais aussi le nombre d'élus au conseil municipal, le nombre de pharmacies... Les informations socio-démographiques qu'il fournit sont une aide à la décision et au débat public pour le choix d'implantation d'équipements collectifs, les moyens de transport, le logement... L'Île-de-France est la région la plus peuplée de France

avec 12,463 millions d'habitants en 2023, soit 18% de la population française. Entre 2017 et 2023, elle a gagné 48 000 habitants (+0,4%) par an. Son profil se distingue : 21% des communes y comptent 10 000 habitants ou plus contre 2,8% en moyenne en France hexagonale et 85% des habitants résident dans une commune d'au moins 10 000 habitants contre 50% à l'échelle de l'Hexagone. »
Jean-Michel Arnoux, directeur régional adjoint, chef du service statistique, direction régionale d'Île-de-France de l'Insee



POUR EN SAVOIR PLUS SCANNEZ LE QR CODE CI-CONTRE

« Le numérique éducatif a besoin d'une chaîne de valeur complète »

Responsable de programme « Éducation » à la Caisse des Dépôts, **Julie Stein** décrypte les évolutions à l'œuvre à l'heure du numérique éducatif et explique comment une approche collective autour des outils numériques peut aider les collectivités à gagner en efficacité pour accompagner la scolarité des élèves, l'école et les familles.

MINI-CV

Depuis janvier 2025
Responsable de programme
« Éducation » à la Caisse
des Dépôts

2021-2025
Chargée de programme
« Inclusion numérique
et services publics »
à la Caisse des Dépôts

2018-2021
Chargée d'ingénierie
« Numérique éducatif »
à la Ligue de l'enseignement



RÉFLEXIONS

Quels sont aujourd'hui les grands enjeux éducatifs pour les collectivités ?

Ils varient selon la collectivité, mais plusieurs défis sont communs. D'abord, la rénovation du bâti scolaire, souvent vieillissant, qui doit être adapté aux enjeux climatiques. Ensuite, la transformation numérique de l'école, qui oblige à repenser les pratiques pédagogiques et l'organisation des politiques éducatives dans une société où le numérique est omniprésent.

Comment l'intégration du numérique s'est-elle accélérée ces dernières années ?

La crise du Covid-19 a été un accélérateur. L'école à distance a mis en évidence les inégalités d'équipement et d'accompagnement. Depuis, les collectivités investissent davantage. Mais pour que ces politiques fonctionnent, il faut penser la chaîne de valeur dans son ensemble : l'équipement, bien sûr, mais aussi la formation, les ressources pédagogiques, l'accompagnement des familles et des enseignants. Ces éléments sont interdépendants. C'est souvent ce qui fait la différence entre une politique numérique qui fonctionne et une autre qui reste limitée.

Les Territoires numériques éducatifs (TNE) illustrent-ils cette approche ?

Oui, c'est un exemple intéressant. Dans le cadre du plan France 2030, l'État a lancé les Territoires numériques éducatifs, dont la Caisse des Dépôts est opérateur. Dans 12 départements, l'État, les académies, les collectivités et les acteurs de la parentalité se sont mis autour de la table pour travailler ensemble. Ainsi, dans les Vosges, cela a recréé du lien entre enseignants,

élèves et collectivités autour d'un projet numérique commun. Des élèves sont même devenus ambassadeurs numériques de leur territoire. Cette dynamique collective est essentielle pour que les politiques éducatives répondent aux besoins du terrain.

Comment les outils numériques peuvent-ils renforcer le lien entre l'école, les familles et les collectivités ?

Les logiciels de vie scolaire sont devenus un point d'entrée important pour suivre la scolarité des élèves. Ils permettent aux familles d'accéder plus facilement aux informations de l'école et aux collectivités de valoriser leurs services périscolaires, culturels ou associatifs. Dans certains territoires, les collectivités accompagnent la montée en compétences des parents et des enseignants dans l'usage de ces outils. Les logiciels de vie scolaire sont nécessaires et utiles mais ne sont pas magiques. Ils ne remplacent pas le lien humain entre l'école et les familles.

Quel est votre regard sur l'approche éducative de Docaposte ?

Docaposte se positionne avant tout comme un acteur de confiance sur la donnée et son traitement. Dans un domaine aussi sensible que l'éducation, cette dimension est essentielle. Avec le logiciel de vie scolaire Pronote, largement utilisé par les établissements, l'enjeu est de proposer des outils sécurisés, pensés pour les politiques publiques et développés en lien avec les acteurs publics. Cette proximité avec les collectivités permet d'adapter les solutions aux besoins spécifiques de chaque territoire et de mieux les accompagner dans le développement de leurs politiques éducatives.