



**LE POINT SUR
L'ACCESSIBILITÉ
BANCAIRE**

**ESPACE
CONSEIL**
**ICI, NOS CONSEILLERS
VOUS AIDENT À TROUVER
DES SOLUTIONS
BANQUE ET
ASSURANCES
QUI VOUS CONVIENNENT.**

NOVEMBRE 2019 #54
GROUPELAPOSTE.COM

POSTÉO

EN GRAND EST



INVESTISSEMENTS

**ACCOMPAGNER
LA CROISSANCE DE L'E-COMMERCE**



ENTREPRISES
**TRAVAIL
COLLABORATIF,
L'ENVIRONNEMENT
ÉVOLUE**

NOUVEAUX SERVICES
**LA LIVRAISON DE BOX INTERNET
PAR LES FACTEURS**



PUBLICS
**PROXIMITÉ LA POSTE VA AU-DEVANT
DES JEUNES GÉNÉRATIONS**

DE CONSEILS,
DE TÉMOIGNAGES,
ET DE REPÈRES
GROUPELAPOSTE.COM



Sommaire

S'INFORMER

02 - Le Fundtruck parcourt le Grand Est pour promouvoir les start-up
03 - Des démarches en ligne

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Repenser l'aménagement pour travailler autrement

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - La Poste investit dans son outil industriel et logistique
08 - Pays de Bitché : livrer les box pour un accès à Internet sans entrave

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - Rendez-vous au Carrefour des élus

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - La proximité au service des jeunes

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

14 - Des initiatives, des questions, des idées neuves, des solutions...



Grand Est

LE FUNDTRUCK PARCOURT LE GRAND EST POUR PROMOUVOIR LES START-UP

Soutenir le développement des start-up locales et démocratiser l'innovation, c'est la philosophie du Fundtruck. Le « camion du financement », en français, s'est arrêté les 26, 27 et 28 juin dernier à Troyes, Nancy et Strasbourg, avec La Poste comme partenaire. À l'occasion de ces trois étapes, 13 start-up ont pu présenter leur projet pendant trois minutes devant un jury de représentants de la sphère économique régionale. Dans le cadre de ce concours itinérant national, la start-up qui a recueilli le plus de suffrages est Red E, à Nancy, qui propose des scooters électriques à destination des professionnels. Prochaine étape : Red E ira défendre à nouveau ses couleurs à la finale nationale, qui aura lieu en fin d'année. « Cet événement est une manifestation innovante, qui contribue à donner des solutions du quotidien aux habitants », commente Valérie Debord, vice-présidente du conseil régional.

Utile

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le Fundtruck : bit.ly/fundtruckgrandest

LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES DANS LE GRAND EST

30 %
D'ÉMISSIONS DE CO₂ en moins entre 2013 et 2025, c'est l'objectif de La Poste.

57 %
DES TOURNÉES s'effectuent en mode doux.

1830 VÉLOS à assistance électrique.



CHIFFRES CLÉS

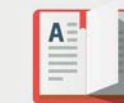
616 KANGOO.

456

STABY, véhicules électriques à trois roues fabriqués en France.

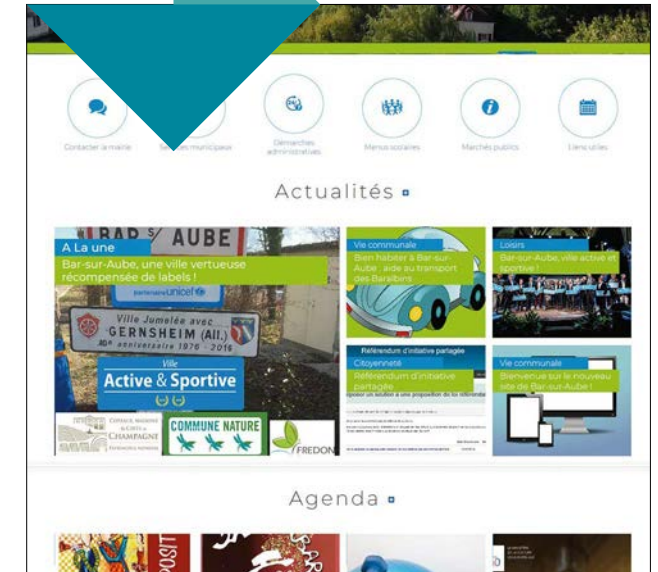
103

QUADÉO, quadricycles électriques d'une autonomie moyenne de 25 km pouvant transporter jusqu'à 150 kg de courrier et de colis par jour.



À LIRE

Pour en savoir plus sur Bemobi, l'agence de conseil en mobilité de La Poste dédiée à la mobilité durable : bemobi.fr



DES DÉMARCHES EN LIGNE

Depuis le 5 juillet, le site Internet de la ville de Bar-sur-Aube (10) s'affiche sur une interface remaniée, moderne et interactive. Les citoyens peuvent y trouver de nombreuses informations et aussi réaliser des services en ligne. Cette solution a été développée avec la filiale de La Poste Docaposte, et sa solution de gestion de la relation citoyen Localéo.

« Cela permet aux habitants de pouvoir faire leurs démarches indépendamment des heures d'ouverture des services et de suivre en temps réel l'évolution de celles-ci, témoigne Lisa François-Passaguet, directrice générale des services à la mairie de Bar-sur-Aube. La solution numérique permet aussi à l'utilisateur d'informer les services en temps réel des problèmes rencontrés en ville (propreté, incivilité...). C'est un gain de temps pour l'usager et pour l'agent, qui traite directement la requête. Cette forme d'échange de type numérique contribue également à créer une forme de proximité entre le citoyen et l'agent. »



CALENDRIER

Septembre 2019

À l'occasion de la Semaine de la mobilité, La Poste a mis en place des animations pour inciter ses collaborateurs à privilégier les déplacements doux, plus respectueux de l'environnement. Elle a aussi participé à plusieurs événements, notamment au G7 de l'environnement, en mai dernier à Metz. En novembre, elle sera présente pour le Forum Climat, à Troyes.



OURS : Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Gilbert Doré. Directeur de la rédaction : Sylvain Michel. Rédactrice en chef : Amandine Brion. Rédacteurs : Aline Botella, Corine Gayet, Emma Monte. Crédits photos : Benjamin Genet, Éric Huynh, Didier Michel, Jeremy Suyker, Caroline Warin. Pages 14 à 20 : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : Adobe Stock (p. 15), médiathèque du Groupe La Poste. Mentions légales La Poste. Conception et réalisation : **ici Barbès** 10, rue Petit, 75019 Paris. Tél. : 01 53 21 21 00. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : novembre 2019. 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.



FSC
www.fsc.org
RECYCLÉ
Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C015240

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus : www.barsuraube.fr

REPENSER L'AMÉNAGEMENT POUR TRAVAILLER AUTREMENT

L'environnement de travail évolue pour offrir une nouvelle dynamique aux entreprises.

Décloisonnement, convivialité, créativité..., les aménagements sont l'incarnation d'un projet global de transformation.

Quels aménagements particuliers sont mis en place dans votre structure ?

Célia Liebel : Le Paddock accompagne les start-up grâce à un fonds d'investissement, pour augmenter leurs chances de réussir. En plus, nous organisons et animons la mise à disposition de bureaux. Dans nos locaux, nous proposons cinq bureaux ainsi qu'un open space pour les projets en émulation. Nous sommes nous-mêmes, l'équipe d'accompagnement, en open space, ce qui montre que nous sommes accessibles. Nous offrons aussi un espace événementiel pour favoriser les interactions avec l'extérieur : potentiels partenaires, investisseurs...

Patrick François : Une préoccupation majeure de la Banque des territoires est la qualité de vie au travail de ses équipes. Cela s'exprime notamment par l'adaptation de nos locaux aux nouvelles attentes que les collaborateurs expriment. Je veux prendre l'exemple de notre emménagement sur un nouveau site à Châlons-en-Champagne en septembre 2018. Nous avons rejoint un bâtiment en cœur de ville, avec des bureaux plus ouverts et plus lumineux. En termes de méthode, j'ai souhaité que les collaborateurs expriment très en amont leurs appréhensions et participent activement à la construction du projet, au travers d'ateliers de co-construction. Les retours sont aujourd'hui positifs, l'emménagement dans ces locaux a permis de resserrer les liens au sein de l'équipe.

CÉLIA LIEBEL /
Chef de projet au Paddock.

“On est passé d'un modèle pyramidal, très hiérarchique, à un modèle beaucoup plus transversal avec des réflexions en groupe.”



PATRICK FRANÇOIS /
Directeur régional de
la Banque des territoires.

“Aujourd'hui, la manière de concevoir l'organisation s'inscrit dans une dimension de qualité de vie au travail.”

D'après vous, pourquoi est-ce une nécessité, aujourd'hui, de repenser les espaces de travail ?

Célia Liebel : L'aménagement des espaces de travail est un enjeu considérable aujourd'hui. Dans les entreprises, on se rend compte qu'il n'y a plus forcément assez de place pour que chaque personne dispose d'un bureau propre. Les relations de travail ont aussi évolué. On est passé d'un modèle pyramidal, très hiérarchique, à un modèle beaucoup plus transversal avec des réflexions en groupe. On ne peut plus se permettre d'être cloisonné. Et ces échanges sont positifs. À notre niveau, nous avons un souhait : que chaque start-up que nous hébergeons prenne l'habitude de solliciter de l'aide auprès des autres, pour favoriser l'émergence d'idées. Les start-up sont encore plus fortes quand elles partagent expériences et compétences.

Patrick François : Avec le développement du numérique et l'arrivée de nouvelles pratiques telles que le travail à distance ou le télétravail, l'organisation du travail est bouleversée. Cela correspond aux aspirations des nouvelles générations. Aujourd'hui, la manière de concevoir l'organisation s'inscrit dans une dimension de qualité de vie au travail. L'ergonomie des espaces et des mobiliers doit être prise en compte ; on cherche à mettre les collaborateurs dans un environnement agréable, avec la possibilité d'être soit dans un espace de travail collaboratif, soit dans des salles de réunion plus confidentielles. Cette manière de découper les espaces traduit une façon de travailler beaucoup moins séquencée. L'objectif est de favoriser les modes opératoires pour tendre vers le collaboratif. Cela lisse le processus de production et permet à chacun de mieux se situer au sein de l'entreprise.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Le Paddock : bit.ly/lepaddock

TÉMOIGNAGE LA POSTE

LAETITIA BARBARET / Cheffe de projet utilisateurs du Village La Poste de Strasbourg.

“Le Village La Poste de Strasbourg est l'un des tout premiers en territoire. C'est un concept innovant qui est au service du développement du Groupe. Il est organisé pour faciliter le travail entre les différentes directions, renforcer la coopération et favoriser la transformation. L'axe qualité de vie au travail et les outils numériques mis à la disposition de tous les collaborateurs se développent tous les jours pour accompagner les changements dans nos métiers et pour satisfaire les attentes de nos clients. À l'époque du déménagement, nous avons tenu, au-delà de l'aspect immobilier évident, à capitaliser sur la dimension humaine du projet.”

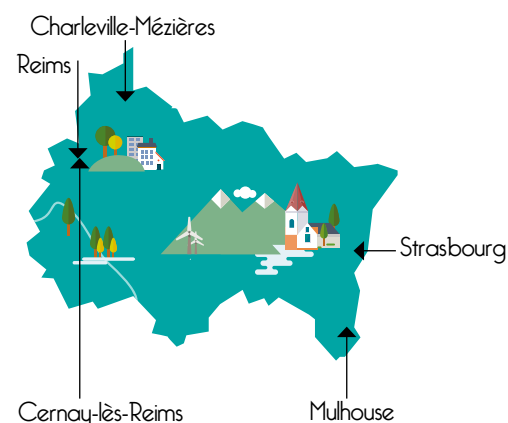
LA POSTE

INVESTIT DANS SON OUTIL INDUSTRIEL ET LOGISTIQUE

Utile



RÉGION GRAND EST



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le site Chronopost de Cernay-lès-Reims : bit.ly/chronopost-cernay

ÉCLAIRAGE

La Poste modernise et adapte son réseau logistique et industriel pour en faire un outil de conquête pour l'avenir : répondre aux nouveaux enjeux que sont l'e-commerce et la logistique urbaine, face à une concurrence forte, internationale, et dans une société dont les usages et les attentes se transforment. C'est un investissement majeur, réparti sur le territoire national, qui permet d'accompagner et de soutenir

la croissance des volumes de colis. Dans le Grand Est, quatre plates-formes multiflux ont déjà vu le jour et permettent de mutualiser les activités courrier et colis à Strasbourg, Mulhouse, Reims et Charleville-Mézières. Ces sites sont dotés d'équipements de pointe afin de faciliter le tri. Du côté de Chronopost, la filiale spécialisée dans la livraison express de colis de moins de 30 kg, l'organisation doit elle aussi répondre à la croissance d'activité locale. Dans ce contexte, une nouvelle agence s'est

installée à Cernay-lès-Reims, complétant un réseau comptant déjà 14 agences réparties sur l'ensemble de la région. La proximité des grands axes routiers est un véritable atout pour l'agence car cela offre un gain de temps sur le traitement des flux, tant en collecte qu'en distribution. Enfin, ce site est doté de chambres froides de grande superficie afin d'accueillir l'activité liée à Chronofresh, la solution de transport sous température dirigée de produits alimentaires secs, frais et surgelés.

91 000 colis par jour, en moyenne, sont distribués dans le Grand Est.

Grand Est



JEAN-LOUIS SEGUIN / Directeur du schéma directeur territorial Services-Courrier-Colis Grand Est.

ANTICIPER LES FORTS TRAFICS

« Depuis environ cinq ans, l'engouement des Français pour les achats en ligne entraîne un afflux de colis, en constante progression, pendant la *peak-period*, de début novembre à janvier. L'an dernier, cette période a représenté 23 % du trafic sur le Grand Est. Au niveau de La Poste, nous mettons en place les moyens et l'organisation pour anticiper les forts trafics, gérer les pics d'activité et pouvoir faire face aux éventuels aléas climatiques ou techniques. Cela passe par la mise en place de liaisons camions complémentaires, l'embauche de personnes pour renforcer les effectifs, des dispositifs d'entraide entre sites... Objectif : toujours satisfaire les clients en respectant nos engagements de qualité. »

Charleville-Mézières (08)



STÉPHANIE POIX DELFORGE / Présidente de ACR Logistique.

UNE QUALITÉ CONSTANTE

« ACR est spécialisée dans le conditionnement et la logistique féminine sur mesure ; nous envoyons entre 400 et 4 000 colis par jour, avec un pic d'activité en fin d'année. Nous travaillons avec des clients de différents secteurs d'activité : la vente par correspondance, les opérations de marketing opérationnel, les listes cadeaux... En résumé, tout ce qui peut s'envoyer ! Nous devons garantir à nos clients une qualité constante sur la globalité de notre process, avec un service sur mesure au prix d'un colis standard. C'est pour cette raison que nous travaillons essentiellement avec Le Groupe La Poste, plus particulièrement avec Chronopost. Les services proposés correspondent à nos attentes : SMS d'alerte, livraison avant 13 heures pour toute commande passée la veille avant 15 heures... Avec la nouvelle agence de Reims, nous avons encore gagné en fluidité au niveau des services, avec un aspect écoresponsable non négligeable. »

Mulhouse (68)



OLIVIER SCHMITT / Directeur aménagement du territoire à la CCI Alsace Eurométropole.

UN TRAITEMENT OPTIMISÉ ET UNE RÉACTIVITÉ AMÉLIORÉE

« Au niveau de la plate-forme multiflux de Mulhouse, la qualité de l'outil permet une optimisation du traitement et une réactivité améliorée, que ce soit par l'automatisation de la chaîne colis ou l'application de traitement des adresses pour les plis. C'est le type d'outils que l'on trouve dans les chaînes logistiques de nos entreprises qui ont investi pour améliorer leurs prestations et accroître leur productivité, en lien avec le développement des "usines du futur". Côté proximité, je note la disponibilité d'une boîte aux lettres accessible à toute heure, ce qui manquait jusque-là. Les services disponibles en guichet, avec une bonne amplitude horaire, sont aussi un plus, que ce soit pour les entreprises ou pour leurs salariés. »

15 AGENCES CHRONOPOST RÉPARTIES SUR LA RÉGION.



Un investissement majeur qui permet d'accompagner et de soutenir la croissance des volumes de colis.

LIVRER LES BOX POUR UN ACCÈS À INTERNET SANS ENTRAVER

La communauté de communes du Pays de Bitche a choisi de confier à La Poste et à ses facteurs la livraison des box aux habitants abonnés à la fibre. Cette opération d'envergure nécessite une organisation spécifique, en raison de contraintes techniques à respecter.



Operateur commercial dans le domaine du très haut débit, la communauté de communes du Pays de Bitche a décidé de remplacer la totalité des box de ses abonnés, sur une période d'un an. Cette opération d'envergure nécessite une organisation bien réglée, avec un timing précis et des contraintes techniques à respecter. Les box doivent être remplacées par quartier ou par commune en une seule journée, et elles doivent être livrées au bon destinataire avant la date de la bascule. En effet, avant la date, la nouvelle box n'est pas opérationnelle et, passé la date, l'ancienne box ne fonctionne plus.

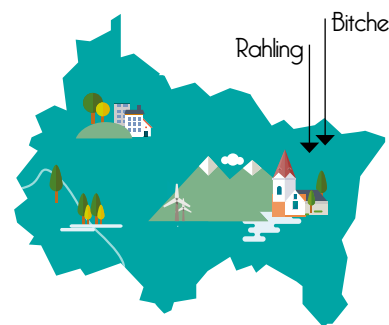
UNE SOLUTION GLOBALE

Dans ce cadre, la prestation de remise commentée de La Poste permet d'assurer l'opération de manière optimale. « Nous avons proposé une solution globale, qui comprend tout d'abord l'envoi, via Maileva, d'un courrier d'information à tous les abonnés concernés par le remplacement de la box », explique Fabienne Ruffra, responsable secteur collectivités de La Poste en Lorraine.

SUIVI DE LA LIVRAISON

Concrètement, l'ensemble des colis contenant les box à distribuer est déposé au centre courrier de Rohrbach-lès-Bitche. Les facteurs, dans le cadre de leur tournée, distribuent à chaque abonné sa nouvelle box en main propre. En cas d'absence de l'abonné, il la laisse dans la boîte à lettres si elle est de taille réglementaire. Les box non distribuées retournent au centre courrier, et la communauté de communes les récupère la veille du jour de la bascule pour pouvoir les apporter aux abonnés. « Le suivi de la livraison se fait via un portail afin de simplifier le dispositif », ajoute Fabienne.

RÉGION GRAND EST



Bitche (57)



CARINE HECTOR / Directrice des services techniques de la communauté de communes du Pays de Bitche.

DE NOUVEAUX BESOINS DE PROXIMITÉ

« La Poste a su nous proposer les solutions les plus adaptées à notre opération. Le premier bilan est positif, les premières livraisons se sont bien passées. La Poste a fait preuve de réactivité en livrant les box dans les temps. Le facteur a une relation de proximité et de confiance avec les habitants, il est présent sur le terrain tous les jours. Les différentes prestations que La Poste propose dans le domaine de l'aide à la personne, de signalements divers concernant la voie publique sont donc intéressantes. À l'heure où e nombreux services sont proposés plus ou moins exclusivement par voie numérique, il est possible que de nouveaux besoins de proximité apparaissent. »



L'ESSENTIEL À RETENIR LES NOUVEAUX SERVICES FACTEURS

La Poste développe, en s'appuyant sur son histoire, ses valeurs, ses facteurs et sa présence territoriale, une gamme de services de proximité à domicile, qui peuvent prendre des formes diverses : visites de personnes à domicile, installation de petits équipements, livraison des courses ou de médicaments, portage de repas, aide à la télédéclaration d'impôts... En 2018, La Poste a réalisé 10 millions de prestations de services de proximité.

Rohling (57)



SÉVERINE GUEHL / Habitante de Rohling.

PRATIQUE ET SÉCURISANT

« En amont de la livraison, j'ai reçu un courrier de la communauté de communes. Cela m'a rassurée sur la mise à disposition de ma nouvelle box, soit en main propre par mon facteur, soit dans ma boîte à lettres en cas d'absence. C'est lui qui m'a remis ma nouvelle box en me précisant que les consignes d'installation étaient à l'intérieur. Je suis satisfaite car je n'ai pas eu à me déplacer, c'est pratique et sécurisant. »

9 000

ABONNÉS À LA FIBRE ont reçu ou vont recevoir leur nouvelle box sur la communauté de communes du Pays de Bitche.

46

COMMUNES composent la communauté de communes du Pays de Bitche.

27

TOURNÉES de facteurs sont concernées par la livraison des box.



VOS CONTACTS

ALSACE-LORRAINE
fabienne.ruffra@laposte.fr
bertrand.hennenfent@laposte.fr

CHAMPAGNE-ARDENNE
jeremy.muller@laposte.fr



L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Marne

RENDEZ-VOUS AU CARREFOUR DES ÉLUS

LE GROUPE LA POSTE EST PARTENAIRE DEPUIS DIX ANS.

Le Groupe La Poste est allé à la rencontre des élus les 30 et 31 août dernier à Châlons-en-Champagne pour le Carrefour des élus. Parmi les moments forts : la signature d'un contrat Localéo par la communauté de communes de la Moivre à la Coole. « Nous allons pouvoir démontrer aux 28 communes membres et à leurs 9584 habitants que la mise en place d'une plate-forme de gestion de la relation citoyen simplifie la vie des élus, des agents

et des citoyens », souligne Hubert Arrouart, président de la communauté de communes de la Moivre à la Coole. Tous les visiteurs de la foire ont pu tester en direct le fonctionnement de la plate-forme. Un jeu-concours était proposé pour faire gagner une tablette Ardoiz. Après tirage au sort parmi les 55 participants, c'est la commune de Sept-Saulx qui a gagné et qui l'offrira à une personne âgée de sa commune.



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur
le Carrefour des élus :
bit.ly/carrefourdeselus



Vosges

UNE VISITE AUTOUR DE L'ÉDUCATION

LA TABLETTE SQOOL EST UTILISÉE DANS LES COLLÈGES VOSGIENS DEPUIS 2017.

Le 13 septembre dernier, Philippe Wahl, président du Groupe La Poste, s'est rendu au collège Charlet de Remiremont pour y rencontrer des élèves et des professeurs utilisateurs de la tablette SQOOL. C'est pour l'année 2017 le

solution numérique éducative développée par le constructeur Unowhy. « Le conseil départemental consacre plus de 25 millions d'euros par an en faveur de l'éducation, qui constitue l'une de ses priorités, a précisé François Vannson, président du conseil

départemental des Vosges. Les tablettes SQOOL répondent à nos problématiques dans le cadre du Plan numérique collèges. Elles sont bien adaptées aux usages pédagogiques, notamment grâce aux outils intégrés de gestion des classes et des cours. »

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur
les tablettes SQOOL :
www.sqool.fr

Moselle

ACCOMPAGNER LES MUTATIONS URBAINES

LE BUREAU DE POSTE DE METZ CONGRÈS A OUVERT SES PORTES AU MOIS DE MAI DERNIER.

À proximité de la gare, regroupant de nombreux commerces, bureaux et logements, mais aussi le Centre Pompidou Metz et le centre des congrès Robert-Schuman, le quartier de l'Amphithéâtre est en plein développement. Il accueille des populations aux besoins variés : envoi de colis, impression de documents, retrait d'argent, achat d'un chargeur de téléphone portable, financement d'un prêt... Pour répondre à cette diversité,

La Poste s'est implantée au cœur du quartier et propose deux espaces distincts, l'un avec tous les services traditionnels d'un bureau de poste et une offre digitale innovante, le second avec les produits de La Banque Postale. « J'apprécie toutes ces machines en libre-service ; on peut être autonome », commente Khalid Belamine, retraité. « Le bureau est moderne, très agréable », témoigne Chloé Dor, jeune active venue affranchir du courrier.





LA PROXIMITÉ
AU SERVICE
DES JEUNES

Grand Est



01 | L'ENVOI POUR RÉUSSIR

« C'est une chance de participer au programme de L'Envol. Il y a une entente dans tout le groupe. Nous sommes comme une famille ! », confie Tara. Comme elle, d'autres jeunes talentueux de milieu modeste font partie du programme L'Envol. Ils sont accompagnés vers la réussite par des parrains, des postiers volontaires qui s'engagent bénévolement sur leur temps personnel.

02 | MEDIAPOST PARRAIN DE L'EM STRASBOURG

Mediapost parraine la nouvelle promotion de l'École de management de Strasbourg. Diverses interventions sont prévues pour faire découvrir aux étudiants les métiers de la filiale du Groupe experte en marketing relationnel, data et digital, mais aussi pour les challenger sur des cas pratiques.



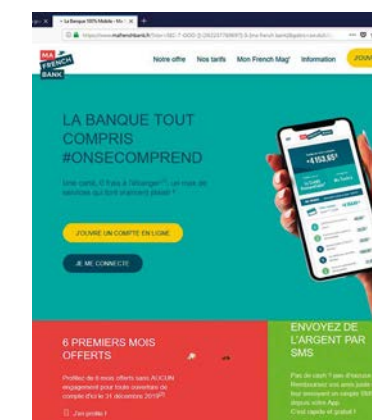
03 | UN BUREAU DÉDIÉ À LA CIBLE JEUNE

Le bureau de Nancy Blandan s'adresse aux étudiants et jeunes actifs en proposant un espace de coworking avec table connectée, imprimante, etc., mais aussi, grâce à un réseau de partenaires, des solutions pour choisir une formation, obtenir un stage, financer ses études, emménager ou monter un projet...



04 | PASSER SON CODE SANS ATTENDRE

Depuis 2019, La Poste propose une offre pour passer l'examen théorique du code de la route. « Les centres d'examen de La Poste sont appréciés pour la qualité d'accueil et d'accompagnement de nos examinateurs, explique François Nguyen, directeur commercial grand public et professionnels à la direction exécutive (DEX) Grand Est. Nous offrons à nos clients une vaste amplitude d'accessibilité concernant nos sessions d'examen, du lundi au samedi. »



05 | UNE BANQUE 100 % MOBILE

Avec le lancement de Ma French Bank, La Banque Postale s'adresse, entre autres, aux 18-35 ans en quête d'autonomie, de rapidité, de praticité et d'indépendance. L'offre Ma French Bank est conçue pour un usage et une expérience 100 % mobile, grâce à une application fluide et claire, pour gérer l'ensemble des opérations partout, tout le temps. De nombreux services pratiques au quotidien sont proposés.



46

SITES POSTAUX accueillent un centre d'examen du code de la route dans le Grand Est.

35

POSTIERS sont parrains et marraines de L'Envol dans le Grand Est.

800

PROJETS DANS LE GRAND EST ont été accompagnés par le biais de la plate-forme de financement participatif KissKissBankBank.

700

ÉLÈVES ont intégré le programme L'Envol depuis 2012, au niveau national.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Ma French Bank : www.mafrenchbank.fr

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

Des initiatives,
des questions, des idées
neuves, des solutions...
Regarder ce qui se passe
ailleurs et s'inspirer
pour projeter son
territoire dans l'avenir.



-20%

C'est la baisse des émissions de gaz à effet de serre enregistrée au sein du Groupe La Poste entre 2013 et 2018. Cette trajectoire carbone s'accélère avec un objectif de -30% à l'horizon 2025, en accord avec le cap fixé par la COP 21.

-15%

C'est l'économie que réalisent les collectivités sur leur budget d'entretien grâce au diagnostic et à l'entretien préventif des routes, tel que le propose La Poste avec sa solution Geoptis.

Source : Inspection générale des finances, 2018.



Biarritz | **G7 ÉCORESPONSABLE**

LES ÉMISSIONS COMPENSÉES PAR LA REFORESTATION DE LA VALLÉE D'HERGARAI

En août dernier, le G7 organisé à Biarritz a fait date : pour la première fois, le sommet a obtenu une certification AFNOR ISO 20121, norme internationale contrôlant et limitant les impacts environnementaux des grands événements. La compensation totale des émissions carbone résiduelles du G7 a été vérifiée et validée par des experts indépendants. Pour ce faire, un projet de reforestation, portant sur 50 hectares d'une zone de moyenne montagne, a été financé dans la vallée basque d'Hergerai, près de Saint-Jean-Pied-de-Port. La Poste, partenaire de ce premier G7 écoresponsable, a contribué à ce que la totalité des émissions du sommet soit compensée par ce projet, labellisé « bas-carbone », nouveau label gouvernemental que La Poste a participé à faire émerger en avril 2019 en s'appuyant sur sa propre expérience.



International | **BONNES PRATIQUES**

QUAND 25 POSTES INTERNATIONALES SE MOBILISENT POUR LE CLIMAT...

Vingt-cinq postes parmi les plus importantes du monde unissent leurs efforts pour relever le défi de la réduction des gaz à effet de serre (GES). Le 20 septembre dernier, le *Green Postal Day* a mis en lumière leur travail commun en faveur du climat depuis dix ans. Il s'agissait de partager les bénéfices des actions communes (flottes de véhicules électriques, énergies renouvelables dans leurs bâtiments, offres neutres en carbone...). En 2017, le secteur postal avait déjà réduit collectivement ses émissions de GES de 30% par rapport à 2008. Et réduit de 24% ses consommations électriques sur la même période. Les postes ont invité les autres secteurs industriels à faire de même.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus :
bit.ly/q7ecoresponsable

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur les engagements
en matière de réduction
d'émissions de CO₂ :
bit.ly/greenpostalday



LA POSTE VOUS RÉPOND Concrètement, comment La Poste se mobilise-t-elle pour le climat ?

Le Groupe La Poste a engagé depuis quinze ans sa propre transition écologique. La réduction des émissions de gaz à effet de serre liées au transport est son premier engagement. Avec 39 000 véhicules électriques, La Poste a ainsi constitué l'une des plus grandes flottes électriques au monde.

Pour accompagner la transition énergétique, La Poste a basculé 100% de la consommation électrique de ses bâtiments en énergies renouvelables. Toutes ses offres courrier, colis, express et numériques sont neutres en carbone depuis 2012, celles de La Banque Postale depuis 2018. Pour atteindre cette neutralité, La Poste compense ses émissions de CO₂ résiduelles en finançant des projets à forts bénéfices environnementaux et sociaux, à l'international et, plus récemment, en France. L'opérateur a ainsi contribué au label « bas-carbone » créé par le gouvernement français.

Certifiée fin juin par la SBTi*, la trajectoire bas carbone de La Poste à l'horizon 2025 a été reconnue comme compatible avec l'objectif de l'accord de Paris d'un réchauffement maintenu en-deçà des 2°C.

* Science-Based Targets Initiative (cf. page 18).

EN SAVOIR + La neutralité carbone
de La Poste : bit.ly/neutralitecarbone

POINTS DE VUE

Pourquoi avoir eu recours au prêt vert? Et en quoi votre projet était-il favorable à l'environnement?

THOMAS VACHEY, directeur du Sitcom* Côte sud des Landes :

« La Banque Postale est l'un de nos principaux partenaires financiers dans le cadre de la construction d'une unité de valorisation énergétique des déchets. Nous ne connaissons pas le principe du prêt vert : ce fut la bonne surprise. Notre prêt vert de 2,25 MD vient en soutien d'une politique globale qui comprend le développement de points de tri, le maillage du territoire en points de collecte, ou encore

le renouvellement de notre flotte en faveur de véhicules à haute performance environnementale. Un tel prêt donne une cohérence de bout en bout à notre démarche : en quelque sorte, l'environnement paie l'environnement. Que des projets favorables à l'environnement soient financés par des partenaires eux-mêmes soucieux d'y contribuer, c'est un cercle vertueux tout à fait pertinent. »

* Syndicat intercommunal pour le traitement et la collecte des ordures ménagères.

Les prêts verts sont refinancés par des obligations vertes. Les collectivités doivent-elles promouvoir une finance durable?

ADRIEN CADIER, adjoint au DGA Finances de Grand Paris Sud-Est⁽¹⁾ :

« Grand Paris Sud-Est est une collectivité d'investissement. Notre volume d'investissement n'est toutefois pas suffisant pour que nous fassions directement appel au marché obligataire en souscrivant des obligations vertes. Quand La Banque Postale nous a présenté son offre de prêts verts, nous avons sauté sur l'occasion. Il est intéressant, via du financement intermédiaire, de pouvoir labelliser une partie de notre encours de dette en

investissement socialement responsable (ISR). Nous avons choisi de valoriser un budget de rénovation de canalisations d'eaux usées. L'intérêt du projet vis-à-vis de l'environnement est évident, et les indicateurs prouvant la destination des fonds sont dès lors faciles à fournir⁽²⁾. Nous souhaitons systématiser la démarche à l'avenir. De la question des déchets à la construction HQE de nos bâtiments, les projets ne manquent pas »

(1) Établissement public intercommunal regroupant 16 communes.

(2) Il s'agit du linéaire de réseau et du nombre d'abonnés concernés.



En quoi votre projet était-il favorable à l'environnement? Pourquoi avoir choisi de le financer via un prêt vert de La Banque Postale?

MARC CHEMINET, adjoint au directeur général des services en charge de la prospective, Mairie de Tignes : « Tignes est une commune support de station de montagne (2358 habitants) à la capacité d'hébergement touristique de 30000 lits. L'objet du prêt vert est la construction d'une station d'épuration à la capacité nominale de 50000 équivalents habitants (anticipation des développements touristiques à trente ans), prenant en compte la montée en charge des effluents en fonction de la saisonnalité. L'équipement – un investissement de 22 MD – sera plus performant en termes de traitement des pollutions et de rejets dans l'environnement. Il y est adjoint une usine de turbinage produisant de l'électricité via une conduite forcée des eaux usées. Financer un tel projet par un prêt vert, cela fait sens. Mais la capacité du prêt à se caler sur la durée des travaux – réception à fin 2021 –, avec des phases de mobilisation assez longues, et les conditions financières consenties ont été également déterminantes. »



Pour en savoir plus sur le prêt vert à La Banque Postale : bit.ly/pretsverts

L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE UNE RESPONSABILITÉ DE BANQUE CITOYENNE

La Banque Postale assure une mission de service public d'accessibilité bancaire avec son Livret A. Utilisé comme un compte courant, le Livret A offre des services bancaires essentiels à près de 1,5 million de personnes en France.

UNE MISSION CONFIEE PAR L'ÉTAT

L'ÉTAT A CONFIE À LA BANQUE POSTALE la mission de service public d'accessibilité bancaire dans le cadre de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008.

DES SERVICES BANCAIRES ESSENTIELS POUR TOUS

TOUTE PERSONNE PEUT OUVRIR UN LIVRET A À LA BANQUE POSTALE sans condition de ressources. Celui-ci garantit un accès universel et gratuit à des services bancaires essentiels : carte de retrait gratuite, virements ciblés, relevés d'identité bancaire (RIB), domiciliation des prestations sociales, dépôts et retraits d'espèces.

1,5 MILLION DE BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

LES UTILISATEURS DE LIVRET A D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE REPRÉSENTENT 1,5 MILLION DE PERSONNES soit environ 5 millions de personnes avec leurs familles. Pour une bonne part, ces personnes sont privées de revenus, de domicile, d'accès à Internet ou n'ont pas une maîtrise suffisante de la langue française ou de l'écrit, comme les migrants ou les sans-domicile fixe.

LA PROXIMITÉ HUMAINE AU SERVICE DE L'INCLUSION SOCIALE

LES EXCLUS BANCAIRES, SOUVENT EXCLUS NUMÉRIQUES, PRIVILÉGIENT LES ESPÈCES. Ils préfèrent aller au guichet, où ils peuvent être aidés pour faire des opérations. Ils trouvent à La Banque Postale ce dont ils ont besoin : l'accompagnement humain, l'assistance de nombreuses associations partenaires et la proximité. À cet égard, la densité du réseau de La Banque Postale joue un rôle essentiel pour permettre à tous d'utiliser le Livret A : il est constitué d'au moins 17000 points de contact dont plus de 8000 bureaux de poste. La Banque Postale est très présente en zone rurale, mais aussi dans les quartiers prioritaires de la ville, notamment avec des bureaux dits « à priorité sociétale ».



Utile

POUR LA PLANÈTE



CERTIFICATION SBTI

La certification internationale SBTi (*Science-Based Targets Initiative*) est attribuée aux entreprises dont les objectifs de réduction des émissions de CO₂ s'inscrivent dans la trajectoire de l'Accord de Paris, qui limite à 2 °C la hausse des températures d'ici à 2100 par rapport aux niveaux préindustriels. 608 entreprises mondiales sont engagées dans la démarche.

En juin 2019, La Poste a vu sa trajectoire carbone 2013-2025 certifiée dans ce cadre.

La Science-Based Targets Initiative (SBTI) est

une organisation qui regroupe quatre partenaires :

- le WWF (*World Wildlife Fund*, une ONG vouée à la protection de l'environnement et au développement durable);
- le *Carbon Disclosure Project* (organisation internationale à but non lucratif gérant la plus importante plate-forme de reporting environnemental dédiée aux entreprises et aux villes);
- le WRI (*World Resources Institute*, une cellule de réflexion américaine spécialisée dans les questions environnementales);
- le Pacte mondial des Nations unies.



COMPENSATION CARBONE

C'est le mécanisme par lequel les émissions de carbone générées par un événement ou une activité sont compensées par un projet réduisant un volume d'émissions de CO₂ équivalent. Une tonne de gaz à effet de serre émise a le même impact sur le climat, quel que soit le lieu où elle est produite. 100% des offres colis, courrier, express et numériques du Groupe La Poste sont neutres en carbone depuis 2012 grâce à ce mécanisme. La Banque Postale a rejoint la démarche pour l'ensemble de ses activités opérationnelles en 2018. La Poste représente 9% du marché européen des crédits carbone volontaires.



G7 ÉCORESPONSABLE

Le G7 (« Groupe des sept ») est un groupe de discussion et de partenariat économique de sept pays: Allemagne, Canada, États-Unis, France, Italie, Japon et Royaume-Uni. Le Sommet du G7 2019, sous présidence française, qui s'est tenu du 24 au 26 août dernier à Biarritz, se voulait exemplaire en termes d'impact environnemental et a ainsi compensé ses émissions de CO₂ par le financement de la reforestation de la vallée d'Hergarai, au Pays basque. Il a obtenu la certification internationale ISO 20121, qui valide une méthodologie de conduite écoresponsable pour l'organisation de grands événements. Créée lors des JO de Londres, en 2012, cette norme a été appliquée pour la première fois en France en 2015 pour la COP21, à Paris. C'est aussi la référence qui sera utilisée pour l'organisation des JO 2024 en France.



NEUTRALITÉ CARBONE

Le Groupe La Poste contribue à la lutte contre le changement climatique grâce à une démarche volontaire de neutralité carbone qui consiste à :

- mesurer les émissions de CO₂ liées à ses activités ;
- réduire son impact carbone lié au transport, aux bâtiments et à la conception de ses offres (papier et numériques) ;
- compenser, depuis mars 2012, les émissions de CO₂ liées aux activités courrier, colis et express via l'achat de crédits carbone générés sur le marché carbone volontaire.

Utile

POUR LES CITOYENS



INCLUSION NUMÉRIQUE

L'inclusion numérique vise à rendre les populations plus autonomes pour accéder aux services en ligne. En effet, les usages des clients changent et la lutte contre l'exclusion bancaire est désormais liée à l'inclusion numérique. 50 % des clients de La Banque Postale en quartiers prioritaires politique de la ville déclarent ne pas être en capacité de réaliser seuls leurs démarches en ligne. La Banque Postale a lancé en 2018 un Plan d'inclusion bancaire par le numérique avec WeTechCare, émanation d'Emmaüs Connect et un réseau d'aidants.



LIVRET A À LA POSTE

Le Livret A d'accessibilité bancaire de La Banque Postale garantit un accès universel et gratuit à des services bancaires essentiels : carte de retrait gratuite, relevés d'identité bancaire (RIB), domiciliation des prestations sociales, dépôts et retraits d'espèces... Il est ouvert à toute personne qui en fait la demande, sans conditions de ressources, et dans le réseau La Poste.



MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

La Banque Postale est en charge d'une mission de service public d'accessibilité bancaire via le Livret A. Cette mission de service public permet aux utilisateurs du Livret A de domicilier leurs prestations sociales, de bénéficier de chèques de banque et de réaliser des retraits d'espèces dans les automates ou au guichet des bureaux de poste. La Banque Postale ouvre un Livret A « à toute personne qui en fait la demande » à partir de 1,50 euro et autorise les versements et les retraits à partir de ce même montant.

Utile

POUR LES COLLECTIVITÉS



BANQUE AU SERVICE DES TERRITOIRES

Depuis 2016, La Banque Postale est le partenaire de référence du secteur public local : collectivités, bailleurs sociaux, entreprises publiques locales, établissements de santé... La moitié des prêts accordés le sont à des communes de moins de 5000 habitants. La Banque Postale s'efforce d'être aux côtés des acteurs publics locaux en cas de « coup dur ». Elle a ainsi débloqué une enveloppe de 100 M€ à taux zéro, pour aider les communes sinistrées de l'Aube suite aux inondations de 2018.



DOMISERVE

Filiale de La Banque Postale, Domiserve accompagne les collectivités territoriales (mais aussi les mutuelles, caisses de retraite, compagnies d'assurances) dans l'organisation, le pilotage et l'optimisation de leur dispositif d'aide à la personne. Elle s'appuie sur trois métiers : l'émission de CESU (chèques emploi service universel) préfinancés, la télégestion de prestations d'aide sociale et la prestation de services à la personne à domicile.



SANTÉ

Le développement de la chirurgie ambulatoire, de la téléassistance ou des maisons de santé reflète autant de solutions nouvelles pour faciliter l'accès aux soins. Pour les élus ou les gestionnaires des collectivités territoriales, ces évolutions sont porteuses de nombreux nouveaux défis. Spécialiste de la proximité sous toutes ses formes, humaine ou digitale, La Poste met à la disposition des territoires des solutions concrètes pour les aider à prendre le virage de l'e-santé.

Pour en savoir plus :
Cahiers Postéo n° 7
(septembre 2019) :
www.groupeposteo.com/fr/article/tous-les-cahiers-posteo



DE CONSEILS,
DE TÉMOIGNAGES,
ET DE REPÈRES
GROUPELAPOSTE.COM

PLACE DES SERVICES : LA CONCIERGERIE D'HYPERPROXIMITÉ



1

Trois ingrédients. La solution Place des Services du Groupe La Poste est une conciergerie de proximité. Sa vocation : créer du lien au sein d'un quartier et offrir un point d'entrée unique vers les services de La Poste et de ses partenaires. Ce service se compose d'un espace d'accueil ouvert à des plages horaires choisies par les abonnés, d'une application mobile (services accessibles 7 j/7, 24 h/24), et d'un(e) postier(ère) dédié(e) pour une présence humaine et un accueil personnalisé.

2

Des services d'hyperproximité. Avec Place des Services, les résidents et les riverains d'un quartier bénéficient d'un ensemble de services qui leur facilitent le quotidien : récupération de colis, location gratuite d'objets, notamment connectés, mise en relation pour des services à la personne (babysitting, aide-ménagère...), portage à domicile de courses ou de pressing, accès à l'information culturelle et associative locale... Les commerçants peuvent bénéficier de livraisons à domicile, d'ateliers de mise en avant de leurs savoir-faire ou de promotions omnicanales exclusives.

3

Un quartier plus animé et plus solidaire. Place des Services, c'est l'accès à une communauté d'entraide entre voisins du quartier. Que ce soit pour se partager des bons plans, se prêter des outils ou se rendre des services mutuels. Bref, la vie de quartier comme on la rêve !

4

Des avantages au quotidien. Grâce à une plate-forme numérique unique, Place des Services permet l'accès à un large éventail de services de proximité, avec l'assurance de pouvoir compter sur des prestataires locaux fiables. Le tout en alliant la bienveillance de l'humain et l'efficacité du numérique. Pour bénéficier de ces services, il suffit aux habitants des quartiers équipés de s'abonner auprès de leur postier-ambassadeur.

5

Des ouvertures à partir de fin 2019. La toute première Place des Services ouvrira courant décembre 2019 à Châtillon (Hauts-de-Seine). Le déploiement prévoit ensuite l'ouverture d'une dizaine de sites chaque année à partir de 2020.