

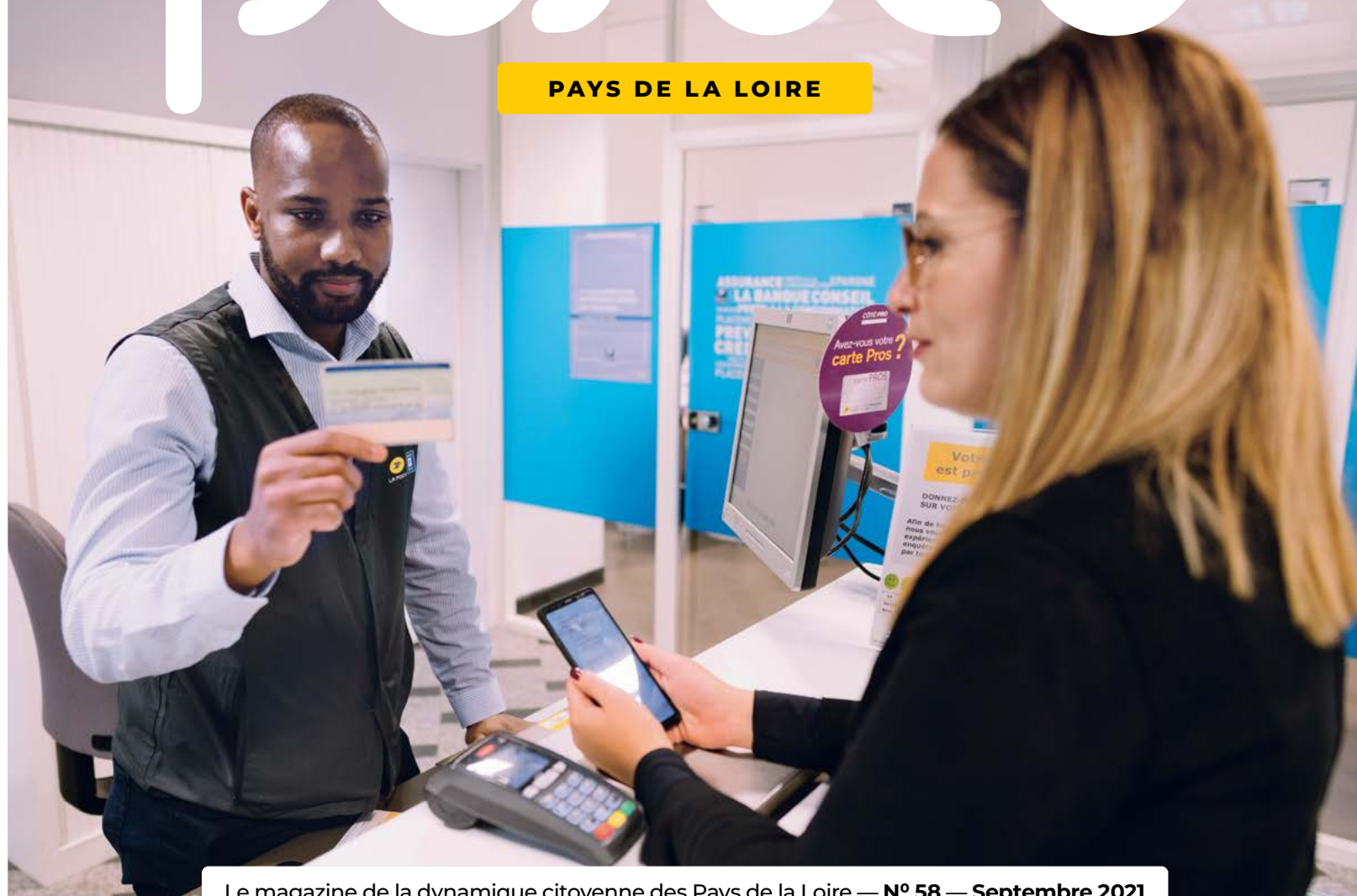
P. 6 Grand format
Hoffmann
Green Cement
Technologies opte
pour le prêt vert de
La Banque Postale

P. 8 D'intérêt général
La Poste renforce
son engagement aux
côtés des territoires

P. 12 Traits d'union
S'adapter à
l'augmentation des
volumes de colis

postéo

PAYS DE LA LOIRE





Fabien Jouron,
délégué régional du Groupe La Poste
en Pays de la Loire

Le 22 juillet dernier, le Premier ministre a proposé des modalités de financement du service universel postal. Depuis 2018, son équilibre financier est largement déficitaire.

Si la baisse des volumes du courrier est une tendance de fond, elle a été accélérée par la crise sanitaire provoquant un déficit à hauteur de 1,1 milliard d'euros en 2020, et ce, malgré la hausse des activités colis. En Pays de la Loire, avec 1,4 million de lettres distribuées par jour, nous constatons un trafic en recul de -15%.

Le rapport du député honoraire Jean Launay, sur les mutations du service universel postal, préconise de préserver certains principes

auxquels nous sommes tous attachés : une distribution du courrier six jours sur sept, un réseau de points de contact important, ou encore le maintien d'une politique tarifaire abordable et maîtrisée.

Afin d'accompagner cette mutation et de garantir la pérennité du service, une dotation annuelle comprise entre 500 et 520 millions d'euros, et modulée en fonction des résultats de qualité de service, a été soumise par le Premier ministre. Son versement interviendra en 2022, sous réserve que l'aide soit déclarée compatible par la Commission européenne.

Concernant la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste, le gouvernement est prêt à maintenir le niveau de son soutien financier, en contrepartie d'une amélioration de la qualité du service rendu aux Français.

Il souhaite que la négociation du prochain contrat de présence postale territoriale puisse être engagée dès les prochaines semaines. C'est ce que nous ferons ensemble.

Ces mesures nous engagent plus encore dans notre priorité stratégique de garantir à nos clients la meilleure qualité de service. Elles sont aussi le signe fort du soutien de notre actionnaire, l'État français, en faveur de notre plan stratégique; celui d'une entreprise qui s'engage pour la société tout entière, pour l'aider à gérer les transitions démographique, numérique, écologique et territoriale.



postéo PAYS DE LA LOIRE

Certaines photos du magazine ont été prises avant la crise sanitaire.

Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du Groupe La Poste en Pays de la Loire.
Directeur de la publication : Fabien Jouron. **Directeur de la rédaction :** Gildas Brochard. **Rédactrice en chef :** Hélène Bertin. **Rédacteurs :** Hélène Bertin, Léane Lebrun. **Crédits croquis :** François Delarozziere. **Crédits photo :** Agence One x Fidlid & Studio Smart Média Jérôme Cabanel, Jean-Dominique Billaud, Jordi Bover, Matthieu Engelin, HAVAS Paris, Éric Huynh, Pauline Jarry, Guillaume Leray, Adobe Stock, Noyant-Villages, Pierre Orefice, Pixel-Shot, Adobe Stock, Jeremy Suyker, item. Pages nationales – **Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Nathalie Valère. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** Poste Immo, Getty Images, médiathèque du Groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS PARIS. **Imprimerie :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** Septembre 2021. 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.



ECOLOGIC
Priorité neutralité carbone

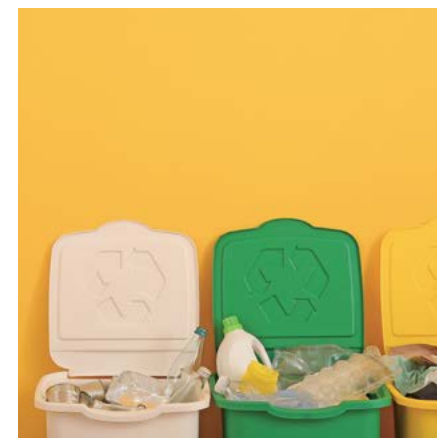
PAYS DE LA LOIRE

Facteurs de fierté

2 531
vélos à assistance électrique utilisés par les facteurs.

23 439
emplois soutenus par l'activité du Groupe La Poste.

715
panneaux photovoltaïques installés à l'Hôtel des Postes de Nantes.



VERTUEUX

Réduire, réemployer, recycler

À Nantes, les salariés du Groupe La Poste se sont engagés par des actions quotidiennes à réduire leur impact environnemental et à développer l'économie sociale et solidaire (ESS). C'est dans cette démarche que le Groupe s'est associé à Oasis Environnement : une association qui accompagne les entreprises et les salariés dans la réduction de déchets en travaillant avec des filières issues de l'ESS. Cette collaboration a permis de réaliser plusieurs opérations de réemploi de mobilier de sites postaux, mais aussi de sensibiliser et de former des éco-acteurs en interne. « 28 tonnes de mobilier ont été réemployées par 12 structures de l'ESS, mais aussi par deux écoles primaires de la région nantaise », confie Cédric Henrat, cofondateur d'Oasis Environnement.



PLUS D'ACTUS SUR
GROUPELAPOSTE.COM
L'OPÉRATION DE RÉEMPLOI DE MOBILIER
<https://bit.ly/3qGd7Za>



ENGAGÉS

Tous acteurs de la transition énergétique

Depuis 2017, La Poste déploie le dispositif Fonds Carbone visant, à travers le financement de projets internes, à la réduction d'émissions de CO₂ dans les domaines de l'énergie des bâtiments, les transports ou les déplacements des collaborateurs. Depuis sa création, près de 6 000 tonnes de CO₂ ont ainsi pu être économisées, dont 500 en Pays de la Loire. À Saint-Nazaire, l'établissement Courrier-Colis travaille sur un projet d'abri vélo solaire, et, aux Herbiers, les équipes réfléchissent à un déstratificateur d'air de quai. À travers son engagement responsable, La Poste agit en faveur des transitions écologique et énergétique et contribue à la cohésion sociale et territoriale.

Chiffre clé

2

start-up ligériennes lauréates du concours French IoT : Comm'une opportunité, avec sa plateforme de mise en relation entre entrepreneurs et collectivités, ainsi que We Act.



PLUS D'ACTUS SUR

GROUPELAPOSTE.COM
DÉCOUVRIR LE PROGRAMME
D'ACCOMPAGNEMENT FRENCH IOT
<https://bit.ly/3qEYhC6>



TIMBRÉES

Les Machines de l'île ont leurs timbres

Pour la première fois, La Poste a émis un bloc-timbres collector intitulé « Les Machines de ville, de Nantes à Toulouse ». Tirés en édition limitée, les timbres sont en vente dans tous les bureaux de poste de Loire-Atlantique et Vendée et proposés par l'ensemble des facteurs.

Le collector « Les Machines de ville, de Nantes à Toulouse » matérialise le partenariat, né en 2013, entre La Poste et La compagnie La Machine. Les croquis que vous retrouverez dans cette planche de huit timbres exceptionnels sont devenus des « Machines de ville » qui arpentent l'espace public et suscitent l'émotion.



MOBILISÉE

Cet été, La Poste a renforcé sa présence

La Poste a maintenu l'ouverture de ses bureaux de poste pendant la période estivale. Elle a complété sa présence avec l'ouverture de 400 points de services saisonniers situés dans des commerces de proximité, en particulier dans les communes touristiques et rurales. En Pays de la Loire, deux points de services ont ouvert à Piriac-sur-Mer et à La Tranche-sur-Mer. En parallèle, sept drives La Poste ont été mis à disposition des clients particuliers et professionnels pour garantir un retrait simplifié de leurs courriers et colis. Enfin, deux véhicules dont un à Challans et un à Saint-Nazaire, ont sillonné les campings et les marchés, afin de proposer aux vacanciers des produits et des services : envoi de courriers, de cartes postales, achats de beaux timbres, d'enveloppes, démonstrations et animations...

Chiffre clé

1 M€

Près de 1 million d'euros ont été investis sur deux ans à Rezé pour rénover les bureaux de Château et Pont-Rousseau afin de mieux répondre aux attentes des habitants.



PLUS D'ACTUS SUR

GROUPELAPOSTE.COM
DÉCOUVRIR LE BUREAU MODERNISÉ
DE REZÉ-PONT-ROUSSEAU
<https://bit.ly/3i6OS3D>



RÉNOVÉE

La Poste de Rezé-Pont-Rousseau transformée

Après cinq mois de travaux, le bureau de poste de Rezé-Pont-Rousseau a rouvert ses portes le 19 juillet dernier.

Les clients ont désormais accès à un espace plus lumineux et fonctionnel, avec une offre enrichie et un accompagnement personnalisé. Les chargés de clientèle, grâce à leur smartphone, prennent en charge les demandes des clients au cœur de l'espace de vente ou les accompagnent vers les automates afin qu'ils puissent réaliser leurs opérations courrier, colis et bancaires. Les clients disposent également d'une table connectée permettant de recharger leur téléphone ou leur ordinateur et de préparer leurs envois de courriers ou de colis, ainsi que d'un accès gratuit à Internet via le Wi-Fi. Quant à l'espace conseil bancaire, il est agrandi sur deux niveaux et un accueil sans rendez-vous est possible.



PROCHES

Maintien des services publics

La labellisation France Services des bureaux de poste se poursuit avec, dernièrement, Sainte-Hermine (85) et Ingrandes-le-Fresne-sur-Loire (49). Cette démarche s'inscrit dans l'ambition du Groupe La Poste de participer au maintien des services publics sur tout le territoire et de développer ses liens de proximité avec ses clients. Au-delà des solutions de La Poste, les clients peuvent désormais bénéficier des services de différents opérateurs comme la Caf, la Carsat, GRDF, la MSA, Pôle emploi, la Cnam, les ministères de l'Intérieur et de la Justice et la DGFIP. Face aux 13 millions de Français en difficulté avec le digital, Le Groupe La Poste s'engage ainsi à favoriser l'inclusion numérique dans les territoires, en accompagnant les clients pour réaliser leurs démarches administratives en ligne.

Photo : inauguration de la France Services de Sainte-Hermine en présence de Joël Giraud, secrétaire d'État auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, chargé de la Ruralité.



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

Hoffmann Green Cement Technologies opte pour le prêt vert de La Banque Postale

Créée en 2014, l'entreprise vendéenne Hoffmann Green Cement Technologies produit de nouveaux ciments plus écologiques qui ont une empreinte carbone divisée par cinq par rapport au ciment traditionnel. Elle innove pour faire évoluer le domaine du bâtiment et aller vers des constructions plus vertes et plus propres. Pour développer son activité industrielle, la société construit deux nouveaux sites de production en renfort de sa première unité installée en Vendée. Et pour financer cet investissement, Hoffmann Green Cement s'est tourné vers un instrument adapté : l'offre de prêt vert proposée par La Banque Postale. Cette solution permet aux entreprises et aux collectivités de mener une démarche de transition énergétique et écologique. Avoir recours au prêt vert contribue au développement d'une finance plus responsable en ciblant des investisseurs éthiques.



« Les instruments de financement sont indispensables dans le cadre d'un projet innovant comme celui d'Hoffmann Green Cement. Au début, nous avons eu du mal à nous faire financer par des banques traditionnelles et des canaux classiques, car nous étions en rupture avec les habitudes. Le type de financement vert proposé par La Banque Postale est un outil vraiment intéressant pour des sociétés comme la nôtre. Nous remplissons un certain nombre de cases : projet green, mais aussi une politique RSE très appuyée, très déployée, qui fait partie de l'ADN d'Hoffmann. Solliciter un financement vert auprès de La Banque Postale avait du sens pour la société mais aussi pour l'ensemble des équipes. Ce financement va contribuer au développement industriel d'Hoffmann Green, en appuyant le financement global de deux nouvelles unités de production, en Vendée et en région parisienne. »

Julien Blanchard,
président du Directoire d'Hoffmann
Green Cement Technologies

Unité de production d'Hoffmann Green Cement, située sur le site de Bournezeau (Vendée).

« Le prêt vert entreprises accordé à Hoffmann Green Cement Technologies est une belle réussite. À mon sens, ce qui a fait la différence, c'est le financement labellisé "vert", 100% cohérent avec la raison d'être de l'entreprise, mais aussi la rapidité de notre réponse commerciale et bien sûr la qualité du relationnel, désormais établie. C'est une grande fierté de pouvoir déployer cette offre de prêt vert que ce soit auprès des entreprises comme du secteur public local. Cette offre s'inscrit complètement dans l'ambition de La Banque Postale de proposer à tous ses clients une large gamme de financements et de placements à impact. Classée première banque mondiale en 2021 en matière de performance RSE par l'agence Vigeo Eiris, La Banque Postale est engagée dans la finance durable et accompagne ses clients dans leur transition énergétique. Collectivités comme entreprises, cette offre est faite pour vous ! »

Matthieu Banette,
conseiller spécialisé Entreprises
à la Banque Postale



3
millions d'euros est le montant
du prêt vert accordé à
Hoffmann Green Cement.

11
projets de collectivités
financés en prêts verts pour
un montant de 73,5 millions d'euros
en Pays de la Loire.

La Poste renforce son engagement aux côtés des territoires

Pour devenir, en 2030, la première plateforme, européenne et durable, du lien et des échanges, La Poste affiche dès aujourd'hui sa volonté de renforcer ses initiatives en direction des territoires. Concrètement, cette priorité se traduit par un grand « projet d'accélération » dont l'ambition est de rendre, sous trois ans, l'offre postale à destination des territoires plus lisible, plus adaptée et plus efficace.



Déjà fortement présente aux côtés des collectivités territoriales, La Poste veut donner, pour les trois années à venir, une nouvelle impulsion à son action en direction des territoires. Focus sur son engagement.

Des mesures gouvernementales qui engagent La Poste sur la qualité de son service

Afin d'accompagner la mutation du service universel postal et de garantir sa pérennité, le Premier ministre a annoncé, le 22 juillet dernier, le versement à La Poste d'une dotation budgétaire annuelle, qui sera modulée en fonction des résultats de qualité de service (évalués par l'Arcep). Cette mesure engage plus encore Le Groupe La Poste dans sa priorité stratégique : garantir à ses clients en général, et aux territoires en particulier, la meilleure qualité de service ; elle est aussi le signe fort du soutien de l'État en faveur du plan stratégique d'une entreprise qui s'engage pour la société tout entière.

De nouvelles approches différenciées avec les élus

« Nous allons accélérer les services rendus aux collectivités territoriales et aux acteurs des territoires, particulièrement sur les services humains de

proximité et la confiance numérique », explique Agnès Grangé, qui pilote, au sein du Groupe La Poste, le plan d'accélération du développement territorial. Celle-ci insiste également sur l'importance de mieux intégrer les spécificités locales, pour une collaboration véritablement différenciée, et donc mieux adaptée, avec chaque élu.

Des bouquets de solutions plus lisibles et visibles

La Poste se doit, en outre, de proposer des solutions d'accompagnement des collectivités plus complètes et plus lisibles. « À la fois acteur de confiance physique et numérique, La Poste a tous les atouts pour cela : nous savons produire des plateformes, concevoir des outils de paiement en ligne, et nous sommes parmi les leaders européens en matière d'approvisionnement et de logistique du dernier kilomètre », souligne Agnès Grangé. Les services postaux à destination des territoires seront ainsi proposés sous la forme de bouquets de solutions complémentaires, pour accompagner les quatre transitions sociétales – énergétique, démographique, numérique et territoriale –, en adéquation avec les attentes fortes exprimées par les territoires.

L'habitat, au cœur des priorités de La Poste



L'habitat est l'un des domaines prioritaires où La Poste accélère son action aux côtés des territoires. C'est notamment le cas avec les résidences services seniors, qui répondent aux enjeux du bien-vieillir à domicile, que les élus sont nombreux à appeler de leurs vœux. Dotée d'un riche patrimoine foncier, La Poste réhabilite, par l'intermédiaire de sa filiale Poste Immo, des hôtels des Postes en résidences services seniors. Gérées par un partenaire, Les Jardins d'Arcadie, ces résidences non médicalisées proposent, outre le logement, une large gamme de services. Les municipalités d'Auch, dans le Gers, et de Brest, en Bretagne, ont salué ces réhabilitations de centre-ville. Autre concept : un village transgénérationnel va bientôt proposer des services postaux, bancaires ou numériques, aux côtés des services à la personne (Ardoiz, AXEO Services...). Autre pierre à l'édifice « habitat » de La Poste : la rénovation énergétique des logements. La Poste accompagne les collectivités locales dans cette démarche : en 2019, elle a permis à la Maison Énergie Habitat Climat du Pays d'Aix de sensibiliser 2 500 foyers aux enjeux de la rénovation énergétique. Et cette année, La Banque Postale a mis à disposition une gamme de solutions de financement en faveur de la rénovation énergétique, déjà signée avec la Métropole du Grand Paris.

La Banque Postale devient le guichet des collectivités en matière d'espèces

Depuis le 30 avril dernier, davantage de bureaux de poste délivrent le service de dépôt et de retrait d'espèces aux collectivités territoriales. Avec pour effet vertueux de rapprocher l'utilisateur de ce service, en augmentant le nombre de points de contact. « En passant de moins de 2000 trésoreries à plus de 3500 bureaux de La Banque Postale éligibles sur le territoire, explique Guillaume Robert, le chef du service Collectivités locales à la Direction générale des finances publiques (DGFIP), les collectivités locales bénéficient d'un meilleur service. » De son côté, la directrice adjointe de la Direction des

entreprises et du développement des territoires à La Banque Postale, Betty Marcerou, se réjouit du changement d'échelle : « La Banque Postale collabore avec la DGFIP depuis 1999 mais désormais le nombre de collectivités et d'établissements publics locaux concernés va passer de quelques milliers à plus de 125 000. » Le service rendu gagne donc en proximité. Une plateforme en ligne, Digifip, a aussi vu le jour pour simplifier la vie des régisseurs.

les élus nous ont dit “

« Le Groupe La Poste a choisi Auch comme site pilote pour la reconversion en résidence services seniors de son patrimoine immobilier. Ce projet va constituer un précieux apport de population nouvelle dans ce cœur historique que nous revitalisons, en favorisant ainsi l'implantation de nouveaux commerces. Cela va aussi contribuer à embellir et faire vivre un magnifique bâtiment du XVIII^e siècle. »

Christian Laprèbende,
maire d'Auch

« Dans huit communes, nous avons fait appel à La Poste pour sensibiliser près de 300 foyers à la précarité énergétique et proposer des diagnostics, gratuits, réalisés par Soliha (Solidaires pour l'habitat). Le dispositif fonctionne bien, avec un retour positif des habitants, qui accueillent sereinement le facteur sur ce type de service. »

Anne-Sophie Lacapelle-Le Gal,
chargée de mission amélioration de l'habitat privé Nantes Métropole



125 000
structures habilitées au service.

3 500
bureaux de poste mis à disposition⁽¹⁾ (contre 1 400 en 2014).

Plus de
175 000
opérations en 4 mois.

(1) Au 1^{er} septembre 2021.

L'Identité Numérique La Poste

De quoi s'agit-il ?

L'Identité Numérique La Poste est un moyen de connexion universel qui permet d'accéder à ses démarches en ligne de manière simple et sécurisée.



Pour quels services ?



Simuler sa retraite



Déclarer ses impôts



Inscrire son enfant à la crèche



Retirer un colis à La Poste



Choisir et réserver des activités extrascolaires



Renouveler sa carte grise

+900

C'est le nombre de services publics et privés accessibles via L'Identité Numérique.

Comment l'obtenir ?

2 possibilités

1



En ligne sur identitenumérique.laposte.fr

2



En bureau de poste avec un chargé de clientèle

100 % sécurisée

- ◆ L'Identité Numérique La Poste est la 1^{re} et seule identité électronique attestée conforme en France au niveau de garantie substantiel par l'ANSSI⁽¹⁾.
- ◆ Elle permet pour l'utilisateur de se prémunir des risques d'usurpation d'identité.

(1) Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.

Traits d'union

#dynamiser

S'adapter à l'augmentation des volumes de colis.

Aujourd'hui, plus de 8 Français sur 10 achètent des produits et services via un site en ligne. Face au boom des achats sur Internet et à l'essor planétaire du colis, La Poste adapte son réseau logistique.

P. 12

#accompagner

Imaginer des réponses innovantes aux besoins des territoires.

Présente aux côtés des collectivités et de tous les Français, La Poste souhaite consolider et réinventer sa présence pour contribuer toujours plus efficacement à la réussite des politiques publiques de développement.

P. 14

#connecter

Sécuriser et simplifier les démarches en ligne.

Avec la digitalisation de la société, les usages numériques ont aujourd'hui besoin de susciter la confiance. Preuve d'identité et moyen de connexion universel, l'Identité Numérique La Poste est la clé qui sécurise et simplifie les démarches.

P. 15



#dynamiser

La Poste s'adapte à l'augmentation des volumes des colis à distribuer

Aujourd'hui, plus de 8 Français sur 10 achètent des produits et services via un site en ligne. Face au boom des achats sur Internet et à l'essor planétaire du colis, La Poste adapte son réseau logistique.

La crise sanitaire a profondément modifié les modes de consommation des Français : boom des achats en ligne et des services de livraison, développement des envois à l'international... En 2020, le chiffre d'affaires réalisé par l'e-commerce en France d'après la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) atteint 112 milliards d'euros, soit une hausse de 8,5 % sur un an. Une croissance qui se confirme post-confinement. Depuis le premier confinement, les volumes de colis à distribuer dans Les Pays de la Loire ont augmenté de près de 30 %. En 2020, plus de 20 millions de colis ont été distribués, et les prévisions pour 2025 annoncent une hausse de + 65 % par rapport à 2020. Une augmentation sans précédent.

71 000 colis distribués en moyenne chaque jour en 2020, soit une hausse de + 30 %.

1,4 million de lettres distribuées par jour en Pays de la Loire.

À l'inverse, la baisse des volumes de courrier s'est accélérée du fait de la digitalisation des échanges, et la crise sanitaire a amplifié le mouvement. Un particulier envoyait encore en 2010, 50 lettres par an. En 2019, il n'en envoie plus que 10 et en 2025, ce chiffre tombera à 2 par an. Pour répondre à la mondialisation des échanges, aux évolutions des modes de consommation et de communication des Français, La Poste adapte son schéma industriel et développe de nouveaux services de logistique de proximité. L'augmentation du nombre de colis à traiter nécessite notamment des sites plus grands avec une capacité d'accueil des camions plus importante. Parallèlement, des innovations techniques et technologiques sont développées, notamment afin d'améliorer les conditions de travail des postiers : automatisation des tâches lourdes de manutention, investissements dans la sécurité et santé au travail. Enfin, pour rester le leader de la livraison responsable, La Poste continue à réduire son empreinte environnementale en améliorant encore la performance énergétique de sa flotte de véhicules et de ses bâtiments, et en développant des offres écoresponsables. Avec ces évolutions, La Poste prend un virage indispensable à sa transformation et se dote d'une stratégie industrielle puissante pour l'avenir.



« Un des impacts économiques majeurs de la crise aura été l'affaiblissement brutal de nos volumes de courrier. Au cours de l'année 2020, nous aurons perdu 1,6 milliard de plis, soit presque trois années de baisse en volume. Nous voulons conforter nos métiers historiques en construisant l'avenir du courrier. Encore utile en 2030, le courrier sera vert et rentable. Il répondra aux attentes de nos clients, avec une fiabilité et une digitalisation renforcées. En parallèle, le boom de l'e-commerce a précipité l'évolution du marché de trois à quatre ans.

On voit que le taux de pénétration en France reste relativement faible, entre 13 % et 14 %, alors que sur les marchés mûrs comme l'Angleterre et les États-Unis, on est entre 30 % et 35 %. D'ici à 2030, nous voulons devenir le leader international de la livraison responsable et un catalyseur de l'accélération de l'e-commerce avec de nouveaux services de logistique de proximité. »
Michel Nogé,
directeur de la transformation
et du système d'excellence



1

LA FERTÉ-BERNARD

Une nouvelle plateforme à La Ferté-Bernard

Depuis le 22 juin, la nouvelle plateforme Courrier-Colis de La Ferté-Bernard accueille l'activité des sites de La Ferté-Bernard et de Vibraye, qui n'étaient plus adaptés au volume croissant des colis à traiter. Plus moderne et plus fonctionnelle, cette plateforme de 1 200 m² offre aux 47 agents de meilleures conditions de travail. Un nouvel espace est également dédié à l'accueil des clients entreprises et particuliers. Outre les boîtes postales et le retrait des instances, les clients professionnels bénéficient d'un accompagnement pour le développement de leurs entreprises.



120 000 euros ont été investis pour la nouvelle plateforme Courrier-Colis de La Ferté-Bernard.

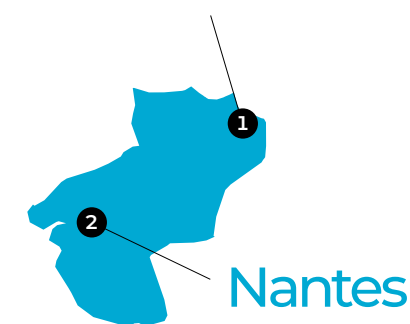
2

NANTES

Une plateforme de services logistiques de proximité

Le succès de l'e-commerce génère en France 10 millions de livraisons ou enlèvements de colis par jour. La circulation des marchandises qui entrent, circulent et sortent de nos villes devient aujourd'hui un enjeu sociétal et environnemental majeur. Leader de la logistique décarbonée, La Poste accélère sa croissance dans la logistique de l'e-commerce local avec, entre autres, les services de portage, la logistique de proximité et Ma Ville Mon Shopping, plateforme de vente en ligne offrant la possibilité de passer commande auprès des commerces de proximité et de bénéficier des services de livraison à domicile de La Poste.

La Ferté-Bernard



Nantes

3

PAYS DE LA LOIRE

Le service client, au cœur des priorités

Soutenir le dynamisme et l'équilibre économique des territoires a toujours été au cœur de la politique d'engagement sociétal de La Poste. Elle développe une offre de services répondant aux besoins des collectivités, commerçants, TPE et PME. La Poste place le client au cœur de sa vision stratégique pour devenir le premier opérateur des services de proximité et d'e-commerce. Pour cela, l'entreprise mise sur la disponibilité de ses services 7j/7 et de ses services facteurs maintenus 6j/7. Elle poursuit également la modernisation de son outil industriel, développe la seconde présentation et l'interactivité entre le facteur et le client.



#accompagner

Imaginer des réponses innovantes
aux besoins des territoires

La Poste renforce sa présence à Noyant-Villages (49) en créant deux nouveaux points de services délégués, pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de ses clients.

Le 6 mai dernier, une Poste agence communale a ouvert à Broc et, le 1^{er} juin, un La Poste relais à Noyant. Noyant-Villages compte 5 800 habitants répartis dans 14 communes, qui ont fusionné en décembre 2016. Par sa superficie, elle est l'une des cinq plus grandes communes de France. Il était donc important pour les élus locaux et La Poste de maintenir une présence adaptée. « C'est un enjeu pour moi et mon équipe d'assurer à mes administrés une accessibilité équitable aux différents services, sur l'ensemble de la commune, déclare Adrien Denis, maire de Noyant-Villages. Je regrette que La Poste revoie ses horaires d'ouverture à la baisse, mais je suis satisfait que le Groupe ait proposé

un La Poste relais et une nouvelle agence communale. C'était un souhait de ma part depuis plusieurs années déjà. C'est une satisfaction car il n'y a pas beaucoup de communes en France qui ont autant de points de contact. Au total, nous comptons un bureau facteur-guichetier, cinq agences communales et un La Poste relais chez un commerçant. Les habitants sont satisfaits de cette présence qui est bien répartie sur l'ensemble de la commune. Grâce au commerce, le relais poste offre des horaires d'ouverture élargis : c'est pratique pour les habitants. » Ainsi, en créant un partenariat avec un commerçant et la commune de Noyant-Villages, La Poste a souhaité créer de nouvelles proximités géographiques.

Notre réseau ligérien :
356 bureaux de poste
418 agences communales
235 La Poste relais
8 Maisons de services au public
5 France Services

La Poste agence communale de Meigné-le-Vicomte.



LANDEMONT

Depuis début septembre, un La Poste relais s'est installé à la Résidence d'Orée, à Landemont (49).



C'est le premier partenariat de ce type en Pays de la Loire. Les résidents de l'Ehpad et les habitants de Landemont peuvent désormais accéder aux services postaux du lundi au samedi matin. Ce projet de partenariat La Poste relais économie sociale et solidaire, mené en concertation avec les élus, permet à La Poste de concrétiser sa présence. Située en plein centre-bourg, la résidence est un maillon important de la vie de la commune. L'ouverture aux personnes extérieures, grâce à cette nouvelle activité, est cohérente avec le projet de l'établissement de maintenir un contact permanent entre les résidents et la population. En créant ce partenariat innovant, La Poste imagine de nouvelles proximités et participe ainsi au lien social des habitants.

#connecter

Sécuriser et simplifier
les démarches en ligne

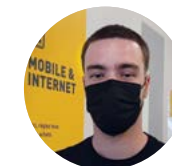
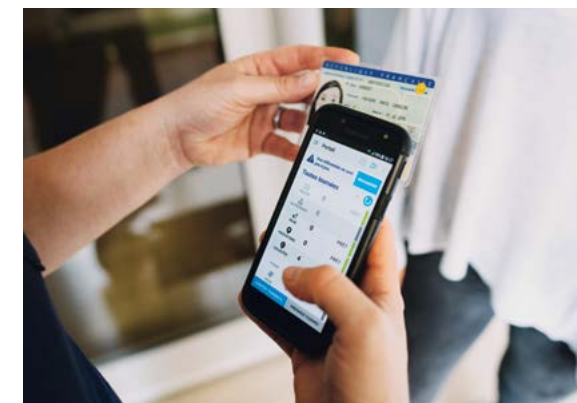
Avec l'accompagnement d'un chargé de clientèle, La Poste rend accessible à tous la création de son Identité Numérique dans les bureaux de poste. Elle illustre la volonté de l'entreprise de relier la proximité humaine aux usages numériques.

Depuis début juin, La Poste propose à chaque Français la création en moins de quatre minutes de son Identité Numérique dans les bureaux de poste. Cette initiative renforce l'accessibilité de ce service partout en France avec l'accompagnement d'un chargé de clientèle et vient en complément du parcours en ligne déjà existant. Elle illustre la volonté de La Poste de relier la proximité humaine aux usages numériques. Fini le temps des mots de passe disséminés, des longs formulaires. Gratuit, ce service simplifie les démarches en ligne. Il permet de gagner du temps lors des inscriptions en ligne en évitant de saisir ses données systématiquement ou de scanner ses justificatifs d'identité. L'Identité Numérique La Poste protège également du risque d'usurpation d'identité. À chaque tentative

900 institutions et services en ligne fonctionnent déjà avec l'Identité Numérique.

de connexion, l'utilisateur reçoit une demande de confirmation sur son application mobile, lui permettant de valider chacune d'elles à l'aide de son code secret. À la fois preuve d'identité et solution d'identification, l'Identité Numérique La Poste est la première et seule identité électronique reconnue conforme au niveau de garantie substantiel du règlement européen eIDAS⁽¹⁾ par l'ANSSI⁽²⁾. Elle offre l'assurance d'un service protecteur des données des utilisateurs, dont le degré de sécurité et de confiance est vérifié régulièrement par l'État. Renouveler une pièce d'identité, déclarer et payer ses impôts, accéder à son compte retraite, suivre ses remboursements d'assurance maladie : l'Identité Numérique La Poste facilite l'accès à plus de 900 services publics et privés en ligne via FranceConnect, le fédérateur d'identités proposé par l'État. Elle permet également de faciliter l'accès aux services de La Poste tels que la réception de lettres recommandées électroniques, le retrait de colis en bureau de poste ou bien la souscription en ligne d'un contrat de réexpédition de son courrier. Demain, l'Identité Numérique La Poste rendra également possible l'ouverture, en ligne, d'un compte bancaire ou la souscription de contrats.

(1) Electronic Identification Authentication and trust Services.
(2) Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.



« Au départ, je suis venu dans mon bureau de poste parce que j'avais entendu parler de l'Identité Numérique par un ami. Je souhaitais me renseigner notamment sur la simplification des démarches en ligne. C'est toujours compliqué pour moi les multiples comptes et mots de passe demandés pour se connecter aux services. Finalement, on m'en a fait une, c'est super rapide et, en plus,

PLUS D'ACTUS SUR
L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE
<https://bit.ly/3BTjKMZ>

c'est gratuit. C'est top, car je viens d'acheter une nouvelle voiture et je vais pouvoir utiliser mon Identité Numérique pour faire ma carte grise et refaire mon passeport. J'espère gagner du temps car je n'aurai plus besoin de scanner mes justificatifs d'identité. »
Milan Richoux,
client du bureau de poste de Le Mans Chasse Royale

« La Caisse des Dépôts et La Poste, c'est une coopération incroyablement fructueuse. »

Olivier Sichel est directeur général délégué de la Caisse des Dépôts et directeur de la Banque des Territoires. Il est aussi administrateur de La Poste, représentant la Caisse des Dépôts. Pour *Postéo*, il répond à nos questions sur les enjeux d'un investissement fort pour accompagner la relance économique de notre pays et les grands projets tissés avec Le Groupe La Poste.

MINI-CV

Depuis mars 2020
Directeur général délégué de la Caisse des Dépôts.

2018-2020
Directeur général adjoint de la Caisse des Dépôts et directeur de la Banque des Territoires.

2015-2016
Président-fondateur de la Digital New Deal Fondation.



RÉFLEXIONS

Suite à la crise sanitaire qui a impacté notre économie, un plan massif de relance a été lancé par l'État. Quelle est la mobilisation du groupe Caisse des Dépôts et celle de la Banque des Territoires ?

La Caisse des Dépôts (CDC) s'est mobilisée avec un plan de 26 milliards d'euros pour soutenir notre économie et nos territoires, favoriser la transition écologique et environnementale, et maintenir la cohésion sociale de notre pays. La Banque des Territoires a apporté 17 milliards d'euros, répartis en plusieurs plans. Un premier plan est dédié à l'habitat et au soutien au logement.

Le deuxième volet est celui de la transition écologique et environnementale. Nous finançons, par exemple, des infrastructures de recharge de véhicules électriques, mais aussi des parcs photovoltaïques ou la rénovation des bâtiments publics.

Nous avons aussi un plan sur le tourisme, qui a souffert, pour lequel nous avons investi plus de 600 millions d'euros. Dernier point, qui nous mobilise fortement, la cohésion sociale. La CDC et la Banque des Territoires investissent dans les Ehpad, ou les résidences services seniors, pour prendre soin de nos aînés.

Comment cette aide prend-elle forme dans les territoires et les collectivités locales et en quoi cela peut-il leur permettre de se transformer ?

Avec les collectivités locales, nous avons trois formes d'interventions. La Banque des Territoires finance

l'ingénierie en amont du projet. Puis, nous apportons des fonds propres au capital de l'entreprise, que ce soit pour un hôtel ou une infrastructure logistique. Enfin, nous prêtons, différemment et en complémentarité de nos cousins et amis de La Banque Postale. Celle-ci se positionne sur des durées de marché de 5, 10 ou 25 ans, tandis que nous prêtons au-delà de 30 ans.

Sur quels types de projets la CDC, la Banque des Territoires et Le Groupe La Poste travaillent-ils ensemble pour favoriser cette relance ?

La Caisse des Dépôts et La Poste travaillent ensemble sur un projet qui s'est accéléré avec le plan de relance, le projet de logistique urbaine, qui consiste à accompagner le développement de l'e-commerce, en proposant aux métropoles une livraison respectueuse de l'environnement. Dans ce projet, nous finançons les infrastructures, les entrepôts, et sommes devenus actionnaires d'Urby. Il existe d'autres territoires de coopération entre La Poste et la Banque des Territoires. Un nouveau projet de location longue durée de véhicules électriques est ainsi né de notre collaboration. Il se trouve que La Poste possède une des plus grandes flottes de véhicules électriques, La Banque Postale dispose d'une expertise en matière d'affacturage et la Banque des Territoires a la capacité de financer à long terme cette future société. Un exemple de coopération incroyablement fructueuse.