

P. 6 Grand format
Le portage de repas :
un service favorisant
le maintien à domicile

P. 8 D'intérêt général
Des solutions locales
pour prévenir
l'exclusion sociale

P. 13 Traits d'union
Deux nouveaux espaces
L'Étape Numérique
à Nantes et Laval



postéo

PAYS DE LA LOIRE



The image shows a woman with blonde hair and sunglasses, wearing a white lace-trimmed top and blue jeans, standing in a Posteo office. She is looking at a man in a dark suit who is holding a smartphone. They are positioned in front of a display rack filled with various Posteo products. In the background, there are signs for 'ESPACE 100% CONSEIL', 'ACCES BANCAIRE', and 'PROFITABLES'. The office has a modern, bright interior with large windows.



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

Entreprise à mission, La Poste a toujours accompagné les grandes transitions sociétales. Notre ancrage territorial renforce l'attachement profond des Français à La Poste et notre capacité à nous adresser à la multitude comme à l'individu nous permet d'assurer un rôle de lien social.

La question du bien vieillir à domicile est un enjeu majeur et La Poste peut avoir un rôle à jouer. Nous avons la responsabilité d'agir, aux côtés des acteurs locaux et des professionnels de la santé et de l'autonomie. À Guérande, par exemple, deux factrices assurent le portage de repas pour accompagner le retour à domicile

des patients de l'hôpital. La Poste souhaite continuer à accompagner tous les Français à chaque moment de leur vie. Aujourd'hui, la dématérialisation de notre société creuse la fracture numérique sociale et crée de l'exclusion. Alors, comment continuer à atteindre tous les publics quelle que soit leur fragilité ?

La démarche « aller vers » les citoyens s'impose comme une réponse essentielle et adaptée pour lutter contre les inégalités. « Aller vers » pour être en capacité de repérer les situations de fragilité. En partenariat avec le tissu associatif, La Poste déploie dans certains bureaux de poste des médiateurs engagés dans la détection des fragilités numériques et sociales.

« Aller vers » pour être également en capacité d'apporter des solutions. En partenariat avec la Banque des Territoires, La Poste a ouvert deux Étapes Numériques au sein des bureaux de Nantes Bretagne et de Laval Mendès-France. Des lieux destinés à la formation pour développer les compétences et rendre autonomes. Enfin, nous déployons des espaces France services pour faciliter l'accès aux services publics et accompagner la réalisation des démarches administratives en ligne.

« Aller vers » est le métier historique de La Poste. Les postières et les postiers construisent leur rapport au territoire en assurant cette mission, en faisant en sorte d'aller vers chacun et qu'aucun citoyen ne soit oublié.

PAYS DE LA LOIRE

Facteurs de fierté

125 000 €

C'est le montant de la taxe d'apprentissage versée en 2022 par le groupe La Poste à une cinquantaine d'écoles de la région.



INCLUSION

Un bus pour l'inclusion numérique

La Poste soutient l'association Le coup de main numérique pour mettre en place un bus itinérant favorisant l'inclusion numérique. Dans un contexte de dématérialisation généralisée des acteurs publics et des entreprises, l'objectif est d'aller à la rencontre des populations éloignées du numérique et de les accompagner vers plus d'autonomie. Le bus nommé « Cocci-net » intervient déjà dans 14 villes de la Loire-Atlantique entre Nantes et Saint-Nazaire. Deux personnes œuvrent, quatre jours par semaine, pour accompagner à la création d'une boîte e-mail, à la réalisation de démarches administratives en ligne ou encore à la sécurisation des données avec L'Identité Numérique. En 2022, le dispositif a formé plus de 240 personnes et un second bus a été mis en circulation, cette fois-ci, à destination de la métropole nantaise.



CITOYEN

La Poste certifiée « Entreprise accueillante »

Pour la seconde année consécutive, le groupe La Poste s'est vu attribuer l'attestation « Entreprise accueillante » par la plateforme RSE de la métropole nantaise. L'entreprise a notamment accueilli des collégiens en classe de troisième, issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville pendant plusieurs semaines à Nantes. Ces derniers ont pu découvrir les services et métiers postaux et échanger avec différents responsables sur le terrain. Cette attestation vient reconnaître l'engagement fort du groupe La Poste en tant qu'employeur responsable et citoyen, au service du territoire. Cette attestation est remise aux entreprises qui ont participé à la lutte contre les discriminations dans l'accès à l'emploi et qui ont agi pour la promotion de la diversité et l'égalité des chances.



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 :** Xavier Abert, Hélène Bertin, Mathéo Vivier. **Crédits photo :** Adobe Stock, Christiane Blanchard, Karine Gaborel, Le coup de main numérique, Bruno Ghiringhelli d'après photos A.C.O., médiathèque du groupe La Poste, Nantes Métropole. **Pages nationales – Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** médiathèque du groupe La Poste, DR, Sébastien Borda, 1 000 cafés. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS PARIS. **Imprimerie :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** juin 2023. 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.



La version PDF de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Elle est ainsi accessible aux personnes handicapées motrices qui naviguent uniquement au clavier, aux personnes déficientes visuelles qui utilisent une synthèse vocale et / ou une plage braille, à toutes celles et ceux qui doivent personnaliser l'affichage (malvoyance, dyslexie...).



Chiffre clé

25

sites postaux proposent de passer l'examen théorique des permis auto, moto et bateau en Pays de la Loire.



PATRIMOINE

Les 100 ans des 24 Heures du Mans

Les 24 Heures du Mans ont fêté leur centenaire les 10 et 11 juin derniers. Pour célébrer cette course automobile mythique, profondément ancrée dans le patrimoine économique et culturel français, et qui permet au territoire de rayonner dans le monde entier, La Poste a émis le 30 mai dernier deux collectifs de quatre et huit timbres. Conceptualisés par Bruno Chiringhelli et l'agence Huitième jour, les timbres retracent les affiches les plus emblématiques de 1923, où l'on remarque toute la singularité de cette compétition. Ce monument du sport automobile mondial, joyau de la célèbre triple couronne, a construit sa légende au fil des années et des centaines de milliers de personnes viennent, chaque année, vivre un moment d'émotion qui se transmet de génération en génération.



POUR EN SAVOIR PLUS SCANNEZ LE QR CODE



MOBILITÉ

Une livraison en mode plus doux à Saumur

Depuis le mois de mai, un vélo-cargo triporteur circule dans les rues du centre-ville de Saumur. Ce véhicule à assistance électrique assure la collecte et la distribution des colis aux commerçants et entreprises, et auprès du grand public. Les facteurs peuvent ainsi circuler sur les pistes cyclables, dans les zones piétonnes et peuvent se garer plus facilement. « Le vélo-cargo permet d'augmenter l'emport de colis grâce à sa capacité et à son agencement intérieur tout en garantissant un niveau de sécurité maximal. Les distances entre deux points de livraison sont plus confortables, » précise Sylvain Jumeau, facteur saumurois. Partout sur le territoire, La Poste développe des modes de transport innovants, plus respectueux de l'environnement et des futures réglementations pour la livraison des colis en centre urbain.



POUR EN SAVOIR PLUS SCANNEZ LE QR CODE

Chiffre clé

22 380

emplois soutenus de manière directe, indirecte et induite par l'activité du groupe La Poste en Pays de la Loire. Cela représente en France 2% des emplois soutenus.



MODERNISATION

Un bureau de poste flambant neuf

Le bureau de poste de Saint-Gilles-Croix-de-Vie, situé sur la côte vendéenne, a été rénové pour offrir aux clients un accueil plus fluide et un parcours adapté à leurs besoins. Dès l'entrée se trouve la zone d'accueil : « Un espace d'échange individuel et personnalisé, explique Émilie Bonnaud, directrice du secteur, pour prendre rapidement en charge les clients, connaître leurs besoins et les orienter. Une approche différente qui vise à les accompagner. En quelques clics, grâce à leur smartphone, les chargés de clientèle peuvent effectuer l'essentiel des transactions et opérations. » Un espace plus confidentiel dédié au conseil bancaire a également été créé, avec une salle d'attente et des salons d'accueil dans lesquels travaillent cinq conseillers.



VOIRIE

Un audit du domaine public routier

La commune de Montrelais fait appel à Geoptis, filiale du groupe La Poste, pour réaliser un recensement complet de ses voies, rues et chemins, dans l'objectif d'établir son domaine public routier communal. Ce préalable va permettre de définir les actions à entreprendre pour la création ou la mise à jour du classement des voies. La connaissance précise de son patrimoine permettra à la collectivité de bénéficier du taux maximal des concours financiers de l'État, de donner un fondement juridique aux décisions de gestion de son domaine routier et, enfin, de faciliter la politique d'entretien des équipements publics, notamment en cas de fusion de communes. À la fin de la prestation, le tableau de classement des voies remis est intégrable dans l'outil de gestion de la commune.



Le portage de repas : un service favorisant le maintien à domicile

La question du bien vieillir à domicile est au cœur des préoccupations de notre société. Depuis 2018, La Poste réalise du portage de repas à domicile pour les personnes âgées et isolées, pour le compte d'hôpitaux, de collectivités ou d'acteurs de la restauration collective. Ce service favorise ainsi le maintien à domicile tout en assurant un contact quotidien. Aujourd'hui, la livraison de repas est assurée dans plus de 200 villes françaises par des facteurs spécialement formés à toutes les étapes de leur mission : le respect de la chaîne du froid, la sécurité des denrées alimentaires, la relation avec les personnes âgées. Lors de leur passage, les facteurs réalisent également une veille sociale et identifient toute situation nécessitant une vigilance des services de la commune. C'est le cas à Guérande, où deux factrices assurent la livraison de 1 500 repas en moyenne par mois pour le compte de l'hôpital.

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

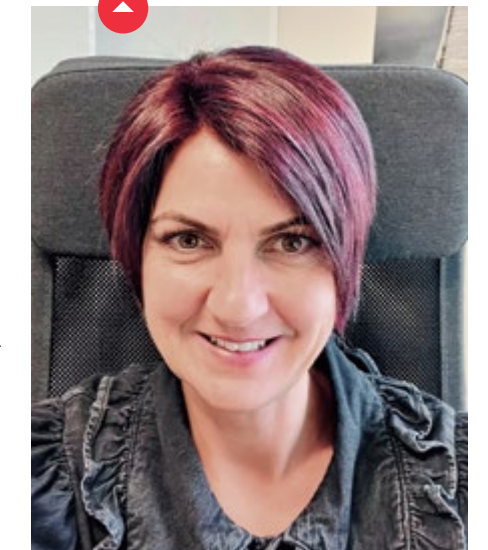
« La collaboration entre l'hôpital de Guérande et La Poste a débuté fin 2019. L'enjeu pour nous était de nous adapter au partenaire : c'est essentiel pour pouvoir répondre aux besoins du territoire. Les attentes ne sont pas les mêmes d'un client à l'autre, qui recherchent soit un nombre élargi de jours de desserte, soit des produits locaux et/ou bio, un service de proximité, une veille sociale, un tarif compétitif. Nous avons donc opéré un travail important pour adapter nos organisations réciproques et convenir ensemble du mode de fonctionnement pour être les plus efficaces et ainsi garantir à tous les convives le même niveau de prestation. Sur le terrain, les facteurs sont volontaires et aiment réaliser cette prestation de livraison et de veille sociale qui remet le contact humain et la notion de rendre service au cœur de leurs missions. La qualité de service est ainsi garantie grâce à leur engagement. »



Virginie Faillenot,
responsable du développement territorial Log'issimo La Poste

« L'hôpital de Guérande est un établissement de proximité comptant 600 lits et un service de retour à domicile proposant des soins infirmiers. Nous avons la nécessité d'accompagner nos patients et de favoriser le fait qu'ils restent chez eux. Dans ce cadre, le besoin d'un service de portage de repas a très vite été identifié. Au départ, nos propres livreurs assuraient le service mais la demande était exponentielle et nous n'avions plus la capacité de suivre. Nous avons donc fait le choix d'externaliser la prestation et nous nous sommes tournés vers La Poste. La stabilité des équipes postales présente deux avantages. Pour les convives : le lien de confiance est très fort avec le facteur. Pour nos équipes : la relation est simplifiée, on est capables de s'entraider et, à l'inverse, de se dire les choses. Le point fort de la prestation reste la continuité d'activité. Pendant la crise du Covid-19, le service a continué de fonctionner. »

Emmanuel Morin,
directeur adjoint du centre hospitalier de Guérande



L'utilisation de véhicules réfrigérés garantit le respect de la chaîne du froid.

194
collectivités et hôpitaux clients de La Poste sur le territoire national.
3
Soit millions de repas livrés à 8 000 convives en 2022.



Des solutions locales pour prévenir l'exclusion sociale

En première ligne pour organiser la solidarité dans leur territoire, les collectivités sont en quête de solutions innovantes permettant de renforcer le lien social. Pour relever ce défi, elles peuvent s'appuyer sur la proximité des postiers, notamment en faveur des publics les plus isolés.

En raison d'une perte de mobilité ou de leur précarité économique, 11 millions de personnes⁽¹⁾ se trouvent aujourd'hui en situation d'isolement relationnel. Il s'agit le plus souvent de personnes âgées ou sans activité, mais aussi de jeunes n'ayant pas de relation sociale en dehors de leur foyer. 20% de la population de plus de 15 ans serait ainsi « assignée à résidence » et exposée à un risque accru de perte d'autonomie et d'exclusion. Un phénomène qui touche les territoires « reculés » comme les quartiers prioritaires de la politique de la ville, où l'isolement peut être tout aussi complet.

La proximité humaine pour rompre l'isolement

Enjeu majeur pour les acteurs locaux de la solidarité, la lutte contre l'exclusion est aussi un des engagements de

La Poste en tant qu'entreprise à mission. Dans une logique d'« aller vers », La Poste développe depuis plusieurs années une offre de services de proximité à destination des personnes isolées ou fragiles.

Les facteurs assurent une veille sociale auprès des personnes âgées et vulnérables mais aussi des visites en périodes de canicule ou de grand froid. Ils peuvent également se charger du portage de repas, de courses, de médicaments ou de biens culturels. Pour accompagner les jeunes, notamment en milieu rural, La Poste offre des opportunités d'emploi, de stage ou de contrat en alternance partout sur le territoire. Partenaire de leur autonomie, elle leur permet de passer l'examen du Code de la route dans un site postal près de chez eux pour faciliter leur mobilité.

La force d'un maillage territorial unique

Par sa présence dans tous les territoires, La Poste est un partenaire privilégié des collectivités pour maintenir un lien social et l'accessibilité aux services publics. Plus de 1 500 facteurs-guichetiers maintiennent une présence polyvalente en milieu rural. Dans le cadre du contrat de présence postale territoriale, La Poste développe avec les élus différents formats de présence postale gérés par des agents communaux (La Poste agence communale), par des commerçants ou des acteurs de l'économie sociale et solidaire (La Poste relais) pour répondre aux attentes des habitants. Dans plus de 400 bureaux de poste labellisés France services ou les « France services en mobilité » (permanence itinérante), les personnes éloignées des guichets administratifs trouvent un accompagnement pour réaliser leurs démarches en ligne : impôts, allocations chômage et familiales, assurance maladie... En 2022, ce sont 300 000 administrés qui ont pu être aidés pour maintenir leurs droits⁽²⁾. Une contribution aussi concrète qu'indispensable à la lutte contre l'exclusion.

Quand un café multiservice redonne vie à un village



À Montgesty, dans le Lot (46), quand le dernier commerce a fermé ses portes en 2020, son maire, Jean-Noël Galthié, a immédiatement voulu agir. Avec le Groupe SOS et son initiative 1 000 cafés, il a pu trouver un accompagnement adapté pour l'installation d'un café multiservice dans l'ancienne école communale. Après quelques travaux et le recrutement d'un gérant par l'association, les habitants de tous âges ont rapidement pris leurs habitudes pour profiter du bar, d'une offre de restauration, ainsi que des services d'un La Poste relais et d'un relais colis. « À 25 kilomètres de Cahors, ces services simplifient la vie quotidienne des habitants âgés de la commune et des villages alentour. Ils contribuent également à l'attractivité du village pour les jeunes qui peuvent aujourd'hui s'y installer, grâce au télétravail, mais aussi pour les touristes de passage », se félicite le maire.

Témoignage

« C'est important que La Poste propose des services en faveur de l'autonomie des seniors. Vieillir chez soi, dans de bonnes conditions, est le souhait de tout le monde. Le bouquet de services comprend la tablette numérique Ardoiz, l'éclairage nocturne pour éviter les chutes dans la chambre, les visites de lien social et le portage de médicaments par le facteur. Le dispositif fonctionne très bien et je constate au quotidien la disponibilité, la bienveillance et le dévouement des accompagnants postiers. »

Colette Caron, conseillère municipale en charge des seniors aux Andelys. Cette commune de l'Eure bénéficie du dispositif « Pack Maintien A Dom », dans le cadre du partenariat entre La Poste et le département.

L'ISOLEMENT EN FRANCE DANS LES TERRITOIRES

2 MILLIONS des plus de 60 ans sont isolés⁽¹⁾

530 000 sont en situation de « mort sociale »⁽¹⁾

Plus de **1,4 MILLION** de personnes de plus de 60 ans vivant à domicile peuvent être considérées comme dépendantes⁽²⁾

3 FRANÇAIS sur 10 indiquent se sentir en situation de vulnérabilité (+ 10 % par rapport à 2018)⁽³⁾

(1) Source : baromètre 2021 « Solitude et isolement », Les Petits Frères des pauvres. (2) Source : santepubliquefrance.fr. (3) Source : Crédoc, octobre 2021.

RENFORCER LE LIEN SOCIAL

Par sa présence, La Poste accompagne les collectivités pour lutter contre l'isolement et la fracture territoriale. Qu'il s'agisse de favoriser l'autonomie des jeunes, des seniors et des plus fragiles, La Poste est partout, au service de tous et utile à chacun.



« La diversification des services de proximité constitue un grand défi stratégique pour La Poste. Les factrices et facteurs jouent un rôle essentiel dans la cohésion de la société par leur présence 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire. »

Philippe Dorge, directeur général adjoint du groupe La Poste, en charge de la branche Services-Courrier-Colis

PRÉSENCE TERRITORIALE*



62 000 facteurs dont **1 507** facteurs-guichetiers pour « aller vers » les habitants



402 bureaux de poste labellisés France services pour faciliter l'accès aux services publics

SERVICES DE PROXIMITÉ*



3 millions de repas portés par les facteurs



3 000 pharmacies partenaires de Mes Médicaments Chez Moi



Près de **200 000** visites à domicile ont été réalisées par les facteurs



80 000 tablettes Ardoiz mises en service. Ces tablettes, conçues pour les seniors, sont configurées à domicile par le facteur



915 000 examens du Code de la route passés à La Poste pour favoriser l'insertion des jeunes et l'égalité des chances

709 millions d'euros de chiffre d'affaires sur les services de proximité (objectif : 1 milliard d'euros en 2027)

Traits d'union

750 000 initiatives en faveur de l'inclusion numérique ont été menées par La Poste en 2022, par de l'accompagnement, de la formation ou de l'équipement.

#accompagner

La dématérialisation de notre société creuse la fracture numérique sociale et crée de l'exclusion. Engagée dans la lutte contre l'illectronisme, La Poste vient d'ouvrir deux Étapes Numériques, à Laval et à Nantes. Pour un numérique de confiance, elle accompagne à la création d'identités numériques.

P. 12

#connecter

La Poste veut accélérer la transition numérique au service de tous. Elle développe pour cela des services de confiance numérique afin de simplifier et de sécuriser les démarches en ligne. En Mayenne et dans la Sarthe, elle accompagne la création d'Identités Numériques La Poste pour l'achat de formations.

P. 14

#dynamiser

La qualité de l'offre de services et son accessibilité sont au cœur du nouveau contrat de présence postale territoriale 2023-2025. La Commission départementale de présence postale territoriale de Loire-Atlantique a ainsi souhaité mesurer la satisfaction des habitants, élus et gérants d'un partenariat postal.

P. 15

1,7 million d'Identités Numériques La Poste créées à fin 2022.

1 091 points de contact en Pays de la Loire : 314 bureaux de poste, dont 10 labellisés France services, 445 La Poste agences communales et 332 La Poste relais.



#accompagner

Encourager les jeunes filles à s'orienter vers les filières numériques

Depuis 2019, La Poste est associée au projet Wi-Filles déployé par FACE (Fondation agir contre l'exclusion) Loire-Atlantique. Ce programme vise à encourager les jeunes femmes à s'orienter vers les filières du numérique et à s'approprier les compétences essentielles pour favoriser leur montée en expertise.

C'est ainsi que plusieurs collaborateurs des directions informatiques du groupe La Poste interviennent dans les collèges de Loire-Atlantique. L'objectif est de montrer la diversité et la richesse des métiers de l'informatique et d'initier les élèves de quatrième et de troisième au codage par le biais d'ateliers et d'exercices en ligne. En parallèle des actions de sensibilisation, Wi-Filles accompagne une quinzaine de collégiennes volontaires, curieuses et motivées sur une durée de vingt-cinq heures. La dernière promotion s'est tenue en avril. Au programme : visites d'entreprises et rencontres avec des professionnels, ateliers de codage, travaux en groupe, initiations à l'impression 3D et à la vidéo. Les collégiennes ont ainsi eu l'occasion d'aller à la rencontre des équipes informatiques de La Poste, qui déploient au quotidien des projets au service des bureaux de poste et du réseau de points

de contact. Selon Laurence Le Gall, manager de centre de compétences à la direction informatique du groupe La Poste : « Cet engagement vise à lever les freins à l'orientation des jeunes femmes dans le secteur. Ce sont de beaux métiers, rémunérateurs et intéressants. C'est important de montrer à ces jeunes autre chose que ce qu'elles ont dans leur environnement proche pour ne pas qu'elles s'autocensurent et qu'elles s'autorisent à y penser. C'est également l'opportunité pour nous de montrer la transformation du groupe La Poste. »

Agir en employeur responsable et inclusif

Le groupe La Poste est aujourd'hui l'un des premiers recruteurs en France. Ce partenariat avec FACE Loire-Atlantique est donc naturel. Fort de ses 238 000 collaborateurs, le groupe La Poste agit en faveur d'un emploi de qualité et mène une politique sociale volontariste tournée vers l'insertion, l'inclusion et la diversité. En 2022, l'entreprise a notamment obtenu pour la cinquième année consécutive la note de 94/100 à l'index égalité femmes-hommes, témoignant de sa politique active dans ce domaine.

50 collégiennes de Loire-Atlantique ont été accompagnées entre 2020 et 2023, dans le cadre des promotions annuelles Wi-Filles.



« Wi-Filles permet aux jeunes filles d'élargir leur champ des possibles, de découvrir différents métiers du numérique dans le cadre de leur orientation. Les 15 collégiennes de la promotion 2022 ont vraiment apprécié l'expérience. Durant une semaine, elles ont été initiées au code, à la programmation et sensibilisées aux dangers du Web. Elles ont visité des entreprises qui utilisent

le numérique au quotidien et ont rencontré des collaborateurs passionnés. Le taux de participation était de 100 % et nous sommes ravis de voir que ces ateliers plaisent et répondent à un réel besoin. Un tiers des participantes envisagent aujourd'hui de s'orienter vers la filière numérique. Notre objectif est donc atteint ! »

Julie Méchineau, chargée de mission FACE Loire-Atlantique



Deux nouveaux espaces L'Étape Numérique, à Nantes et Laval

La Poste et la Banque des Territoires ont ouvert deux espaces L'Étape Numérique. Installés dans les bureaux de poste de Laval Mendès-France et de Nantes Bretagne, ces lieux favorisent l'inclusion numérique des citoyens en proposant une salle connectée et équipée, destinée à accueillir des ateliers et des formations.

13 millions de Français rencontrent des difficultés avec le numérique⁽¹⁾ pour des raisons d'accès à Internet ou de couverture géographique. 33 % des Français souhaiteraient bénéficier d'un accompagnement dans des lieux dédiés⁽²⁾. Pour répondre à ces enjeux d'inclusion, La Poste et la Banque des Territoires ont lancé en 2021 L'Étape Numérique, un lieu unique et innovant ouvert à tous les publics. Une Étape Numérique propose des ateliers et des formations en groupe ou individuels pour développer les compétences des participants sur les usages numériques du quotidien et les rendre autonomes. Stéphanie Dupuis, chargée de mission

1 million de personnes exclues du numérique à détecter et à former chaque année : c'est l'ambition que le groupe La Poste se donne à l'horizon 2030.

inclusion sociale et numérique à la branche Grand Public et Numérique (BGNP) Maine Val de Loire du groupe La Poste, indique : « Les ateliers, gratuits pour les citoyens, sont animés par des partenaires associatifs locaux afin de les adapter aux besoins spécifiques de chacun. L'inscription aux formations s'effectue auprès de l'un des chargés de clientèle du bureau de poste de Laval Mendès-France ou des associations. » Parmi les partenaires, Gleam⁽³⁾ Pimms Médiation Mayenne Sarthe assure deux permanences par semaine mais aussi le conseil départemental de Mayenne, dont les premiers ateliers accueillent les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA).

Le numérique pour tous

L'Étape Numérique vient compléter un dispositif visant à lutter contre la fracture numérique. Ce dispositif s'articule notamment autour des conseillers numériques France services déployés sur le territoire et qui accompagnent les Français dans la réalisation des démarches administratives en ligne ou des médiateurs engagés en faveur de l'inclusion sociale et numérique, qui interviennent en bureau de poste principalement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

(1) Enquête BVA pour la Banque des Territoires, *Les Français et l'inclusion numérique*, septembre 2020.
(2) Arcep, baromètre numérique 2018.
(3) Groupement local d'employeurs d'agents de médiation.



« Les médiateurs du Gleam accompagnent déjà les clients des bureaux de poste à l'utilisation des automates. L'Étape Numérique vient compléter nos actions déjà en place comme les rendez-vous personnalisés à domicile ou notre triporteur d'accompagnement numérique, Pand@. Nous assurons deux permanences par semaine pour accompagner les usagers dans l'utilisation des outils digitaux du

quotidien. Demain, nous proposerons des ateliers tels que : le numérique pour optimiser sa consommation d'énergie, la création de son identité numérique ou de sa boîte e-mail et la gestion des mots de passe. Enfin, en lien avec l'examen du Code la route, qui se déroule dans les mêmes locaux, nous envisageons une prise en main de la tablette. »

Jérémy Chazeau, directeur Gleam Pimms Médiation Mayenne Sarthe



POUR EN SAVOIR PLUS SCANNEZ LE QR CODE

#connecter

Simplifier et sécuriser l'utilisation du compte personnel de formation

Les Associations des maires et des présidents d'intercommunalités (AMF) de la Mayenne et de la Sarthe ont organisé, en partenariat avec La Poste, des sessions pratiques pour la création et l'utilisation de L'Identité Numérique La Poste à l'attention des maires, des adjoints et des présidents d'établissements publics de coopération intercommunale.

Depuis octobre 2022, dans le cadre de l'action gouvernementale contre le démarchage abusif lié au compte personnel de formation (CPF), chaque détenteur d'un CPF doit utiliser une identité numérique pour y accéder via le service sécurisé FranceConnect+ et pouvoir souscrire à une formation. Actuellement, seule L'Identité Numérique La Poste est qualifiée au niveau de garantie substantiel validé par l'Anssi⁽¹⁾ et utilisable sur FranceConnect+.

Sur proposition de la délégation régionale du groupe La Poste, les AMF 53 et 72 ont donc organisé, à destination de leurs adhérents, des ateliers pratiques pour aider à la création et à l'utilisation de

1 400, soit le nombre de services publics disponibles avec FranceConnect et FranceConnect+ dont l'accès est facilité par L'Identité Numérique La Poste.

L'Identité Numérique La Poste. L'objectif ? Faciliter l'accès au cycle annuel de formations relatives à l'exercice du mandat local. Organisme agréé par le ministère de l'Intérieur depuis 2018, l'AMF ne propose que des formations éligibles au droit individuel à la formation des élus locaux (Dife), afin que ceux-ci puissent exercer au mieux les compétences qui leur sont dévolues.

Une solution qui simplifie et protège la vie numérique
L'Identité Numérique La Poste simplifie la gestion des multiples comptes et mots de passe. Elle permet de gagner du temps lors des inscriptions en ligne en évitant de saisir ses données systématiquement ou de scanner ses justificatifs d'identité. Elle protège du risque d'usurpation d'identité. Pour créer son identité numérique, il faut être majeur, disposer d'un smartphone compatible et se munir d'une pièce d'identité.

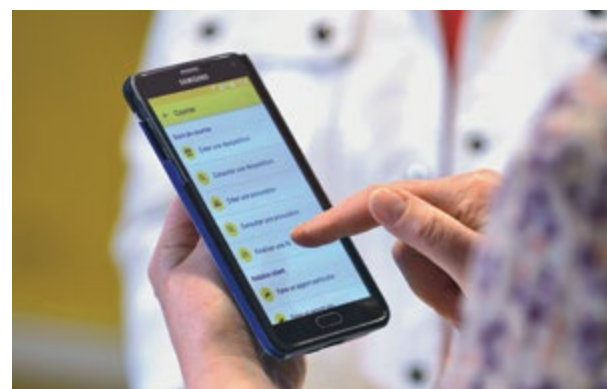
(1) Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.



« L'AMF 53 est agréée pour la formation des élus par le ministère de l'Intérieur. Face à la complexité croissante de l'exercice du mandat local, elle propose à ses adhérents un cycle annuel de formations pour consolider leurs connaissances et développer leurs compétences. Toutes les formations sont éligibles au droit individuel à la formation des élus locaux. Afin de répondre aux nombreuses

sollicitations, l'AMF 53 propose jusqu'à cet été, en partenariat avec le groupe La Poste, des sessions de sensibilisation sur l'accès FranceConnect+ via L'Identité Numérique La Poste. L'AMF 53 se réjouit de cette coopération exemplaire d'accompagnement au service des élus. »

Bruno Jezequel, directeur de l'Association des maires et des présidents d'intercommunalités de Mayenne



#dynamiser

La Poste relais et La Poste agences communales : une offre de services adaptée

La Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) de Loire-Atlantique a souhaité mesurer la satisfaction des habitants, élus et gérants d'un partenariat postal (agents communaux et commerçants), parmi les 97 communes qui disposent uniquement d'un point de contact postal chez un partenaire.

Une majorité d'entre elles se situent en zone peu dense et l'évolution démographique de ces territoires nécessite d'apporter les meilleures réponses en termes de services de proximité.

Une offre qui répond aux besoins de plus de 8 habitants sur 10
Selon les résultats de l'enquête remis en février dernier, les habitants, élus, agents et commerçants sont, d'une manière générale, satisfaits par la mise en place des points de contact postaux La Poste agences communales et La Poste relais. Selon OpinionWay, qui a réalisé l'enquête auprès d'un échantillon de 501 personnes⁽¹⁾ : « Cette offre de services proposée par La Poste répond aux besoins de plus

98% des habitants interrogés considèrent La Poste comme un lieu important de la commune.

de 8 habitants sur 10. Un avis également partagé par les élus, agents et commerçants. Toutefois, les personnes plus âgées et les habitants des communes où la transformation du bureau de poste est récente sont légèrement moins enthousiastes. » Pour expliquer leur satisfaction, les habitants citent spontanément le relationnel avec le personnel, la qualité du service rendu et l'emplacement. Cependant, ils attendent un peu plus de flexibilité sur les jours et les horaires d'ouverture, notamment pour les La Poste agences communales. Quant aux élus et agents-commerçants, « ils considèrent que ce service répond aux besoins des habitants, qui conservent ainsi un lieu pour leurs démarches. Cet espace de rencontre et de lien social est considéré comme important dans la vie de la commune ». Ils se disent satisfaits de la relation avec La Poste, mais ils attendent plus d'accompagnement, par exemple, lors du déploiement de nouveaux produits ou services, ou en cas de problème avec les logiciels utilisés. Ils souhaitent également bénéficier d'une meilleure formation et d'un suivi plus régulier pour délivrer aux habitants des conseils de qualité.

(1) Échantillon de 501 personnes, réparti en 3 cibles : 400 habitants, 48 élus et 53 agents ou commerçants, des 97 communes de Loire-Atlantique disposant d'un unique point de contact partenaire (La Poste agence communale ou La Poste relais). Les habitants interrogés sont représentatifs de la population des communes en termes de genre et de classes d'âge. L'échantillon a été interrogé par téléphone, les interviews ont été réalisées de décembre 2022 à janvier 2023.



« L'enquête montre l'attachement des citoyens à La Poste, à sa présence territoriale, à la qualité de ses services et de son accueil. Les nouveaux modes de vie ouvrent des perspectives de travail intéressantes. Les points de contact La Poste pourraient, par exemple, continuer à s'ouvrir à d'autres services. La mutualisation de plusieurs activités dans un même lieu permettrait aussi d'éviter la disparition

de certains services de proximité. En tant que présidente de la CDPPT, je constate que les relations entre les communes et les représentants de La Poste sont qualifiées de bonnes. Le dialogue doit se poursuivre afin de mieux répondre aux nouveaux enjeux tout en poursuivant les métiers traditionnels de La Poste. »

Karine Fouquet, présidente de la Commission de présence postale territoriale de Loire-Atlantique



« Réimplanter des commerces de proximité permet de lutter contre l'isolement »

MINI-CV

2014

Diplômée de Sciences Po

2016-2017

Conseillère au cabinet de la ministre des Familles, de l'Enfance et des Droits des femmes

2017

Elle rejoint le Groupe SOS, au sein de la direction projets Groupe, où elle participe à la conception du programme 1 000 cafés

2020

Membre du Comex du Groupe SOS et directrice générale du secteur action territoriale



REFLEXIONS

Pour les petites communes rurales, la fermeture du dernier commerce de proximité ne pose pas qu'un problème d'offre de services. Pour **Chloé Brillon**, directrice générale du secteur action territoriale du Groupe SOS et en charge du pilotage de l'opération 1000 cafés, c'est aussi une perte de lien social synonyme de mal-être et de désengagement citoyen, contre lesquels les élus peuvent toutefois lutter.

En quoi la disparition des commerces de proximité accentue-t-elle les fractures territoriales ?

Plus de la moitié des communes rurales (53%) n'ont aujourd'hui plus de commerce de proximité⁽¹⁾ et cela pose un double défi : celui de l'accès aux services et celui du lien social. Comme le taux de chômage, la disparition des commerces de proximité et, plus généralement, des lieux de socialisation a un impact négatif direct sur le bien-être des habitants en milieu rural. À l'inverse, la réouverture d'un commerce multiservice agit positivement sur l'interaction sociale, sur l'engagement dans la vie locale et sur la participation citoyenne des habitants.

La fermeture des commerces dans ces petites communes est-elle pour autant une fatalité ?

Si le phénomène a longtemps pu apparaître comme tel, il provoque aujourd'hui une forte résistance dans les territoires. 80% des habitants des communes concernées souhaitent voir un lieu de convivialité et de services se recréer. Les élus y trouvent un levier pour rendre la vie locale harmonieuse et apaisée mais aussi pour lutter contre l'isolement et le sentiment d'abandon. Les solutions existent aujourd'hui sous la forme de lieux hybrides qui, en plus de proposer une offre de services de proximité, permettent de recréer du lien social.

Association, élus, habitants... quel est le rôle de chacun ?

Ouvrir un café est un prétexte pour impulser une dynamique dans la commune. La démarche 1000 cafés consiste à apporter l'ingénierie de projet et à donner des outils aux élus. Les maires ont les rôles de bailleur en apportant le foncier, de mobilisateur des habitants, des associations locales, autour du projet et de facilitateur pour que le projet s'inscrive dans la durée. Épicerie solidaire, services postaux, programmation culturelle, ateliers intergénérationnels ou de médiation numérique... C'est l'adéquation de l'offre qui permet de fédérer tous les âges, de rendre chacun acteur de la vie locale et d'assurer la fréquentation du lieu.

Que vous apporte La Poste dans cette revitalisation des petites communes rurales ?

Les services postaux sont très demandés et présents dans 10% des 200 cafés multiservice déjà ouverts. L'activité colis, notamment, attire tous les profils (seniors, mères de famille, jeunes...) et illustre que la coexistence de l'e-commerce et du commerce de proximité est possible. La Poste est un partenaire historique avec qui nous partageons l'objectif d'assurer un accès aux services et d'adapter en permanence l'offre aux besoins locaux. C'est en parfaite complémentarité avec les points de contact postaux que nous déployons nos cafés dans les territoires.

(1) Note du Conseil d'analyse économique « Territoires, bien-être et politiques publiques », 2020.