

**P. 6 Grand format**  
Soutenir  
le commerce local  
avec Ma Ville  
Mon Shopping

**P. 8 D'intérêt général**  
La Poste, engagée  
avec les territoires

**P. 15 Traits d'union**  
Rapprocher  
le numérique  
des citoyens

# postéo

OCCITANIE

le billet de...



**Christian Carles,**  
délégué régional du Groupe La Poste  
en Occitanie

J'ai le plaisir de vous présenter la nouvelle formule de notre magazine *Postéo*, revisité pour illustrer, au plus près des réalisations en région, la manière dont Le Groupe La Poste vous accompagne dans les grandes transitions sociétales. Ce magazine se veut le reflet d'une entreprise partenaire des territoires, dans le respect de ses engagements de service public et au service des besoins des citoyens. Dans chaque édition du magazine, nous illustrerons les dynamiques créées sur la région autour des transitions démographique, numérique, écologique et territoriale.

Soutenir le dynamisme et l'équilibre économique des territoires a toujours été au cœur de la politique d'engagement sociétal de La Poste. Fortement mobilisés depuis le début de la crise, nous avons par exemple, dans plusieurs villes de la région, offert aux commerçants, artisans, producteurs locaux et restaurateurs – dont les lieux de vente étaient fermés en raison du confinement – la possibilité de poursuivre leur activité en devenant e-commerçants grâce à Ma Ville Mon Shopping, notre place de marché en circuits courts. Face à une forte pression démographique, nous participons au maintien de l'autonomie des seniors, avec plusieurs expérimentations sur le territoire régional, qui donnent tout leur sens aux rôles de proximité humaine et de lien social des facteurs. Nous avons également choisi de valoriser notre patrimoine immobilier pour en faire des résidences services seniors, en cœur de villes. Par ailleurs, je suis fier de représenter une entreprise responsable, dont l'action a été récompensée en 2020 par l'agence de notation Vigeo Eiris, qui classe le Groupe numéro un mondial en matière de RSE.

Le 25 février dernier, Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste, a présenté le plan stratégique qui donne le cap à notre entreprise pour les dix années à venir. Pour construire ce plan stratégique, La Poste a mené une démarche participative associant toutes ses parties prenantes internes et externes. Plus de 6500 contributeurs externes se sont exprimés sur La Poste d'aujourd'hui et de demain. Je vous invite à découvrir les grandes lignes du plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ». C'est le plan d'une entreprise qui s'engage pour la société tout entière. Plus que jamais, La Poste est engagée à vos côtés.



**postéo** OCCITANIE

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 Occitanie.  
**Directeur de la publication :** Christian Carles. **Directeur de la rédaction :** Christian Carles. **Rédactrice en chef :** Nicole Cros. **Rédactrices :** Nicole Cros, Nadège Besson. **Crédits photo :** Adobe Stock, Marie-Véronique Bousseau, Marie-Pierre Bos, © Sophie Brändström Signatures, Julie Briand Département du Tarn, Pascal Escallier @ TCHIZ. Pages nationales – **Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Nathalie Valère. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** Getty images, médiathèque du Groupe La Poste, DR, Ipsos. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS PARIS. **Imprimerie :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** avril 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

# OCCITANIE

Facteurs de fierté

**32 500 000**  
colis livrés  
par La Poste en Occitanie  
en 2020.

**33 612**  
seniors bénéficient  
de Veiller sur  
mes parents.

**230 000**  
masques distribués en boîtes  
aux lettres en 2020  
à la demande des collectivités  
publiques et de l'État.



ÉCONOMIE

## 36 050 emplois en Occitanie

L'étude d'impacts socio-économiques des activités du Groupe La Poste en France en 2019, publiée par l'agence Utopies en janvier 2021, montre qu'en Occitanie l'activité économique de La Poste, La Banque Postale, les filiales DPDgroup, Mediapost, Viapost et Poste Immo, au travers de leurs achats et des salaires versés aux collaborateurs, soutient 36 050 emplois. Ces entités ont notamment réalisé des achats pour un montant de 53 millions d'euros, dont 41 millions dans la région, soit 78%, en 2019. Cela représente 3 096 emplois soutenus directement. Quant à la consommation des ménages des postiers, elle soutient directement 11 233 emplois. Des chiffres qui montrent le rôle majeur du Groupe La Poste dans la contribution au développement économique local.



E-COMMERCE

## Chrono Viti promeut la viticulture héraultaise

Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste a réaffirmé à la fin 2020 le soutien du Groupe à l'économie locale, notamment en cette période de crise sanitaire, en renouvelant le partenariat en faveur de la promotion de Chrono Viti avec la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) Hérault, représentée par son président, André Deljarry, vice-président de la CCI Occitanie – de gauche à droite : Céline Michelon, élue de la Chambre d'agriculture de l'Hérault, en charge du tourisme, André Deljarry, Philippe Wahl, Christian Carles, délégué régional du Groupe La Poste en Occitanie. André Deljarry a déclaré : « Cette solution d'expédition express des bouteilles est un véritable levier pour faire découvrir nos vins et notre savoir-faire en France et dans le monde. La première convention du 27 novembre 2018 a plus que porté ses fruits. En deux ans, 130 comptes Chrono Viti ont été mis en place chez les cavistes héraultais, avec un chiffre d'affaires passant de 30 000 à 230 000 euros. »

## Chiffre clé

1 800

élus formés en 2020,  
en France, par  
La Banque Postale.

## PLUS D'ACTUS SUR

<https://www.labanquepostale.fr/collectivites/actualite/formations-au-service-des-elus.html>

LOGISTIQUE URBAINE

## Décongestionner le centre-ville avec Urby

Alors que le transport de marchandises occupe 30% de la voirie et représente de 10% à 20% du trafic en ville, Urby permet de faciliter la livraison du dernier kilomètre en mode doux. À Toulouse, ce spécialiste de la logistique urbaine s'associe aux entreprises locales pour optimiser leurs livraisons. C'est le cas pour Mica, grand magasin « maison et déco » ne disposant d'aucun espace de stockage et quotidiennement approvisionné par Urby, qui prend aussi en charge la collecte de ses déchets recyclables. Cette rationalisation des flux de livraison permet de réduire significativement les nuisances sonores et la circulation de camions en centre-ville. Urby est aussi partenaire de Fraichy, le marché en ligne de produits frais, permettant aux Toulousains de se faire livrer leurs courses en provenance directe de leurs commerçants de quartier.

4



BUDGET

## Des formations aux finances locales, pour les élus

La Banque Postale est partenaire des Universités des maires et présidents d'intercommunalité 2020, organisées par Mairie 2000, pour accompagner les nouveaux élus. À ce titre, elle propose des formations aux finances locales, telles que celles organisées avec l'Association des maires et des élus locaux du Tarn le 8 décembre dernier sur l'élaboration du budget communal ou le 21 janvier 2021 sur le débat d'orientations budgétaires (DOB). Retrouvez le nouveau DOB de la direction des études de La Banque Postale, utile pour la construction du budget primitif 2021, via le QR code ci-dessus.

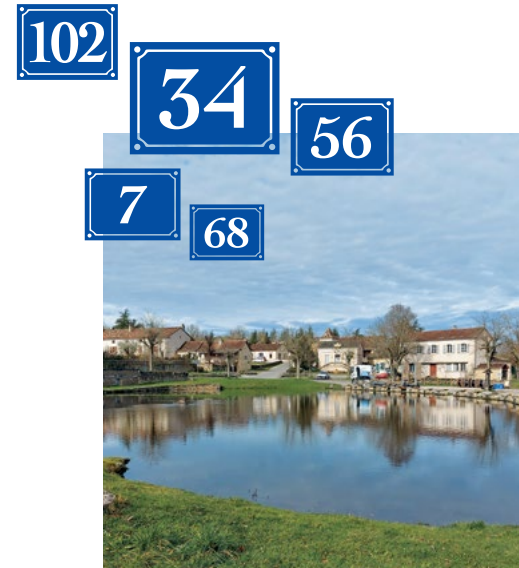
## Chiffre clé

150

communes d'Occitanie s'appuient  
sur La Poste pour nommer  
et numérotter leurs voies,  
au premier trimestre 2021.

## PLUS D'ACTUS SUR

POUR DÉCOUVRIR LA LOZÈRE DÉCALÉE :

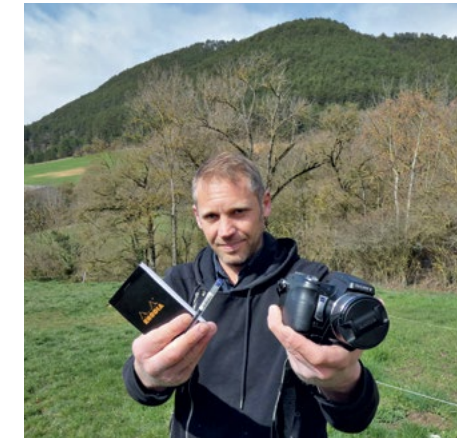


TERRITOIRE

## Une adresse précise pour les Aujolais

Des rues bien nommées et des bâtiments numérotés contribuent au bon développement des communes rurales. Dans le Lot, la commune d'Aujols a entrepris d'attribuer un nom à chaque rue et un numéro à chaque maison, afin d'accélérer l'arrivée des secours, permettre le déploiement d'une connexion Internet haut débit, améliorer l'efficacité de la distribution des lettres, des colis, et même faciliter l'accueil des touristes, locataires de gîte. Elle a été accompagnée par La Poste, qui depuis plusieurs années aide les conseils municipaux dans la mise en œuvre de ces projets d'adressage, allant de la communication citoyenne aux plaques des rues, grâce à son service Aide à la Dénomination et à la Numérotation (ADN). Dans le Lot, 136 contrats ont été livrés en 2020.

5



PARTICIPATIF

## Financer un média lozérien

Pour créer un média indépendant 100% numérique sur [ailleursenlozere.fr](http://ailleursenlozere.fr), consacré à l'actualité en Lozère, Cyprien Rome a réalisé du 1<sup>er</sup> janvier au 5 février 2021 une campagne de financement participatif sur la plateforme KissKissBankBank, filiale de La Banque Postale. Son objectif visait à réunir 8500 euros.. Il a été atteint à 118%. Ce projet éditorial baptisé « Lozère Décalée » propose une vision dépourvue et surprenante de son territoire. Il a été lancé le 1<sup>er</sup> février 2020 sur Facebook par le journaliste, désormais néo-entrepreneur, où plus de 10000 abonnés suivent ses reportages vidéo, diaporamas ou autres publications en format court. Cyprien Rome a opté pour KissKissBankBank en raison de son expertise concernant le financement participatif de médias et de son accompagnement personnalisé.

# La Poste soutient le commerce local avec Ma Ville Mon Shopping

## La Poste accompagne la digitalisation du commerce local avec sa filiale

**Ma Ville Mon Shopping**, plateforme de vente en ligne donnant la possibilité aux commerçants et artisans de développer leur activité à distance. Face à l'actuelle crise sanitaire, Ma Ville Mon Shopping permet aux villes de mettre en relation leurs citoyens et leurs commerçants de proximité (épicerie fines, magasins de prêt-à-porter, restaurateurs...) via une solution d'achat en ligne, de retrait en magasin et de livraison de proximité.

À ce jour, 12 000 boutiques sont inscrites sur [www.mavillemonshopping.fr](http://www.mavillemonshopping.fr) en France, dont 530 en Occitanie. Une solution choisie par plusieurs collectivités de la région qui ont rejoint la plateforme à la fin 2020 pour aider les commerçants à poursuivre leur activité pendant le confinement, comme Albi et Perpignan.

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



« Lors du deuxième confinement, nous avons recherché une solution permettant aux commerçants de garder un lien avec leurs clients.

Ce qui nous intéressait, c'était la réactivité forte du prestataire, l'ergonomie simple et la facilité d'utilisation pour le commerçant. La convention a été signée le 17 novembre 2020, et le 24 la plateforme fonctionnait. Nous avons accompagné très fortement les commerçants, en les informant et en les aidant à créer leur compte. Pour eux, le montant de la commission prise par la plateforme, ramené à 5,5% HT et nul durant le confinement, a été un atout supplémentaire. Cent quatre boutiques sont actives, dont l'office de tourisme, avec ses 138 produits. Cette solution est un outil parmi d'autres mis en place – la gratuité du stationnement en surface le samedi, le renforcement de la conciergerie, point de collecte des commandes pour les clients, des animations mises en place par la Ville d'Albi comme durant la période des fêtes. Cela aura eu un aspect positif complémentaire en sensibilisant les commerçants à l'utilisation d'un site marchand pour leurs produits. »

**Mathieu Vidal**,  
adjoint au maire d'Albi, délégué au commerce et à l'artisanat, au tourisme, à la ville numérique et aux systèmes d'information

La ville d'Albi.

« Ma Ville Mon Shopping est une solution digitale conçue pour faciliter la vie des commerçants qui souhaitent créer leur boutique en ligne. L'intérêt pour eux est qu'ils disposent d'un outil clés en main, rapide à déployer et facile d'utilisation. Une fois inscrit sur la plateforme, le commerçant peut commencer à poster ses produits et les décrire. De son côté, le client renseigne son code postal, et une géolocalisation lui permet de solliciter tous les commerçants proches de chez lui, inscrits sur Ma Ville Mon Shopping. La solution garantit des paiements en ligne sécurisés et une logistique intégrée pour les modalités de livraison : soit un retrait en click and collect, soit une livraison par les facteurs. En proposant des services numériques et logistiques, la mission de Ma Ville Mon Shopping est de soutenir les commerces de proximité et de les accompagner dans leur digitalisation. »

**Katya Lugassy**,  
responsable développement des nouveaux services à La Poste



**12 000**  
boutiques inscrites sur  
Ma Ville Mon Shopping en France,  
dont **530** en Occitanie.

# La Poste, engagée avec les territoires

Le 25 février dernier a été présenté le nouveau plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ». Un plan à l'élaboration duquel les élus ont largement participé. En effet, 684 élus locaux, parlementaires et membres de CDPPT (1) ont partagé leur vision de l'évolution de La Poste et remonté les besoins de leur territoire en la matière. La Poste les a écoutés. Présentation.



## LA POSTE 2030 ENGAGÉE POUR VOUS

Avec le concours des élus et toutes ses parties prenantes (postiers, clients...), La Poste s'est donné une ambition : être, dans 10 ans, la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations. Pour y parvenir, La Poste devra s'affirmer toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains. Car c'est là un des enseignements majeurs dont les élus se sont fait l'écho : la proximité humaine et le maillage territorial sont perçus comme les deux atouts de La Poste jugés les plus utiles pour le présent et pour l'avenir. Il en ressort que La Poste, acteur clé de l'attractivité des territoires, doit s'engager au plus près des élus pour répondre aux défis des transitions écologique, territoriale, numérique et démographique.

### La Poste, acteur clé de l'accompagnement des élus face aux transitions sociétales

Dans les territoires, les élus attendent de La Poste qu'elle consolide l'accès aux services postaux et maintienne ses missions de service public. Mais aussi qu'elle soutienne l'économie locale et renforce les partenariats locaux. En réponse, La Poste prévoit de consolider sa présence physique dans les territoires : passer en 2025, à 40 000 points d'accès contre 32 000 aujourd'hui. Ceux-ci comptent 17 000 points de contact (bureaux de poste, agences postales communales, relais poste commerçants) et 15 000 points d'accès

à un service postal (relais Pick-Up, Carrés Pros, consignes ou encore drive colis). Elle va aussi octroyer une plus grande autonomie aux équipes en local pour développer offres, services et partenariats. Autre préoccupation des élus : le développement des services aux seniors. C'est un fait connu, en 2030, les plus de 60 ans représenteront plus d'un tiers de la population française, et 12 millions de personnes vivront seules. La Poste innove pour répondre aux besoins des personnes âgées et de leurs proches, notamment grâce à des services autour du maintien à domicile et de la santé.

### La Poste, tiers de confiance numérique et leader de la transition écologique

Elle va aussi jouer, comme les élus en expriment le souhait, un rôle clé dans l'inclusion et la transition numériques. Tiers de confiance numérique, La Poste rendra 100% des produits et services postaux, destinés aux particuliers et aux professionnels, accessibles par Internet d'ici 2025. Convaincue, enfin, comme les élus, que la transition écologique nécessite d'accroître la logistique de proximité à faibles émissions, La Poste, déjà référente en matière de RSE (2), s'engage à poursuivre ses efforts pour devenir le leader européen de la logistique verte, de la livraison écologique et du financement à impact positif.

(1) CDPPT : Commission départementale de présence postale territoriale.  
(2) Meilleure note attribuée en 2020 par l'organisme leader de notation extra-financière, Vigeo Eiris.

## « La Poste doit conserver ce dialogue permanent avec les élus locaux »



3 questions à Michel Vergnier, président de la Commission départementale de présence postale territoriale de la Creuse et trésorier de l'AMF.

**Vous avez été associé à la construction du futur plan stratégique de La Poste. Que pensez-vous de cette initiative ?**  
Cette action est indispensable. Les élus connaissent parfaitement leur territoire et leurs habitants. Qui mieux que les élus pour renseigner La Poste sur les réalités, les problématiques que nous vivons tous les jours, au travers des remontées de nos concitoyens ?

**Le dialogue constant que La Poste entretient avec les collectivités est donc important ?**  
Je dirais qu'il est crucial. La décision de soumettre à l'accord du maire la transformation ou l'évolution du statut d'un bureau de poste a été une étape importante. De son côté, La Poste n'a pas diminué sa présence, elle l'a adaptée. C'est un travail partenarial. Elle doit conserver ce dialogue permanent avec les élus locaux.

**Quels sont les points forts de La Poste pour accompagner les besoins des territoires ?**  
Son maillage territorial unique et le rôle du facteur, mais aussi le partenariat France Services, le portage de repas, la veille sociale... Toutes ces initiatives en lien avec l'humain sont indispensables dans les territoires.

## les élus nous ont dit

« En 2030, La Poste fera toujours partie de notre quotidien, même si celui-ci sera différent. Nous aurons de plus en plus besoin de relais Pickup, certes, mais aussi de la présence de La Poste auprès des plus isolés. »

Sylvie Sourisseau, maire de Brissac-Loire-Aubance (49)

« Nous devons réfléchir ensemble à la présence du service public sur les territoires. Il est intéressant de miser sur la complémentarité des services avec des lieux partagés tout en conservant l'expertise des métiers. Nous devons également lutter contre la fracture numérique et ne laisser personne de côté, d'où l'importance de garder de la présence physique. Dans ce monde qui change, savoir s'adapter est essentiel, mais La Poste doit garder sa raison d'être et ses valeurs. »

Gilles Leproust, maire d'Allonnes (72)

### Un nouveau plan stratégique issu d'une consultation de grande envergure

Plus de 142 000 participants

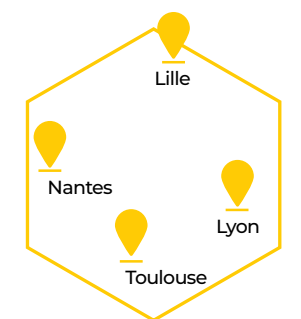
ont donné leur avis lors de la démarche participative :

- 135 539 postiers
- 5 777 clients particuliers
- 219 clients professionnels, entreprises et associations
- 684 élus locaux, parlementaires et membres de CDPPT (1)
- 334 fournisseurs, start-up et partenaires numériques

4

conférences citoyennes

La Poste a souhaité donner la parole à des citoyens, sur quatre enjeux sociétaux clés pour les dix prochaines années (les transitions écologique, numérique, démographique et territoriale). Quatre conférences citoyennes ont donc été organisées entre septembre et octobre 2020



afin que les citoyens puissent émettre un avis sur la contribution sociétale de La Poste en 2030.

# LA POSTE 20 30 ENGAGÉE POUR VOUS

## Notre ambition

Devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

## Notre raison d'être

Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière.

## D'intérêt général

### Nos 3 dynamiques

1

#### CONFORTER NOS ACTIVITÉS HISTORIQUES ET NOS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



Courrier



Réseau



Missions de service public

2

#### ACCÉLÉRER LES MOTEURS DE CROISSANCE ACTUELS



Colis



Services à l'e-commerce



Bancassurance

3

#### CONSTRUIRE LA CROISSANCE DE DEMAIN



Services digitaux de confiance



Services de proximité humaine

### Nos priorités



#### CLIENT

Servir les clients au plus haut niveau de qualité, rester l'intermédiaire privilégié des clients et conquérir de nouvelles clientèles (professionnels, jeunes...).



#### PRÉSENCE

S'affirmer toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains, au service des clients et du développement.



#### NUMÉRIQUE

Accélérer la transformation digitale, développer les services de confiance numérique et contribuer à l'inclusion numérique.



#### VERT

S'engager en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique et la rendre accessible à tous.



#### CITOYEN

Devenir une entreprise à mission dont l'activité crée un impact positif pour la société, et donner les preuves de sa responsabilité citoyenne, sociale et sociétale.



#### INTERNATIONAL

Dépasser les frontières géographiques en captant la croissance internationale.



#### PACTE SOCIAL

Renforcer la fierté d'être postier, présenter un nouveau pacte social et une nouvelle organisation permettant l'agilité.

# Traits d'union

## #accompagner

Le vieillissement de la population est un défi pour un territoire, mais il est aussi source de créativité sociale. La Poste se positionne auprès des collectivités territoriales en partenaire de leurs actions en faveur du maintien à domicile des seniors et de la lutte contre l'isolement, comme dans le Tarn, avec le conseil départemental.

P. 12

## #décarboner

Pionnière en matière de neutralité carbone depuis 2012, La Poste compense les émissions qu'elle n'a pu réduire en investissant dans des programmes qui permettent la séquestration du carbone, à l'image du projet de reforestation de Générac, dans le Gard.

P. 14

## #connecter

À travers son partenariat avec Alès agglomération, La Poste soutient l'action de la collectivité publique en faveur de l'inclusion numérique des populations éloignées du digital.

P. 15

# #accompagner

## L'ancien hôtel de l'intendant va accueillir une résidence pour les seniors

**Le Groupe La Poste reconvertit son patrimoine de qualité en résidences services seniors, en accord avec son engagement d'entreprise de proximité humaine et territoriale.**

Au cœur de la ville d'Auch, une partie de la poste Gambetta va devenir une résidence services pour des seniors autonomes. Ce projet du Groupe La Poste valorise un patrimoine immobilier de qualité dans un secteur protégé par les Bâtiments de France. Il est en phase avec les enjeux économiques et sociétaux de la revitalisation des centres-villes et du vieillissement de la population, attachée à la proximité des services publics, des commerces et à la vie animée d'un quartier central. Le programme de reconversion de sites postaux, libérés de tout ou partie de leur activité, en résidence services seniors est porté par Poste Immo, filiale immobilière du Groupe La Poste. Elle lance ainsi une première série de résidences services seniors dans plusieurs régions, en partenariat avec Les Jardins

d'Arcadie, spécialiste du marché immobilier seniors, Acapace et Bouygues Immobilier. À Auch, la résidence s'étendra sur 1 560 m<sup>2</sup> habitables, répartis sur trois étages, au-dessus du bureau de poste qui reste ouvert. Elle offrira à la location 31 logements, du T1 bis au T3, et sera gérée par Les Jardins d'Arcadie. Les travaux nécessitent une restructuration lourde du bâtiment, opérée par Bouygues Immobilier, et devraient se dérouler entre la fin 2022 et 2025. Pour encourager le lien social, le projet comprend 150 m<sup>2</sup> d'espaces communs, au rez-de-chaussée, avec salon d'accueil et conciergerie. En effet, les résidences offrent des services de proximité de La Poste : un postier-régisseur pour assurer le lien entre les résidents et les services/commerces locaux, en facilitant notamment la réception et l'envoi de leurs courrier-colis, l'offre Veiller sur mes parents, des prestations de services à la personne de type ménage avec AXEO Services, l'équipement d'une tablette numérique dédiée grâce à Ardoiz. Ainsi, les résidents y trouveront confort, sécurité et convivialité.

**16%** de la population d'Occitanie aura 75 ans ou plus en 2040.



« Je remercie vivement Le Groupe La Poste d'avoir fait d'Auch l'un de ses sites pilotes pour la reconversion de son patrimoine immobilier. Ce projet présente un intérêt majeur pour notre ville. D'abord, parce qu'il va constituer un précieux apport de population nouvelle dans ce cœur historique que nous sommes en train de revitaliser, notamment en favorisant l'implantation de nouveaux commerces. Ensuite, parce qu'il va contribuer à embellir et faire vivre ce fleuron de notre patrimoine historique, ancienne résidence au XVIII<sup>e</sup> siècle de l'intendant d'Étigny qui fut conseil du département à la Révolution, préfecture, tribunal et hôpital pendant la Première Guerre mondiale. »  
**Christian Laprèbende,**  
maire d'Auch



« La résidence services seniors d'Auch illustre la rencontre entre un patrimoine extraordinaire par sa centralité, son histoire, son architecture et les grands défis de demain que Le Groupe La Poste embarque dans tous ses grands projets : les transitions écologique, territoriale et numérique. Ce programme soutient l'offre de logements en centre-ville et le tissu économique local et contribue à l'engagement du Groupe en faveur de la silver économie. »  
**Christine Lagriffoul Sanchez,**  
directrice régionale Poste Immo Occitanie



2

BRASSAC

## Bien vieillir à domicile : Tarn Autonomie avec La Poste



« Le département du Tarn, chef de file des politiques de solidarité, a créé la Maison départementale de l'autonomie (MDA) dans l'objectif de simplifier les démarches des personnes âgées ou en situation de handicap, pour les orienter vers les dispositifs existants en matière de maintien à domicile ou d'accueil en établissement. Tarn Autonomie, lancé le 9 février 2021 à Brassac, repose sur deux axes : lutter contre l'isolement des personnes âgées de plus de 65 ans et les accompagner dans leur maintien à domicile en allant vers elles. Il s'agit d'une action innovante portée par le conseil départemental du Tarn en partenariat avec La Poste. L'expérimentation sera menée sur le territoire tarnais des Hautes Terres d'Oc. Elle repose sur une proposition de visite hebdomadaire des facteurs. À partir d'un questionnaire, ils pourront indiquer les besoins des personnes visitées, dès lors qu'elles rencontrent des difficultés dans leur maintien à domicile, aux professionnels de la MDA qui se déplaceront alors chez elles. »

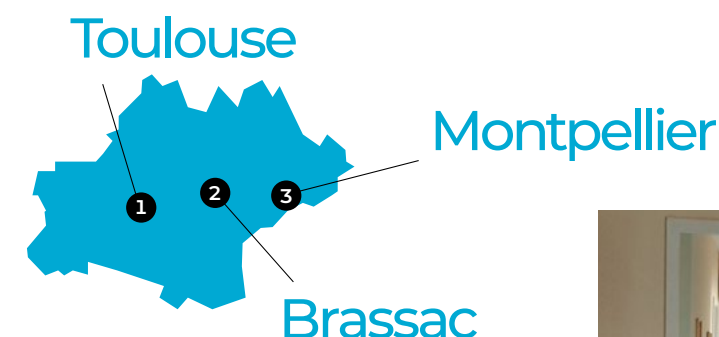
**Marie-Agnès Gizycki**  
cheffe du service accueil, information et coordination  
Maison départementale de l'autonomie

1

TOULOUSE

## Maintenir le lien avec les seniors toulousains

Suite à la fermeture des 15 restaurants seniors solidaires de la mairie de Toulouse pour cause de crise sanitaire, la municipalité a remis en place un partenariat de portage de repas à domicile avec La Poste. Deux cents repas quotidiens confectionnés par la cuisine centrale de la mairie de Toulouse sont livrés chaque jour par les facteurs depuis le 30 novembre 2020, par camions frigorifiques. Le portage de repas est un service essentiel pour lutter contre l'isolement des seniors, tout en répondant aux contraintes imposées par le contexte sanitaire et en veillant à leur fournir des repas équilibrés.



3

MONTPELLIER

## Rompre l'isolement culturel des seniors

Michaël Delafosse, maire de Montpellier, président de Montpellier Méditerranée métropole, et Philippe Wahl, PDG du Groupe La Poste, ont signé une convention en vue de développer des actions pour venir en aide aux personnes vulnérables pendant cette période de crise sanitaire. Le Centre communal d'action sociale de Montpellier a identifié, parmi les personnes inscrites sur son registre, des personnes isolées, celles qui sont intéressées par un service de portage de livres, CD, DVD, livres audio... Les facteurs collectent pour elles dans les médiathèques de l'agglomération les documents commandés, les leur livrent puis repassent quinze jours après pour restituer les documents aux médiathèques.



# #décarboner

La Poste contribue à un projet de reforestation dans le Gard

**Pionnière en matière de neutralité carbone depuis 2012, La Poste est partenaire d'un projet de reboisement à Générac, au sud de Nîmes, suite aux incendies ayant dévasté plus de 800 hectares de forêts à l'été 2019.**

Dans le cadre des engagements du Groupe La Poste pour compenser ses émissions de CO<sub>2</sub>, sa branche Réseau a financé en Occitanie 8 hectares de reboisement sur la vingtaine d'hectares d'ores et déjà reboisés à Générac. Accompagnés par le Centre national de la propriété forestière (CNPF), deux propriétaires ont fait le choix de reconstituer leurs domaines incendiés en une forêt de qualité : le domaine de Valcombe et le domaine d'Aigues Vives Les Captives.

Au total, ce sont près de 21 hectares qui seront replantés (dont 8 hectares grâce à la contribution volontaire du Groupe La Poste), redonnant vie aux parcelles forestières en état de désolation. Une attention particulière a été portée à la biodiversité avec le choix d'essences autochtones, dont 70% de pins parasols, mais aussi des cormiers, des cyprès de Provence, des chênes chevelus et des chênes-lièges. Ces essences permettront de reconstituer un paysage. Ces projets de reforestation ont été labellisés bas-carbone en décembre 2020 par le ministère de la Transition écologique

**688 tonnes de CO<sub>2</sub> devraient être stockées en trente ans grâce à ces projets de reforestation.**

et devraient permettre de stocker 344 tonnes de CO<sub>2</sub> chacun en trente ans, soit 688 tonnes au total. Le Label bas-carbone permet de mesurer l'impact carbone de projets agricoles ou forestiers. Depuis 2012, La Poste a contribué à l'émergence de ce label en investissant dans des projets de compensation carbone. En Occitanie, elle soutient financièrement cinq autres projets, comme en Lozère, dans l'Aveyron et le Tarn. Pionnière de la neutralité carbone depuis 2012, La Poste s'est engagée à réduire de 30% les émissions de CO<sub>2</sub> d'ici à 2025, grâce, par exemple, au déploiement de véhicules électriques, à l'écoconduite ou au recours à de l'électricité 100% issue de sources d'origine renouvelable. En parallèle, elle compense les émissions qu'elle n'a pu réduire en investissant dans des programmes qui permettent la séquestration du carbone, à l'image du projet de reforestation de Générac. Grâce à ces actions, Le Groupe La Poste est le premier opérateur postal neutre en carbone au monde.



« Chaque année, nous identifions des projets qui sont éligibles au Label bas-carbone et nous les proposons au Groupe La Poste pour les faire financer. Nous travaillons avec cette entreprise depuis 2015. Son choix porte sur des projets riches en cobénéfices et sur des départements différents pour avoir une action sur tous les territoires, à terme. Le Groupe a été pionnier en faisant le pari qu'un standard certifiant la contribution carbone verrait le jour. C'est chose faite depuis 2018

et nous sommes satisfaits de voir que d'autres entreprises ou établissements publics emboîtent le pas au Groupe La Poste et nous demandent de leur concevoir des projets locaux de contribution carbone. »

Olivier Gleizes, ingénieur forestier et coordinateur des projets carbone au CNPF

# #connecter

Rapprocher le numérique des citoyens



**Dans les Hautes-Pyrénées, la labellisation France Services de trois bureaux de poste offre au public un accès numérique facilité aux services de neuf partenaires nationaux, dans le cadre d'un partenariat local du conseil départemental et de la mission locale.**

La Poste s'inscrit pleinement dans l'ambition du gouvernement de développer des France Services. Les bureaux de poste labellisés de Pierrefitte Nestalas, d'Arreau et de Tarbes Laubadère, première

**3 personnes sur 10 non ou peu connectées se sentent limitées en raison de leur faible usage d'Internet.**

Source : baromètre Acsel

France Services en bureau de poste dans un quartier prioritaire de la politique de la ville, en France, rapprochent les citoyens de services des neuf opérateurs nationaux (La Poste, la CAF, Pôle emploi, la CPAM, la Carsat, la MSA, la Direction générale des finances publiques, les ministères de l'Intérieur et de la Justice) auxquels s'ajoutent le conseil départemental et la mission locale.

Des chargées de clientèle de La Poste, formées aux démarches des partenaires, inscrites dans un bouquet de services, accompagnent les clients et les personnes éloignées du numérique. Les sites sont en accès libre dans un espace France Services, équipé d'un poste informatique relié à une imprimante-scanner et doté d'une connexion Internet de qualité. Un bureau privé est prévu pour les personnes qui souhaitent s'entretenir, sur rendez-vous, avec un partenaire. Si ce dernier ne peut pas se déplacer, un équipement de visio conférence est disponible. Ces aménagements ont représenté un investissement de 150 000 euros à Pierrefitte Nestalas et 187 000 euros à Tarbes Laubadère. La labellisation France Services témoigne de l'engagement de La Poste à participer au maintien des services publics sur tout le territoire et à développer des liens de proximité avec ses clients.

ALÈS

## Succès de l'Espace Public Numérique mobile



**L'Espace Public Numérique mobile d'Alès agglomération, dans le Gard, rapproche, en bureau de poste et en agence postale communale, le digital des administrés qui en sont éloignés. En 2021, forte de son succès, cette démarche se développe. Le partenariat de médiation, d'information et de formation des publics en difficulté entre Alès agglomération et La Poste est concrétisé par une aide financière de la Commission départementale de présence postale territoriale du Gard. Depuis le début du projet, en 2019, 225 demi-journées de présence ont été tenues et 830 personnes reçues dans 18 communes ayant un bureau de poste ou une agence postale communale. Outre l'extension en 2021 à sept communes supplémentaires de l'agglomération, l'action s'enrichit de cours d'informatique pour débutants, y compris senior, sur les tablettes Ardoiz de Tikeasy, filiale de La Poste, et de la création d'un « Carnet mémo de mes sites utiles ».**

# La Poste occupe en France une place singulière

**Brice Teinturier** est le directeur général délégué d'Ipsos, l'institut de sondage chargé par La Poste d'organiser la démarche participative à la source de son plan stratégique La Poste 2030. Pour *Postéo*, cet observateur attentif de la société française dresse un bilan des attentes exprimées, à l'égard de La Poste, par les parties prenantes, et en particulier, par les élus.

## MINI-CV

**2017**  
Publication de l'essai  
« Plus rien à faire, plus rien à foutre » – *La vraie crise de la démocratie.*

**2010**  
Directeur général délégué d'Ipsos.

**2005**  
Directeur général adjoint de TNS Sofres.



# RÉFLEXIONS

**Par l'ampleur des parties prenantes qui ont été interrogées, des postiers bien sûr, mais aussi le grand public, des élus, des fournisseurs, des start-up, des clients pros...**, la démarche participative La Poste 2030 montre que La Poste occupe, en France, une place singulière, qu'elle n'est pas une entreprise comme les autres. L'analyse des perceptions indique que La Poste favorise l'accessibilité, crée du lien humain, de l'ancrage dans les territoires. Mais elle est aussi perçue comme une marque servicielle devant répondre à des enjeux précis de qualité de service, face à des clients de plus en plus exigeants. Cette polarité est à l'image de la France d'aujourd'hui; d'un côté, les Français sont en attente d'ancrage, de tradition, de repères, et La Poste joue bien ce rôle. En même temps, ces mêmes Français attendent que cette institution soit en mesure de répondre aux enjeux les plus récents de la modernité. Et leurs représentants, les élus donc, se font les porte-parole des attentes des Français, en matière de solutions et de services. Ces élus sont ainsi particulièrement sensibles à l'accompagnement des seniors, mais aussi à la présence postale dans les territoires. Ils sont très attentifs à ce qui peut favoriser la dynamisation des territoires, et c'est pour La Poste un réel défi que de parvenir à maintenir, dans

le futur, son maillage territorial. Ils anticipent aussi une Poste qui serait le relais des institutions, où, à titre illustratif, le vote électronique et par correspondance pourrait être facilité, grâce à la collecte par les postiers des votes à domicile. Cette dimension d'accompagnement est celle à laquelle les Français, par la voix de leurs élus, sont le plus sensibles. *In fine*, organiser ce type de démarche participative me semble fondamental pour une entreprise. Une entreprise doit aujourd'hui être capable de s'adresser à l'ensemble de ses parties prenantes. L'intelligence collective n'est pas qu'une formule. Les citoyens collaborateurs ont des choses à dire et, réunis ensemble, ils sont susceptibles de produire un surcroît d'intelligence. Ces schémas de coopération sont des schémas d'avenir, ce sont, selon moi, les organisations les plus capables de mobiliser ces formes de participation qui seront les plus performantes.