

**LE POINT SUR
LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
DANS LES
TERRITOIRES**

DÉCEMBRE 2020 #56
GROUPELAPOSTE.COM

POSTÉO

EN NOUVELLE-AQUITAINE

NUMÉRIQUE
AGIR POUR UNE SOCIÉTÉ
**INCLUSIVE
ET HUMAINE**



**NUMÉRIQUE
LES CHIFFRES
RÉGIONAUX**

**PLAN DE RELANCE
SOUTENIR LA REPRISE
ÉCONOMIQUE**



**COHÉSION TERRITORIALE
DES SERVICES UTILES
À LA POPULATION**

DE CONSEILS,
DE TÉMOIGNAGES
ET DE REPÈRES
GROUPELAPOSTE.COM



Sommaire

S'INFORMER

02 - La Poste aux côtés des maires charentais
03 - L'économie du numérique en Nouvelle-Aquitaine

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - La Poste, partenaire de la transition écologique et énergétique
06 - Accélérer la transition énergétique de votre territoire

GAGNER EN PERFORMANCE

08 - La Poste, plus que jamais aux côtés des collectivités
10 - Territoires en actions

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Davantage de services pour réduire les inégalités
14 - Soutenir la relance économique

LE POINT SUR

16 - Numérique : pour une société plus inclusive et plus humaine

PERSPECTIVES

18 - La Poste à l'écoute pour construire son plan stratégique 2030
19 - La Poste, acteur du soutien à l'économie

DERNIÈRE MINUTE

Pendant la deuxième vague de Covid, La Poste est organisée pour assurer la continuité de ses activités au service de tous ses clients. Lire en page 19.



La Couronne (16)

LA POSTE AUX CÔTÉS DES MAIRES CHARENTAIS

Les résultats des dernières élections municipales ont été marqués par un renouvellement de 42% des maires. Jean-Michel Bolvin, président de l'Association des maires de Charente, explique comment La Poste peut apporter son aide aux nouveaux élus : « Il y a un hiatus important entre les désirs d'un maire et ce qu'il peut réaliser, compte tenu, notamment, des moyens financiers dont il dispose. L'écart peut être important. Le maire (et son conseil municipal) va devoir prioriser. Il a besoin d'être accompagné et La Poste peut l'y aider car elle possède un capital confiance très fort sur le territoire. Adressage, portage de repas ou de médicaments, dématérialisation et gestion administrative, audit de la voirie ou financement par La Banque Postale... autant de services qui peuvent lui faire gagner du temps. La diversité des services de La Poste n'est pas assez connue, il faut davantage la valoriser auprès des élus. »

Utile

GROUPELAPOSTE.COM



Pour lire l'interview complète de Jean-Michel Bolvin : bit.ly/maires-charentais

Certaines photos de ce numéro ont été prises avant la crise sanitaire.

OURS : Pages régionales : Directeur de la publication : Jacques Lemaire. Directeur de la rédaction : François Roudière. Rédactrice en chef : Christine Magnanou. Contributeurs : N. Bloch-Marlet, L. Boyer, P. Brailon, K. Bruneau, A. Capdeville, J.-C. Cazaux, A. Commergnat, C. Duval, V. Knap, C. Lacombe, Y. Le Moller, J. Lizot, C. Pélissou, B. Pérot, M.-C. Prado, N. Rousseau, A. G. Simonet, P. Soutric, V. Teulières. Crédits photos : Getty Images, stock.adobe.com/OceanProd/Sikov/Metamorwork, M. Pessina, A. Nouhaud, É. Huynh, A.-M. Charente, SDCI Préfecture Charente-Maritime, DR. Pages nationales : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Nathalie Valère. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : Howard Ponnoso / Getty Images (p.1), Mark Magnaye (p.18), médiathèque du Groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. Conception et réalisation : ici Barbès 10, rue Petit, 75019 Paris. Tél. : 01 53 21 21 00. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : décembre 2020. Ce magazine est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.



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

L'ÉCONOMIE DU NUMÉRIQUE EN NOUVELLE-AQUITAINE

48 %
DE CES ENTREPRISES sont concentrées à Bordeaux.

37 %
DE FEMMES travaillent dans le numérique (contre 44% pour le reste de l'économie).

Source : Acoos et Insee, rapport de l'Observatoire aquitain de l'économie numérique (hors e-commerce). Données récoltées avant la crise sanitaire.

60 000
EMPLOIS (4^e région française hors Île-de-France).



CHIFFRES CLÉS

21 000
ENTREPRISES travaillent dans le secteur du numérique en Nouvelle-Aquitaine.

31 %
DES SALARIÉS ont moins de 29 ans.



À LIRE

Pour en savoir plus sur le secteur du numérique en Nouvelle-Aquitaine : bit.ly/aquitainenumerique



L'INFO

HOMMAGE À JACQUES CHIRAC
La Poste émet un timbre à l'effigie de Jacques Chirac, ancien président de la République, à l'occasion du premier anniversaire de sa disparition le 26 septembre 2019. Lui qui, adolescent, collectionnait les timbres, aurait apprécié cet hommage philatélique : « Le timbre, disait-il, c'est un monde en miniature dans

lequel chacun peut se projeter, trouver à s'instruire et surtout à rêver. » Tiré à 500 000 exemplaires, le timbre a été vendu en avant-première les 26 et 27 septembre au Musée du président Jacques Chirac, à Sarrazin (19), où une cérémonie officielle a marqué sa sortie « 1^{er} jour ». Dessiné et gravé par Sarah Bougault d'après une photo d'Éric Lefevre.



DISTRIBUTION DE MASQUES À LA SOUTERRAINE

Depuis le début du déconfinement, La Poste et les postiers se mobilisent pour distribuer des masques partout en France. L'expertise numérique, la puissance logistique et le maillage de distribution constituent les principaux atouts de La Poste pour assurer cette mission au service des collectivités, des acteurs économiques et de la population.

À La Souterraine, dans la Creuse, 6 000 masques ont été distribués par La Poste : « Le choix de La Poste s'est avéré le plus simple et le plus efficace pour une distribution dans chaque foyer sostranien, avec des conditions tarifaires intéressantes. La distribution a été assurée en une semaine par les facteurs et s'est déroulée dans de bonnes conditions. Quant à la mise sous pli, elle a été réalisée par les agents de la collectivité et les élus », indique le maire, Étienne Lejeune.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la distribution de masques par La Poste : bit.ly/masqueslaposte

LA POSTE, PARTENAIRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Les collectivités constituent le maillon clé de l'accélération de la transition énergétique et écologique. Grâce à ses savoir-faire acquis depuis plus de quinze ans, La Poste se mobilise à leurs côtés avec une large gamme de solutions pour leur permettre de réussir leur propre transition.

Le secteur du bâtiment est le premier consommateur d'énergie, dont deux tiers dans le résidentiel*.

* Source : Commissariat général au développement durable, *Chiffres clés de l'énergie*, 2019.

LA POSTE SENSIBILISE LES PARTICULIERS À LA RÉALISATION DE TRAVAUX DANS LEUR LOGEMENT.



Six métropoles⁽¹⁾ désormais sous gouvernance «verte»; un tiers du plan de relance post-confinement du gouvernement dédié à la transition écologique: rarement l'écologie aura pris autant de place dans le débat public pour inciter les décideurs à agir. En première ligne, les collectivités se mobilisent pour traduire localement les objectifs de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, rectifiés par la loi Énergie et climat du 8 novembre 2019. En s'appuyant sur l'expérience acquise depuis plus de quinze ans pour sa propre transition énergétique, La Poste accompagne les collectivités et met à leur disposition une gamme complète de réponses aux enjeux de la transition écologique.

Diminuer la consommation énergétique des bâtiments des collectivités

Les collectivités doivent être exemplaires sur la gestion et la réhabilitation de leur propre patrimoine afin de réduire leur consommation énergétique. Un objectif auquel La Poste, via sa filiale Sobre Énergie⁽²⁾, contribue en réalisant des diagnostics énergétiques, en équipant les bâtiments publics de pilotage énergétique et par des actions d'optimisation et de modification sur les équipements et les comportements.

1. Bordeaux, Grenoble, Lyon, Marseille, Strasbourg, Tours (auxquelles s'ajoutent également plusieurs grandes villes: Poitiers, Besançon, Annecy, Colombes...).

2. Société commune avec la Caisse des dépôts.



Premier prêteur bancaire des collectivités, La Banque Postale est aussi la première banque publique mondiale pour sa performance RSE*.

* Sur un panel de 277 banques évaluées (source: ISS-ESG, 2020).



1 000 MICRO-CAPTEURS DE MESURE DE LA QUALITÉ DE L'AIR EN FRANCE GRÂCE À GEOPTIS.

Accélérer la rénovation énergétique des logements

La Poste accompagne les collectivités pour repérer les logements énergivores puis sensibiliser les ménages aux économies d'énergie. Elle leur propose un prédiagnostic énergétique grâce à des postiers experts spécialement formés. La Poste peut aussi mettre les habitants en relation avec des professionnels labellisés RGE (reconnus garants de l'environnement), dont les tarifs ont été négociés, et gérer les dispositifs de subventions pour simplifier la réalisation de leurs travaux.

Réussir le passage à des mobilités durables

Les collectivités désireuses d'adopter une politique de mobilité durable peuvent bénéficier des solutions de La Poste pour optimiser la gestion de leur flotte de véhicules et initier des changements de pratiques grâce à ses solutions de vélopartage ou de location longue durée de vélos à assistance électrique pour leurs agents et les citoyens. Avec sa filiale Geoptis, La Poste mesure aussi la qualité de l'air grâce à des capteurs sur ses véhicules.

Promouvoir une logistique urbaine durable

Pour limiter les flux et les nuisances du transport de marchandises en ville tout en maintenant le dynamisme des centres urbains, La Poste, via sa filiale Urby⁽³⁾, déploie ses solutions de logistique urbaine responsable: centres de mutualisation des marchandises en périphérie, véhicules à faibles émissions et établissements de logistique urbaine pour les livraisons du dernier kilomètre.

Encourager l'économie circulaire

Grâce à l'offre de sa filiale Recygo, issue du partenariat entre La Poste et Suez, les collectivités disposent de solutions pour le tri à la source, la collecte et la valorisation des déchets de bureaux, conformément aux obligations légales. Dans le même temps, elles renforcent l'information et la sensibilisation de leurs agents à la sobriété et au recyclage. Cette offre allie le travail des facteurs et celui de personnes en insertion.

Financer les projets de transition énergétique et écologique

Rénovation énergétique des logements, efficacité énergétique des bâtiments, transports, eau et assainissement, énergies renouvelables (ENR): La Banque Postale met à la disposition des collectivités une gamme de financements adaptés à leurs besoins. En souscrivant un prêt vert ou en lançant une campagne de financement participatif auprès des citoyens pour un projet d'ENR, les territoires disposent d'une palette de solutions de financement pour développer leurs projets.

3. Urby est également filiale de la Banque des Territoires, qui détient 40% de son capital.

EN 5 MINUTES



Trente des 100 milliards d'euros que mobilise le plan de relance du gouvernement sont destinés au financement de la transition écologique: www.economie.gouv.fr/presentation-plan-relance

L'ESSENTIEL À RETENIR

Aux dernières municipales, les électeurs l'ont massivement appelée de leurs vœux, et le plan de relance lui fait une large place: la transition énergétique et écologique mobilise les collectivités. La Poste, à son échelle, les accompagne pour contribuer à relever ces défis*:

- rénover 500 000 logements par an au niveau national;
- diviser la précarité énergétique par deux d'ici à 2022;
- réduire de 40% les consommations énergétiques dans le tertiaire d'ici à 2030;
- augmenter de 3 à 9% la part du vélo dans les trajets domicile-travail;
- trier à la source cinq flux de déchets (papier/carton, métal, plastique, verre et bois);
- multiplier par deux la part du renouvelable dans le mix énergétique d'ici à 2030.

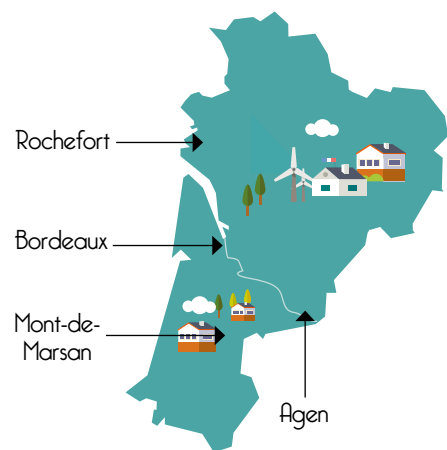
* Sources: loi de transition énergétique pour la croissance verte (2015), décret «5 flux» (2016), Plan Vélo (2018), loi Élan (2018), loi d'orientation des mobilités (2019).

ACCÉLÉRER

LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE VOTRE TERRITOIRE



RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur Mont-de-Marsan, une agglomération en « développement durable » : bit.ly/montdemarsan-durable

ÉCLAIRAGE

La transition écologique ne peut se mettre en place sans les collectivités. C'est là que se jouent les questions de mobilité, de maîtrise de l'énergie, de rénovation énergétique, de consommation de l'espace, de gestion des déchets, d'amélioration de la qualité de l'air ou de financement des projets de territoire. Grâce à son savoir-faire acquis depuis plus de quinze ans pour améliorer sa propre transition

énergétique, La Poste a développé une large gamme de solutions pour accompagner les collectivités locales et les entreprises.

En Nouvelle-Aquitaine, des collectivités et des entreprises font confiance à La Poste pour améliorer l'efficacité énergétique de leurs bâtiments avec l'aide de sa foncière Poste Immo, pour collecter et trier leurs déchets de bureau avec son partenaire Suez, pour proposer des solutions de livraison en

mode doux avec sa filiale Urby, ou encore pour financer leurs investissements grâce aux prêts verts de La Banque Postale, premier financeur des collectivités locales. Témoignages.



60 millions d'euros de prêts verts accordés par La Banque Postale depuis 2019 en Nouvelle-Aquitaine.

Bordeaux (33)



GHISLAIN GUERRO / Directeur chez France Boissons.

LES PLUS : FLEXIBILITÉ ET ENVIRONNEMENT

« Nous sommes une entreprise leader en France dans le secteur de la distribution de boissons et de services, implantée en Gironde depuis près de quarante ans. Nous souhaitons une solution de livraison qui puisse toucher l'un de nos clients bordelais, situé à l'intérieur d'un parc public, non accessible en livraison poids lourd. La solution proposée par Urby, spécialiste de la logistique urbaine et filiale de La Poste, répondait à notre cahier des charges, notamment pour sa flexibilité et son approche environnementale, ce qui nous a valu un premier test. Le retour de notre client est très positif, tant sur le professionnalisme de la livraison que sur les véhicules utilisés (vélos-cargos). »

Agen (47) et Rochefort (17)



RÉNOVATION THERMIQUE / Les facteurs informent les foyers concernés.

FAIRE BAISSER LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE

La rénovation thermique des logements est un levier majeur de la transition énergétique. Afin de sensibiliser et d'accompagner les ménages, les collectivités peuvent souscrire au Diagnostic énergétique pour accompagner la rénovation (Depar). Ce programme, porté par La Poste en partenariat avec Soliha (Solidaires pour l'habitat), garantit la meilleure coordination avec les dispositifs existants en territoire. Pendant sa tournée, le facteur rencontre les foyers concernés. Il les sensibilise à la démarche pour détecter les améliorations possibles. S'ils sont intéressés, il leur propose un diagnostic. Ensuite, la collectivité et Soliha accompagnent les particuliers pour réaliser les travaux. Récemment, les agglomérations d'Agén et de Rochefort Océan ont souscrit à cette démarche.

Mont-de-Marsan (40)



CHARLES DAYOT / Président de l'agglomération et maire de Mont-de-Marsan.

DES PRÊTS VERTS POUR UN FINANCEMENT RESPONSABLE

« L'agglomération est très engagée dans la transition énergétique, notamment dans la production d'énergies renouvelables. Nous avons un projet de construction d'une nouvelle station d'épuration à Jouannas. Pour financer ce projet d'envergure de 25 millions d'euros, l'agglomération s'est associée avec l'Agence de l'eau en tant que partenaire majoritaire, l'Ademe et La Banque Postale, grâce à un prêt vert. Nous avons une relation de confiance avec cette dernière, c'est un partenaire naturel. La station produira plus d'énergie que sa propre consommation électrique, ce qui place cette nouvelle unité de traitement au rang des stations à énergie positive. C'est dire qu'il nous semblait naturel de solliciter un prêt vert pour un projet comme celui-là. »

DES VÉLOS-CARGOS POUR DES LIVRAISONS DOUCES.



22 %, c'est le pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre de La Poste par rapport à 2013.

LA POSTE, PLUS QUE JAMAIS AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS

Les collectivités doivent tout à la fois accompagner les citoyens dans la deuxième vague de Covid-19 et initier la relance au plan local et les premières actions du nouveau mandat municipal. Gros plan sur des solutions de La Poste à leur disposition.



La Poste accompagne les élus et les décideurs des collectivités pour répondre aux enjeux de proximité avec les citoyens, d'attractivité et de dynamisme économique des territoires.

FACILITER LE « BIEN-VIVRE À DOMICILE » AU QUOTIDIEN

Avec les services à domicile, La Poste favorise l'autonomie des personnes âgées, dont 85 % aspirent à rester chez elles⁽¹⁾, et rompt l'isolement des personnes en situation de handicap ou peu mobiles. Elle assure le portage de repas par le facteur, spécialement formé, jusqu'à six jours sur sept, depuis les cuisines centrales ou en partenariat avec un expert de la restauration collective. Le facteur livre aussi les médicaments, les courses ou les produits culturels. La Poste contribue également à la veille sociale grâce aux visites du facteur au domicile auprès des personnes fragiles identifiées par la commune et les services sociaux.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES

Pour dynamiser le commerce de proximité, La Poste aide les commerçants à développer une activité e-commerce locale, y compris en zone rurale. Ma Ville Mon Shopping, filiale de La Poste, met à leur disposition une plate-forme de vente en ligne, incluant des services logistiques de livraison : click and collect ou livraison à domicile par le facteur. Pour faire l'état des lieux de la voirie et du mobilier urbain, mesurer la couverture mobile ou la qualité

EN SAVOIR +

Les solutions de La Poste pour accompagner la transition énergétique et écologique des territoires sont en pages 4 et 5.

de l'air, La Poste propose aux collectivités des solutions qui s'appuient sur des capteurs ou des caméras embarqués à bord des véhicules de tournée des facteurs. Ce sont autant d'outils d'aide à la décision au service de l'attractivité des territoires, de l'optimisation des budgets et des politiques publiques.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DES CITOYENS

Chaque résident d'une commune est un usager des services publics locaux et attend des services simples et personnalisés. La plate-forme omnicanale de Gestion de la Relation Citoyen de La Poste facilite les démarches en ligne des usagers (prises de rendez-vous, inscriptions, règlements...) et leurs demandes citoyennes (déclarations d'incivilité, signalements de voirie...). Ce portail est un point d'accès unique aux services numériques de la commune (et de l'intercommunalité lorsqu'elle en fait partie) et redirige les demandes vers les services administratifs concernés. Pour utiliser cette plate-forme en toute sécurité, chaque habitant dispose d'un trousseau numérique, L'Identité Numérique La Poste, accessible depuis le portail FranceConnect, qui permet une connexion universelle à tous les services en ligne locaux et nationaux (Pôle emploi, impôts, Ameli...); ainsi que le coffre-fort numérique de La Poste Digiposte, pour gérer et archiver ses documents importants.

1. Source : étude de l'IFOP - Sociovision pour la Fédération du service aux particuliers (FESP), février 2019.

GRUPELAPOSTE.COM



Trois publications pour connaître les solutions de La Poste, partenaire des territoires : bit.ly/partenaire-territoires



LA BANQUE POSTALE ACCOMPAGNE ET FINANCE LES PROJETS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Gérer durablement les collectivités locales, c'est équilibrer les contraintes budgétaires fortes et les investissements nécessaires au maintien de l'attractivité des territoires. Premier prêteur bancaire des collectivités locales, La Banque Postale met à leur disposition une gamme de financements* diversifiée :

- des crédits à moyen ou à long terme mobilisables dès 40 000 euros ;
- des prêts verts pour les projets favorisant la transition écologique ;
- une plate-forme permettant de valoriser les certificats d'économie d'énergie (CEE) ;
- un financement participatif avec ses filiales KissKissBankBank et Lendopolis ;
- un simulateur budgétaire en ligne, développé avec l'Assemblée des communautés de France (AdCF), pour tester la solidité des budgets dans une approche prospective.

* Offres soumises à conditions et sous réserve d'acceptation du dossier par La Banque Postale.



BON À SAVOIR LA TABLETTE ARDOIZ, UN OUTIL POUR AIDER LES ÂÎNÉS À APPRIVOISER LE NUMÉRIQUE

Agir localement en faveur de l'inclusion numérique permet de lutter contre la perte de lien social des personnes âgées à domicile. Le numérique permet d'échanger avec ses proches par vidéo, d'accéder aux informations de sa commune et de faire des démarches administratives sans se déplacer. Avec la tablette Ardoiz, dont l'interface simplifiée et ludique est dédiée aux usages des seniors, être connecté devient plus aisé et particulièrement opportun en temps de crise sanitaire. La tablette est livrée à domicile par le facteur et une assistance téléphonique 6 jours sur 7 est incluse.

CHIFFRES CLÉS

70 000 FACTEURS
et
17 000 POINTS
DE CONTACT :
La Poste est présente partout, pour tous.

1 500

COMMUNES RURALES OU URBAINES ont adopté la **plate-forme d'e-commerce locale** Ma Ville Mon Shopping, en novembre 2020. Près de 10 000 boutiques en ligne, tous secteurs d'activité confondus.

1
PRÊT DE
LA BANQUE POSTALE
2
EST OCTROYÉ
à une commune de
moins de 5 000 habitants.

EN 5 MINUTES



Nouvel élu, La Banque Postale vous accompagne : bit.ly/elus-labanquepostale

TERRITOIRES EN ACTIONS

Oloron-Sainte-Marie (64) DES SOLUTIONS POUR BIEN VIVRE À DOMICILE

COMMENT ROMPRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES ?

Depuis quatre ans, le centre communal d'action sociale (CCAS) d'Oloron-Sainte-Marie, en partenariat avec La Poste, a mis en place le service Cohesio : des visites de lien social réalisées par les factrices et les facteurs qui, pendant leur tournée, passent voir les personnes âgées à leur domicile pour s'assurer qu'elles vont bien. Cet été, madame Boy, 95 ans, a bénéficié d'une visite de la factrice deux fois par semaine. C'est le CCAS qui a identifié

en amont les personnes âgées ou isolées en situation de fragilité. Avec la baisse des volumes du courrier, la mission des facteurs évolue. Chaque agent est formé à cette veille sociale et de plus en plus de collectivités font appel à La Poste pour effectuer ces visites, en période de canicule ou pas. Les particuliers, eux, recourent à la même prestation, appelée Veiller sur mes parents. Le facteur rassure les aînés, il est un visage de confiance.



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les visites de lien social par La Poste : bit.ly/proxi-vigie-cohesio



Sainte-Fortunade (19) UNE BASE ADRESSES PRÉCISE ET FIABLE

POUR UNE QUALITÉ D'ADRESSAGE OPTIMISÉE.

Le plan d'adressage communal de Sainte-Fortunade a été mené avec le concours de La Poste. Il a été réalisé à partir du système métrique. La municipalité a fait appel à l'expertise de La Poste

pour dénommer et numérotter les voies qui n'existaient pas jusque-là. Cette opération est un élément structurant de l'aménagement du territoire. De la précision de l'adressage

dépendent, en effet, l'efficacité des secours, l'accessibilité aux services à domicile, l'envoi d'informations aux habitants, la réception de colis ou de courrier ou encore le déploiement de la fibre.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les vertus d'un adressage de qualité : bit.ly/adressagequalite

Pessac (33) PESSAC MESURE SA CONFIANCE NUMÉRIQUE

LA VILLE DE PESSAC A FAIT APPEL À LA POSTE POUR MESURER LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE DE LA COLLECTIVITÉ.

« Les cyberattaques n'arrivent pas qu'aux autres, prévient Patricia Besson, en charge de l'attractivité économique à la Ville de Pessac, en réaction à l'audit numérique mené en partenariat avec La Poste. Sa présentation de l'écosystème français de la cybersécurité et les démonstrations de cas concrets de cyberattaques étaient très convaincantes et nous ont donné envie de mettre en place cet audit pour mesurer la sécurité de notre collectivité et des outils déployés. » Le numérique modifie les attentes des citoyens à l'égard des services

proposés dans la sphère publique. « Les services en ligne se multiplient, nous devons mesurer les risques encourus, poursuit Patricia Besson. La Poste a tout de suite compris les enjeux numériques pour les collectivités locales au regard de sa connaissance fine du territoire et de l'organisation de nos administrations. L'application appelée Auditics est un bon outil intuitif, à la portée de tous. Nous étions en toute sécurité pour mener cette démarche en étroite collaboration avec les services de Bordeaux Métropole. »



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la sécurité numérique : bit.ly/securite-admin




**DAVANTAGE
DE SERVICES
POUR RÉDUIRE
LES INÉGALITÉS**

Territoire



01 | L'EXAMEN DU CODE DE LA ROUTE À LA POSTE

En Nouvelle-Aquitaine, 87 sites postaux accueillent actuellement les candidats pour passer l'examen du code de la route. En 2019, La Poste en région a ouvert 51 607 sessions d'examen. Les centres d'examen sont installés au plus près des candidats, en rural comme en urbain, en sites propres ou en partenariat avec des mairies ou des établissements scolaires. Pour s'inscrire : www.lecode.laposte.fr



02 | DES MASQUES POUR LES PLUS PRÉCAIRES

652 373 enveloppes, soit 3 914 238 masques contre la Covid-19, ont été distribués en août par les facteurs de Nouvelle-Aquitaine aux personnes disposant de revenus modestes. La Poste et ses filiales se sont mobilisées dans des délais records pour soutenir l'action menée par le ministère des Solidarités et de la Santé à destination des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale de l'État (AME).



03 | À PAU, UN RELAIS OUVERT JUSQU'À 19 H

La Poste diversifie sa présence dans le centre-ville de Pau (64). À seulement six minutes à pied du bureau de poste de Pau Bosquet, les principaux services postaux sont désormais proposés sur une large plage horaire, du lundi au samedi et jusqu'à 19 heures, au La Poste relais du bureau de tabac Le Brazza, 4, rue Montpensier. 97% des élus et 93% des commerçants sont globalement satisfaits de ces partenariats (TNS Sofres, 2018).



04 | TOUJOURS PLUS DE FRANCE SERVICES

En zone rurale, de montagne ou dans des quartiers politique de la ville, La Poste, partenaire et porteur du projet France Services, garantit un accueil et un accompagnement de proximité. Elle participe au maintien des opérateurs de service public sur le territoire. À fin septembre, 87 maisons de services au public sont portées par La Poste, dont 37 sont labellisées France Services en Nouvelle-Aquitaine.



05 | MÉDIATION SOCIALE À LA POSTE DE NIORT (79)

À La Poste de Niort Orangerie, Aurélie Chevallier, médiatrice du CCAS, accompagne clients et usagers dans leurs démarches bancaires et postales. L'utilité sociale est réelle, puisque certains clients choisissent spécifiquement le vendredi, son jour de présence, pour se rendre au bureau de poste. Cette opération est financée par le fonds postal de péréquation, via la commission départementale de présence postale territoriale de Deux-Sèvres.

Utile

AMÉLIORER LA RELATION AVEC LES USAGERS

L'outil de gestion de la relation citoyen est une plate-forme multicanale qui centralise les échanges avec les usagers et simplifie la gestion de la relation citoyen par les agents et les élus. Couplée au site Internet de la commune, elle permet de proposer des services en ligne, tels que la demande d'acte d'état civil, le signalement d'incidents, la prise de rendez-vous ou le paiement de la cantine. Quel que soit le canal d'entrée (site, e-mail, téléphone, courrier, guichet...), les demandes sont redirigées vers les services concernés.

37 FRANCE SERVICES EN NOUVELLE-AQUITAINE Le déploiement du réseau France Services fait écho à la volonté du gouvernement de rapprocher le service public des usagers. Chaque France Services est ouverte au moins cinq jours par semaine sur une amplitude minimale de 24 heures hebdomadaires, avec la présence d'au moins deux personnes polyvalentes, susceptibles d'accueillir les usagers de manière fluide et de libérer du temps utile pour l'accompagnement en ligne.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur France Services : www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services

SOUTENIR LA RELANCE ÉCONOMIQUE

Des entreprises qui maintiennent leur activité, c'est pour un territoire un facteur essentiel d'attractivité. Tous les jours, La Poste accompagne la relance.

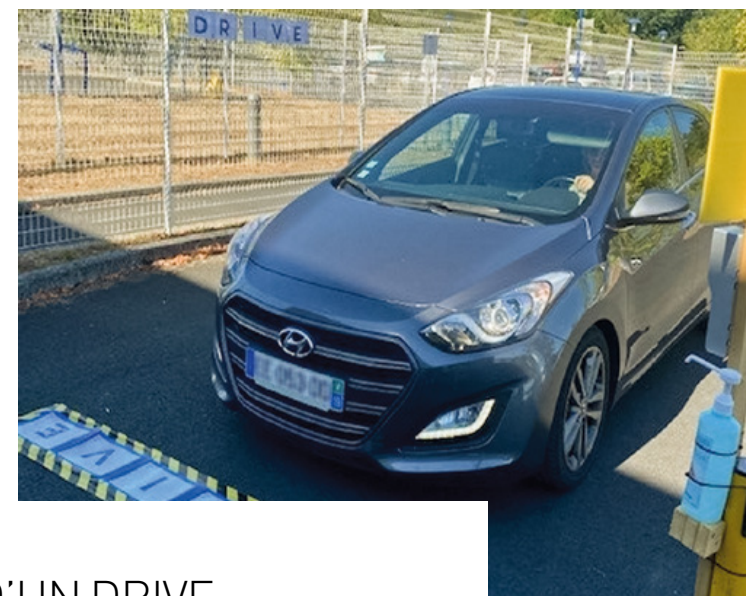
40%*

des entreprises de la région ont repris leur activité à la suite d'un arrêt complet pendant le premier confinement (70% pour les cafés/hôtels/restaurants et 50% pour les commerces de détail non alimentaires).

70%*

des dirigeants néo-aquitains déclarent rencontrer des difficultés depuis la reprise de leur activité après le premier confinement (58% dans l'industrie agroalimentaire, 60% dans la construction, 89% pour les cafés/hôtels/restaurants).

* Conjoncture CCI, septembre 2020.



Brive (19)

CRÉATION D'UN DRIVE POUR LES CLIENTS PROS

Pour faciliter les approvisionnements en produits postaux des professionnels de Brive, un *drive* spécialement dédié a été créé à la plate-forme de distribution du courrier d'Ussac. Un nouveau service de La Poste pour leur faire gagner du temps sur le retrait des produits. Ils accèdent à un questionnaire en ligne pour commander leurs produits et viennent les retirer au *drive*, sans descendre de leur voiture. Les facteurs d'Ussac et les chargés de clientèle des bureaux de poste de la zone ont été formés pour faire connaître ce dispositif. C'est le deuxième *drive* de la région créé par La Poste pour les professionnels, après celui de Pessac (33).

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le *drive* de Pessac : bit.ly/drive-pessac



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Stuart : stuart.com/fr

Bordeaux (33)

AIDER LES ENTREPRISES À MAINTENIR LEUR ACTIVITÉ

Stuart, filiale de La Poste, partenaire à Bordeaux de 154 coursiers indépendants à vélo, propose une alternative de livraison plus rapide et plus écologique. Le service est utilisé par des enseignes de la restauration et de la grande distribution, des petits commerçants ou des entreprises du secteur tertiaire. « Pendant le confinement, soutenir les petits commerçants et les producteurs, très durement touchés, a été notre priorité dès le premier jour, souligne Adrien Peltier, responsable régional Sud-Ouest. À Bordeaux, le nombre de livraisons a été multiplié par dix. » Stuart fait appel aux missions locales pour trouver de nouveaux coursiers, qui bénéficient d'un accompagnement en développement professionnel.



Deux-Sèvres



ACCOMPAGNER LE COMMERCE LOCAL

« Dans les Deux-Sèvres, le commerce de centre-ville, comme en milieu rural, souffre, car il a du mal à trouver sa place et à réinventer son positionnement vis-à-vis des grandes surfaces et du e-commerce, qui se développe de façon exponentielle. C'est donc le moment de soutenir ces petites entreprises qui constituent le socle de notre économie et du bien-vivre ensemble. La CCI 79 accompagne depuis de nombreuses années le commerce de proximité vers plus de digitalisation. Avec la chambre de métiers et de l'artisanat et la chambre d'agriculture, nous nous sommes associés à Ma Ville Mon Shopping, filiale de La Poste. Cette plate-forme locale généraliste de vente en ligne permet à tous nos entrepreneurs de mettre à disposition de leurs clients locaux les services modernes de commande, paiement, livraison avec l'apport du service logistique de La Poste. Nous avons été séduits par la simplicité d'utilisation de la plate-forme. »

Philippe Dutruc,
président de la CCI 79

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus : bit.ly/deuxsevres-plateforme

NUMÉRIQUE POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE ET PLUS HUMAINE

La crise a accéléré la conversion aux usages numériques et a, de fait, révélé encore plus les fractures territoriales. Pour les réduire, les initiatives d'inclusion numérique se multiplient sur le territoire.

GARANTIR LA CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE



UN MOIS APRÈS LA FERMETURE DES ÉCOLES EN AVRIL DERNIER, La Poste et sa filiale Docaposte ont proposé le dispositif « Devoirs à la maison ». Cette opération a permis aux élèves n'ayant pas Internet de recevoir chaque semaine des devoirs par courrier postal et de les renvoyer gratuitement.

UNE TABLETTE TESTÉE ET APPROUVÉE PAR LES SENIORS

LA PERTE DU LIEN SOCIAL EST LA PREMIÈRE CAUSE DE FRAGILITÉ DES PERSONNES ÂGÉES À DOMICILE. Tikeasy, filiale de La Poste, a conçu la tablette Ardoiz, spécialement destinée aux seniors pour faciliter leur accès au numérique. C'est le facteur qui se rend au domicile du senior pour configurer la tablette et assurer sa prise en main. Ardoiz a reçu le label « Testé et approuvé par les seniors » de l'Afnor* Certification.

* Association française de normalisation.

DES MÉDIATEURS DANS LES BUREAUX DE POSTE

50% DES CLIENTS DE LA BANQUE POSTALE DÉCLARENT NE PAS ÊTRE EN MESURE DE RÉALISER SEULS LEURS DÉMARCHES EN LIGNE, soit 28% de plus que la moyenne nationale. Afin de répondre à cet enjeu, l'établissement a déployé un dispositif dans 300 bureaux de poste sur le territoire national. Des médiateurs proposent aux clients un diagnostic pour établir leur niveau d'aisance avec le numérique. Ceux qui le souhaitent peuvent bénéficier de formations à proximité des bureaux de poste. Ces formations sont délivrées par des structures partenaires soutenues financièrement par La Banque Postale.

CERTIFICATION NUMÉRIQUE

LE 10 SEPTEMBRE, A ÉTÉ ORGANISÉE À BORDEAUX la première session du CléA Numérique à La Poste, en partenariat avec l'AFPA (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes). Cette certification s'appuie sur un référentiel de connaissances et de compétences à l'usage du numérique au sein d'un environnement de travail, suite à une formation pour les jeunes et les demandeurs d'emploi en parcours d'insertion. La Poste propose des sessions dans ses centres d'examen le jeudi.

EN SAVOIR +

La stratégie nationale pour un numérique inclusif: bit.ly/numeriqueinclusif

Charente-Maritime



SYLVIE MERCIER / Conseillère départementale, déléguée à l'inclusion numérique.

POSER LES BASES ET LES MISSIONS DES AIDANTS

« Notre plan d'action pour un numérique inclusif s'articule autour de cinq axes : renseigner les personnes souhaitant utiliser Internet, permettre l'accès à l'Internet, faciliter les démarches en ligne, accompagner les usages numériques, coordonner les actions à l'échelle du département. En octobre, nous avons organisé "Numérique en Commun(s)". Objectif : mobiliser l'ensemble des acteurs de la médiation numérique, professionnels ou bénévoles, afin de poser les bases et les missions de ces aidants et de garantir une qualité d'accompagnement. Les opérateurs de service public comme La Poste ont été associés à cet événement. La connaissance par les aidants des sites dématérialisés des opérateurs garantit un meilleur accès aux droits des personnes accompagnées. »



L'ESSENTIEL À RETENIR PHYSIQUE ET DIGITAL

Entre partenariats de médiation sociale, accompagnement des seniors, identité numérique, carnet de santé numérique, devoirs à la maison, certification numérique des demandeurs d'emploi, îlots numériques dans des points de contact postaux et, bien sûr, structures France Services, La Poste est sur tous les fronts de la lutte contre l'exclusion numérique, en associant le meilleur des deux mondes : physique et digital.

Lot-et-Garonne



PIERRE CAMANI / Président du Syndicat mixte du numérique.

150 000 € INVESTIS DANS LE PROGRAMME DÉCLIC47

« Le département vient de lancer le programme Déclic47 avec 15 opérateurs dont La Poste. Ce programme de lutte contre l'exclusion numérique va permettre de former et "d'outiller" les aidants du numérique en contact avec les usagers et de fixer un cadre sécurisé. Ce programme bénéficie de l'abondement d'un fonds départemental d'inclusion numérique pour mobiliser les moyens financiers de l'État et de l'Union européenne. En 2020, ce sont 150 000 euros qui auront été investis dans ce projet. C'est tout naturellement que nous avons souhaité associer La Poste. Parce que La Poste est un partenaire historique, avec un maillage unique sur le territoire. Elle est déjà très engagée dans la lutte contre la fracture numérique. »



13 MILLIONS

DE FRANÇAIS
DEMEURENT ÉLOIGNÉS
DU NUMÉRIQUE.

Ils n'utilisent pas ou peu Internet, et se sentent en difficulté avec ses usages. Parmi eux, 13% ne se connectent jamais.

Source : étude France Stratégie, 2018.

GRUPELAPOSTE.COM



Le Lot-et-Garonne, pionnier dans l'inclusion numérique : bit.ly/lotgaronne-numerique

LA POSTE À L'ÉCOUTE POUR CONSTRUIRE SON PLAN STRATÉGIQUE 2030

L'année 2020 marque la fin du plan stratégique « La Poste, conquérir l'avenir » lancé en 2014. Pour nourrir son plan stratégique pour les dix ans à venir, La Poste a lancé une vaste consultation de l'ensemble de ses parties prenantes.

Où en est La Poste en 2020 ? Quels sont les attentes et les besoins des Français concernant les services postaux de demain, face aux grands défis lancés à notre pays et à la planète, accentués par le contexte de la crise sanitaire ? Pour répondre à ces questions et construire son plan stratégique 2030, La Poste a choisi de lancer une vaste consultation nationale de septembre à novembre 2020.

DES MOYENS À LA HAUTEUR DES ENJEUX

La Poste a consulté toutes ses parties prenantes : postiers, élus, parlementaires et collectivités, clients particuliers, professionnels et entreprises, associations, fournisseurs, buralistes, start-up incubées par La Poste, partenaires numériques...

Pendant trois mois, lors de rencontres sur tout le territoire ou via une plate-forme en ligne, chacun a été invité à découvrir La Poste en 2020 et à choisir les principaux besoins auxquels le Groupe devra répondre à l'avenir, pour toujours mieux servir ses clients et rester utile à la société tout entière. La Poste a aussi donné la parole à des citoyens lors de conférences citoyennes organisées sur quatre enjeux d'avenir : la transition numérique, démographique, territoriale et écologique (cf. encadrés ci-contre). Après l'analyse des contributions, La Poste lancera son plan stratégique 2030 en février 2021.



TRANSITION NUMÉRIQUE Conférence citoyenne (Nantes) Les 18 et 19 septembre

La première conférence a interrogé l'accélération des usages numériques et les attentes des citoyens sur les bouleversements qui en découlent. La Poste a déjà intégré ces nouveaux usages dans ses services que sont la banque, la boîte aux lettres électronique Digiposte, L'Identité Numérique de La Poste, l'hébergement des dossiers de santé, les services à la personne, ses actions pour l'inclusion numérique...

- Quels arbitrages entre la confiance numérique, la souveraineté et la protection des données d'une part, et la simplicité et la personnalisation des services d'autre part ?

TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE Conférence citoyenne (Toulouse) Les 25 et 26 septembre

Le vieillissement de la population française et les situations vécues par nos aînés lors de la crise sanitaire renforcent la certitude que La Poste a un rôle à jouer en tant qu'opérateur et intégrateur de services pour la vie quotidienne et la santé sur tout le territoire.

- Quels services de proximité et quels parcours physiques et numériques permettront de relever les défis de la protection sociale, de la lutte contre l'isolement des personnes fragiles, du maintien à domicile des personnes âgées ?

- Comment La Poste peut-elle contribuer, à son échelle, à la fluidité du parcours de soins entre le domicile et les établissements de santé ?

TRANSITION TERRITORIALE Conférence citoyenne (Lille) Les 25 et 26 septembre

À l'heure de la métropolisation, de la montée en puissance des intercommunalités et des nouvelles aspirations en faveur des circuits courts, de nouvelles dynamiques d'échanges et de transactions réciproques émergent entre territoires urbains et espaces ruraux. La conférence de Lille a interrogé le possible rôle de La Poste dans ces évolutions.

- Quelle contribution de La Poste pour répondre aux futurs besoins de services de proximité humaine, d'accès aux services publics, de dynamisation du commerce local ou encore de développement des circuits courts ?

TRANSITION ÉCOLOGIQUE Conférence citoyenne (Lyon) Les 2 et 3 octobre

Les territoires ont à leur main des leviers d'action concrets, qu'il s'agisse de rénovation énergétique ou d'économies d'énergie, de mobilité durable, de préservation de l'environnement ou encore d'économie circulaire.

- Face à l'urgence climatique et aux défis des mutations des territoires et des entreprises, comment construire un avenir respectueux de l'environnement ?

- Comment La Poste peut-elle aider les citoyens et les élus à agir pour rendre les villes plus respirables, les logements moins consommateurs d'énergie, la mobilité plus douce, le financement des projets plus responsable, la circulation des marchandises moins polluante ?



LA POSTE, ACTEUR DU SOUTIEN À L'ÉCONOMIE

En cette période de fin d'année particulière, La Poste est aux côtés des collectivités pour soutenir l'économie, des commerçants indépendants aux acteurs du e-commerce. Elle est organisée pour continuer à assurer, dans le respect des mesures barrières, l'ensemble de ses activités et services sur tout le territoire.

Face aux impacts de la crise, La Poste et les postiers sont pleinement mobilisés, dans le respect des mesures de protection sanitaire, pour soutenir l'économie, maintenir le lien social, accompagner tous leurs clients, particuliers, collectivités et entreprises, grâce aux nombreux services accessibles en bureau de poste, à domicile, et en ligne.

Ma Ville Mon Shopping : soutenir les commerçants de proximité

Ma Ville Mon Shopping, filiale de La Poste, est une plate-forme de vente en ligne locale qui permet aux commerçants et artisans de proposer leurs produits à retirer en magasin ou en livraison à domicile par le facteur. À l'approche de Noël, près de 10 000 boutiques proposent déjà plus de 120 000 produits en ligne sur cette plate-forme.

Un dispositif exceptionnel pour faire face au boom des colis de fin d'année

La crise sanitaire et les achats de Noël vont inciter encore plus de Français à commander en ligne. La Poste déploie un dispositif sans précédent intégrant la logistique, la distribution, l'accueil en

bureau de poste et les services numériques pour pouvoir accompagner au mieux ses clients particuliers et commerçants dans cette période inédite. Pour livrer partout en France les colis qui lui sont confiés, 18 plates-formes Colissimo, dont quatre nouvelles pouvant traiter jusqu'à 35 000 colis par heure contre 15 000 habituellement, tournent à plein régime. Un dispositif de renfort de plus de 9 000 personnes soutient la mobilisation des postiers. Des postiers volontaires s'apprennent également à prêter main-forte aux opérationnels dans un dispositif d'entraide. Enfin, de nouveaux services sont proposés tels que la seconde présentation à domicile des colis.

GRUPELAPOSTE.COM



Retrouvez l'ensemble de ce dispositif sur : www.groupelaposte.com

LA POSTE ASSURE LA CONTINUITÉ DE SES SERVICES



OUVERTS SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

- les bureaux de poste ;
- les points de contact en partenariat (agences postales communales et La Poste relais commerçants⁽¹⁾) ;
- la distribution des courriers, des colis et de la presse quotidienne est assurée 6 jours sur 7 ;
- les services de proximité (visites aux personnes âgées, portage de repas, de médicaments et de courses...) sont assurés 6 jours sur 7.

LES SERVICES ÉGALEMENT ACCESSIBLES À DISTANCE⁽²⁾

- Pour les opérations courrier-colis, via le site www.laposte.fr, il est possible de réaliser :
- l'envoi de lettres simples ou recommandées en ligne, imprimées et distribuées par le facteur, pour les résiliations ou les démarches administratives ;
 - l'affranchissement depuis chez soi et l'envoi de colis depuis sa boîte aux lettres ;
 - l'impression de timbres depuis son imprimante ;
 - le suivi d'un envoi (courrier, colis).

Pour les opérations bancaires du quotidien, via www.labanquepostale.fr ou l'application mobile, il est possible de :

- consulter son solde ;
- réaliser des virements ;
- modifier son découvert autorisé ;
- gérer ses plafonds de paiements et retraits de carte bancaire ;
- réaliser des demandes de suspension de prélèvements ;
- contacter un conseiller pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

1. Dans les commerces dits essentiels pendant les périodes de confinement.
2. Depuis les sites laposte.fr et labanquepostale.fr et par téléphone (3631 pour les questions relatives au courrier et au colis pour les particuliers, 3634 pour les Pros, 3639 pour toutes les opérations relevant de La Banque Postale).

BON À SAVOIR

FIN FÉVRIER 2021 : lancement du plan stratégique La Poste 2030 et restitution des résultats de la démarche participative à toutes les parties prenantes.

Pour vous, nous mobilisons nos forces.

En ce moment plus que jamais, La Poste s'engage à vos côtés.

220 000 postières et postiers se mobilisent sur l'ensemble du territoire.

16 500 bureaux de poste, agences postales communales et points relais accueillent quotidiennement **1,3 million de clients**.

10 000 relais Pickup restent ouverts dans les commerces autorisés.

30 000 visites de facteurs chaque semaine pour nos services de proximité : **Veiller Sur Mes Parents**, portage de repas, médicaments et courses.

7 500 distributeurs automatiques de billets La Banque Postale couvrent l'ensemble du territoire, **500 d'entre eux** étant les uniques distributeurs dans certaines communes.

1,2 M de clients allocataires de La Banque Postale sont accueillis chaque mois dans nos bureaux de poste pour retirer leurs prestations sociales.

12 M de colis, 20 millions de journaux et magazines et 165 millions de lettres sont distribués **6 jours sur 7**, chaque semaine.

tous engagés

Ben



Toutes nos informations et services accessibles
24h/24 et 7 jours/7 sur laposte.fr et labanquepostale.fr

simplifier la vie