



# LA POSTE AU CŒUR DES VILLES



LE GROUPE LA POSTE



# NOUS SOMMES AU CŒUR DES VILLES

*« La Poste est une entreprise ancrée dans les territoires. Elle est engagée jusqu'au cœur des villes. C'est pourquoi nous sommes partenaires de la dynamique "Action Cœur de Ville" en accompagnant les collectivités avec des solutions de proximité, qui allient le physique et le numérique, pour simplifier la vie des habitants. »*

**Philippe WAHL**

*Président-directeur général du Groupe La Poste*

# LA POSTE : DES SERVICES PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES POUR ACCOMPAGNER LES NOUVELLES DYNAMIQUES URBAINES

**L**es « villes moyennes » représentent 23 % de la population française et 26 % de l'emploi en France\*. Elles sont un maillon essentiel de la vitalité démographique, sociale, économique et commerciale de notre territoire.

Ces villes constituent un levier majeur du développement territorial porté par l'État et les collectivités locales, de concours avec les acteurs publics et économiques de notre société.

Dans le cadre du programme national « Action Cœur de Ville », l'État et la Caisse des dépôts se sont engagés à encourager une dynamique vertueuse et favorable au renforcement de l'attractivité de 222 « villes moyennes ». Ce dispositif vise en particulier à favoriser les projets des collectivités locales et à inciter les acteurs du logement, du commerce et des services de proximité à réinvestir les centres-villes, dans l'objectif d'améliorer les conditions de vie de leurs habitants.

**En tant qu'entreprise publique ancrée dans les territoires et partenaire de confiance des collectivités, il est naturel que La Poste y apporte son concours.**

Avec des solutions de services s'appuyant sur des expertises métiers durablement éprouvées et sur un écosystème de start-up innovantes, La Poste vous fait part de ses propositions de contribution. Elles sont organisées autour de quatre grands enjeux, qui sont au cœur des problématiques observées sur le terrain : l'immobilier porteur de services, le dynamisme du commerce de proximité, la participation des citoyens à la vie locale et l'accompagnement des grandes transitions numérique, écologique et territoriale.

Vous en trouverez le détail dans ce livret, ainsi qu'un lien vers vos contacts territoriaux. Ils vous renseigneront sur la manière dont La Poste peut contribuer à votre projet de territoire « Cœur de Ville ».

\* Source : CGET, 27/03/2018



**Nos solutions  
pour simplifier  
la vie des citoyens  
au cœur des villes**



# SOMMAIRE



## AMÉNAGER DES LIEUX PORTEURS DE NOUVEAUX SERVICES

- P.6** Faciliter la promotion immobilière en cœur de ville
- P.7** Développer le coworking
- P.7** Favoriser le maintien des seniors en centre-ville



## DYNAMISER LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

- P.8** Aider les commerçants à passer à l'ère numérique
- P.9** Accélérer la livraison du dernier kilomètre



## FACILITER L'EXPRESSION DE TOUS LES CITOYENS

- P.10** Informer les citoyens sur les projets cœur de ville
- P.11** Recueillir leurs avis et leurs attentes
- P.11** Encourager l'adhésion grâce au financement participatif



## ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS VERS LA VILLE DURABLE

- P.12** Réduire l'impact énergétique de l'immobilier public
- P.13** Accélérer la rénovation énergétique de l'habitat de centre-ville
- P.13** Promouvoir les nouvelles formes de mobilité
- P.13** Renforcer l'accessibilité numérique du territoire avec l'adresse
- P.13** Moderniser la relation à l'utilisateur



## FINANCER VOS PROJETS « CŒUR DE VILLE »



## VOS CONTACTS EN TERRITOIRES

# AMÉNAGER DES LIEUX PORTEURS DE NOUVEAUX SERVICES

Présente sur l'ensemble du territoire par son patrimoine immobilier, La Poste met son expertise à la disposition des collectivités pour les accompagner dans la gestion de leur parc immobilier. En particulier, elle propose de faire de l'immobilier, un levier de développement de nouveaux services de proximité, accessibles à tous, en centre-ville.



## FACILITER LA PROMOTION IMMOBILIÈRE EN CŒUR DE VILLE



### **Des constructions durables, au service du bien-être et du vivre-ensemble**

Pour répondre de manière responsable et innovante aux besoins immobiliers des collectivités et de leurs habitants, le Groupe La Poste a créé ARKADEA, société de promotion immobilière issue du partenariat initié entre Icade et Poste Immo. Objectif : mettre le patrimoine immobilier et foncier d'exception de La Poste et son savoir-faire en matière de services de proximité au service des territoires. Constructions nouvelles ou rénovations de l'existant, les résidences ARKADEA sont des lieux de vie modernes et ouverts sur la vie de quartier, qui offrent une multiplicité d'usages et d'espaces partagés : bureau de poste, café, véhicules électriques en autopartage, conciergerie... Depuis 2017, près de 750 logements sont en projet et 800 autres sont à l'étude dans des centres-villes.



## DÉVELOPPER LE COWORKING



### Travailler autrement, innover ensemble

Pour renforcer l'attractivité des services aux professionnels au sein du Réseau La Poste, Poste Immo a lancé dès 2015 une offre d'espaces de travail partagés. Depuis 2016, elle est entrée au capital de Startway. Conçue sur un modèle économique vertueux, cette solution permet aux entrepreneurs et entreprises de toute taille d'accéder à des solutions d'hébergements, bureaux privatifs ou partagés, sans risque économique immobilier et avec une flexibilité maximum. L'offre de coworking proposée va de la réservation de courte durée à la location sédentaire, de l'espace de travail à l'événementiel en passant par la salle de réunion. Startway dispose déjà de 25 implantations... dont 7 dans d'anciens sites postaux à Paris, Bordeaux, Lyon, Poitiers et Dijon.

## FAVORISER LE MAINTIEN DES SENIORS EN CENTRE-VILLE

### Des résidences services seniors dans d'anciens immeubles postaux d'ici 2022

L'allongement de l'espérance de vie motive les seniors à s'installer en résidences services en centre-ville pour profiter d'une retraite de plus en plus active. La filiale immobilière du Groupe La Poste - Poste Immo - a construit avec la Caisse des Dépôts, La Banque Postale et la Business Unit Silver économie du Groupe La Poste un projet de transformation d'anciens immeubles postaux en résidences services seniors. Ce dernier a fait l'objet fin 2018 d'un Appel à manifestation d'intérêt (AMI) dans 14 villes dont 6 du programme « Action Cœur de Ville » afin de mesurer l'intérêt des partenaires - opérateurs, exploitants prestataires ou commerciaux - dans le projet.

# DYNAMISER LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

Face à la problématique de la vacance commerciale et à l'essor du commerce en ligne, le Groupe La Poste propose diverses solutions pour contribuer à la revitalisation des villes moyennes. Comment ? En structurant la filière commerciale de proximité autour d'une place de marché citoyenne connectée à son système logistique, en accompagnant les commerçants dans leur démarche de digitalisation et en proposant des solutions de livraison innovantes.

## AIDER LES COMMERÇANTS À PASSER À L'ÈRE NUMÉRIQUE

ma ville mon shopping

### **Une plateforme connectée partagée pour doper l'activité des commerces de centre-ville**

La plateforme de digitalisation des commerces de proximité MVMS\* est mise à la disposition des commerçants par la commune ou l'EPCI.

Ses avantages :

- la création gratuite d'un profil pour se référencer et mettre en ligne des produits ;
- l'accompagnement des commerçants à la prise en main de la plateforme ;
- des consommateurs locaux, « cityzens », qui partagent leurs achats ou coups de cœur sur les réseaux sociaux ;
- une logistique adaptée aux consommateurs et aux territoires : réservation en ligne, Click & Collect en une heure mais aussi livraison de proximité, à domicile ou en entreprise.

*\* Ma Ville Mon Shopping*





## ACCÉLÉRER LA LIVRAISON DU DERNIER KILOMÈTRE



### **La mise en relation avec un réseau de livreurs pour une livraison à domicile en moins d'une heure**

Avec la solution Stuart, La Poste propose aux commerçants et e-commerçants une solution de mise en relation avec une flotte de coursiers indépendants situés à proximité de leurs boutiques ou de leurs points de retrait, prêts à livrer leurs produits à leurs clients, en moins d'une heure.

Adaptée à l'évolution des modes de consommation en zone urbaine, et respectueuse de l'environnement (près de 90 % des livraisons sont effectuées à pied, à vélo ou vélo-cargos), Stuart assure la mise en relation selon les demandes des commerçants, en optimisant les trajets grâce à un système de géolocalisation en temps réel. Associée à une place de marché locale, elle permet la construction d'un maillage très dense, exploitable par tous types de commerces : fleuristes, libraires, épiciers, restaurants...

# FACILITER L'EXPRESSION DE TOUS LES CITOYENS

Offrir de nouvelles formes de participation des citoyens à la vie de la collectivité est un enjeu majeur de l'action publique qui se fait ressentir en particulier à l'échelle locale. Si les outils numériques et les « *civic techs* » entendent y concourir, ils ne peuvent se substituer à la proximité humaine et au lien social, permettant de fédérer autour de projets communs. En mobilisant l'ensemble de ses canaux de distribution, La Poste renforce les démarches de participation citoyenne en facilitant le changement d'échelle et une meilleure représentativité.

## INFORMER LES CITOYENS SUR LES PROJETS CŒUR DE VILLE



### Des actions de communication efficaces pour diffuser l'information

Via sa filiale MÉDIAPOST, le Groupe La Poste met à la disposition des collectivités son savoir-faire en matière de campagnes de communication omnicanal pour informer les citoyens sur les projets de territoires. En particulier : identification des publics à atteindre et de leur appétence média, appui à la conception de la campagne, diffusion de l'information par différents canaux (courrier, mail, SMS, réseaux sociaux), remise de la main à la main dans des lieux de fort passage... Par ailleurs, les nouveaux arrivants forment une cible très réceptive, à la recherche de nouvelles habitudes de consommation et de services. La Poste vous propose de les identifier puis de créer la surprise avec l'envoi d'une BOX Découverte rassemblant toutes les informations utiles sur les services, commerces et loisirs du centre-ville : un vrai cadeau de bienvenue distribuée par le facteur. En les touchant à un moment clé de leur vie, l'emménagement, la collectivité s'assure un taux de mémorisation de 87 %, loin devant le digital.



## RECUEILLIR LEURS AVIS ET LEURS ATTENTES



### Une palette d'outils pour multiplier les modalités de concertation de la population

La Poste propose toute une gamme d'outils visant à inviter les citoyens à s'exprimer et à participer :

- Déploiement de bornes interactives accompagnées d'ambassadeurs dans des espaces à fort trafic (hôtel de ville, centres commerciaux...) et conseils pour la géolocalisation des bornes selon vos objectifs, le choix des cibles et des quartiers.
- Accès à une plateforme de collecte et d'agrégation des contributions (avec retour d'information sur le trafic en temps réel vers le donneur d'ordre).
- Mise à disposition d'un questionnaire en ligne ou remise commentée d'un questionnaire et recueil des réponses par le facteur.

## ENCOURAGER L'ADHÉSION GRÂCE AU FINANCEMENT PARTICIPATIF



### Une plateforme numérique pour la récolte de fonds

La Banque Postale a racheté en 2017 KissKissBankBank, l'un des leaders du *crowdfunding* en Europe. Outre la collecte de fonds en faveur de services publics dans le cadre d'un budget participatif, la plateforme numérique de financement participatif de KissKissBankBank peut être utilisée pour labelliser des projets fédérateurs sur le territoire ou assurer un effet de levier en abondant la participation financière des habitants.

# ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS VERS LA VILLE DURABLE

Au cœur de ses engagements d'entreprise, La Poste porte l'ambition de concourir aux grandes transitions de notre temps, qu'elles soient numérique, écologique ou territoriale. Le groupe met ses expertises et son savoir-faire à la disposition des villes moyennes dans la réduction de leurs dépenses énergétiques, la diffusion d'un numérique au service de tous les citoyens et la promotion des nouvelles mobilités.

## RÉDUIRE L'IMPACT ÉNERGÉTIQUE DE L'IMMOBILIER PUBLIC



**Une solution de  
management de l'énergie  
dédiée aux bâtiments  
tertiaires et à leurs occupants**

Poste Immo, Egis et la Caisse des Dépôts ont mutualisé leurs expertises pour proposer une solution intégrée et complète de management de l'énergie dans les bâtiments tertiaires. Après un diagnostic énergétique du parc immobilier (cartographie, identification et diagnostic des bâtiments énergivores), elle consiste à accompagner les propriétaires ou gestionnaires dans la mise en œuvre d'un plan d'actions visant à réduire les dépenses énergétiques (installation d'équipements techniques, modifications des usages, réalisation de travaux).



### **L'intelligence artificielle, levier de la gestion de l'énergie dans les bâtiments**

Filiale du Groupe La Poste depuis 2016, ProbaYes, entreprise spécialisée dans l'intelligence artificielle et les solutions prédictives, a mis à contribution son savoir-faire pour développer une solution de pilotage automatisé des consommations énergétiques des bâtiments.

Baptisée BatiSense, elle s'appuie sur le suivi des consommations d'énergie et l'assistance d'experts pour identifier les sites où une solution de pilotage à distance des équipements thermiques pourrait être pertinente.

## ACCÉLÉRER LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE L'HABITAT DE CENTRE-VILLE

### **Action Habitat & Programme DEPAR : sensibilisation à la rénovation énergétique des logements**

La Poste accompagne les collectivités pour inciter les habitants à engager des travaux pour améliorer les performances énergétiques de leur logement. Outre la détection des logements énergivores via un outil cartographique (ACTION HABITAT) et le ciblage des ménages en situation de précarité énergétique (DEPAR), le programme s'appuie sur le service facteur de remise commentée pour valider avec le particulier l'intérêt d'une action de rénovation énergétique et le sensibiliser aux écogestes. Un diagnostic énergétique du logement peut ensuite être réalisé par SOLIHA, réseau associatif spécialisé dans l'habitat social.

## PROMOUVOIR LES NOUVELLES FORMES DE MOBILITÉ



### **La mobilité douce au cœur de la ville**

La Poste accompagne les territoires dans la promotion des mobilités douces grâce à des solutions de location longue durée de vélos à assistance électrique (VAE). Elle s'est notamment associée à Transdev, Vélogik et Cyclez pour créer la société FLUOW, qui exploite le service de location longue durée de VAE en Ile-de-France Véligo location. Cette offre s'intègre dans le dispositif Bemobi du groupe, qui contribue au développement d'une mobilité durable.

## RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE AVEC L'ADRESSE

### **Le Service National de l'Adresse : un outil au service des communes**

Géolocalisation des commerces, livraison à domicile, accessibilité des secours : la qualité de l'adresse est vitale pour le fonctionnement physique et numérique d'une ville. Le Service National de l'Adresse (SNA) accompagne donc chaque année des centaines de communes pour améliorer la qualité de leur adressage. Et pour accélérer et faciliter le déploiement de la fibre, nous vous donnons accès à **Solutions Fibre**, le référentiel d'adresses le plus complet de France, intégrant la codification complète et la géolocalisation précise de chaque adresse ainsi que le comptage des boîtes aux lettres.

## MODERNISER LA RELATION À L'USAGER



**DOCAPOSTE**

L'avenir devient plus simple

### **Une relation citoyen à 360°**

Simplifier à la fois le travail des élus et des agents dans le traitement des demandes et la vie des citoyens dans l'utilisation des services publics et la réalisation de leurs démarches administratives (enfance/famille, culture/loisirs, environnement, commerce de proximité...), telle est la vocation de la plateforme citoyenne numérique et omnicanal développée par la Plateforme Citoyens numérique et multicanal de Docaposte, filiale du Groupe La Poste.

# FINANCER VOS PROJETS « CŒUR DE VILLE »



Afin de répondre aux enjeux de la revitalisation des centres-villes et des centres bourgs, La Banque Postale est en capacité d'apporter des solutions pouvant s'adresser aux différents acteurs économiques pour favoriser le développement des territoires et l'économie locale.

## Accompagner les projets de territoire

Confirmant sa place de premier prêteur<sup>1</sup> bancaire en 2018, La Banque Postale accompagne l'ensemble des acteurs publics locaux dans tous leurs projets (collectivités locales, santé, entreprises publiques locales, habitat social). Elle met ainsi à leur disposition une gamme de financements adaptés à leurs besoins :

- des crédits à moyen et long terme transparents et compétitifs ;
- des prêts-relais remboursables sans frais, pour préfinancer les subventions, la TVA ou les cessions immobilières ;
- des financements participatifs (avec sa filiale KissKissBankBank) ;
- des lignes de trésorerie simples, utilisables par Internet.

## Soutenir les projets de ville durable

Pour financer des projets dédiés à la mobilité douce et à la rénovation énergétique du patrimoine public, les collectivités locales peuvent désormais recourir aux emprunts verts. Ainsi, elles adoptent une démarche cohérente pour l'ensemble de leur projet en faveur de la transition énergétique, y compris sur son financement, et contribuent à une

finance plus responsable en ciblant des investisseurs éthiques.

Par ailleurs, un simulateur en ligne du montant de certificat d'Économie d'énergie est mis à disposition, en partenariat avec Économie d'énergie, pour optimiser financièrement leurs opérations de rénovation de leur patrimoine immobilier.

## Accompagner et dynamiser le commerce de proximité

Pour soutenir l'installation et le maintien des professionnels et des TPE en centre-ville, La Banque Postale compte près de 450 responsables de clientèle professionnelle dans les bureaux de poste. Ces responsables pourront accompagner les artisans, les commerçants, les commerces en franchise et les professions libérales en leur proposant une offre complète<sup>2</sup> de services bancaires au quotidien, de monétiques et de financement pour leurs projets de développement : rénovation de leur commerce, digitalisation de leur point de vente...

Pour faciliter les démarches des professionnels et mieux répondre à leurs besoins de financement, La Banque Postale a également élargi le périmètre d'intervention des demandes de financement en ligne jusqu'à 30 000 €.

<sup>1</sup> Source : Finance Active 2019 - <sup>2</sup> Offre soumise à conditions et sous réserve d'acceptation de votre dossier par La Banque Postale

# VOS CONTACTS EN TERRITOIRES

Pour aller plus loin, les équipes territoriales du Groupe La Poste sont à votre disposition pour échanger sur ces solutions.



Retrouvez les coordonnées de votre interlocuteur (délégués régionaux et territoriaux) sur notre site internet **[www.groupelaposte.com/fr/contact](https://www.groupelaposte.com/fr/contact)**



Conception et réalisation : [www.grouperougevif.fr](https://www.grouperougevif.fr) ROUGE VIF éditorial - 26074 - 6, impasse de Toulouse - 78000 Versailles. Crédits photo : Médiathèque La Poste - © Arkadea - © Ma Ville Mon Shopping - © Stuart/Pablo Vene © DR - © KissKissBankBank - © Pixabay - © stock.adobe.com - Pour une utilisation responsable des ressources forestières, ce document a été imprimé sur du papier fabriqué avec 100 % de fibres certifiées PEFC. La Poste assure la neutralité carbone intégrale de ses offres. Juin 2019.



DIRECTION DE LA COMMUNICATION  
9 rue du Colonel Pierre Avia  
75757 Paris Cedex 15  
Tél.: +33 (0)1 55 44 00 00  
[www.groupelaposte.com](http://www.groupelaposte.com)