

Le Groupe La Poste

Première entreprise de services de proximité humaine, le Groupe La Poste est également présent dans 65 pays sur 5 continents.

Il est structuré autour de quatre branches d'activité : Services-courrier-colis / Banque et Assurance / Distributeur physique et numérique / Geopost-DPDGroup.

En tant qu'acteur de proximité ancré dans les territoires, La Poste s'investit aux côtés des acteurs de l'économie sociale et solidaire au sein du programme **Alliance Dynamique**, moteur de la politique ESS du groupe.

Chiffres clés (France)

- 17 000 points de présence en France
- 1,3 millions de clients accueillis chaque jour sur le territoire national
- 160 professions exercées
- 238 000 collaborateurs
- Chiffre d'affaires : 35,4 Md €

LES ENJEUX

Le Groupe La Poste assure depuis de nombreuses années 4 missions de service public inscrites dans ses statuts :

- Le service universel postal
- Le transport et la distribution de la presse
- La contribution à l'aménagement du territoire
- L'accessibilité bancaire

Ces missions sont mises en œuvre au sein de tous les territoires dans lesquels le Groupe est implanté avec des enjeux et besoins spécifiques d'un territoire à l'autre.

Conscient de la nécessité de travailler en complémentarité avec les acteurs locaux, le Groupe la Poste s'est rapproché des acteurs de l'ESS pour développer des solutions répondant aux besoins spécifiques de ses clients les plus fragiles, et mettre en œuvre sa mission d'intérêt général.

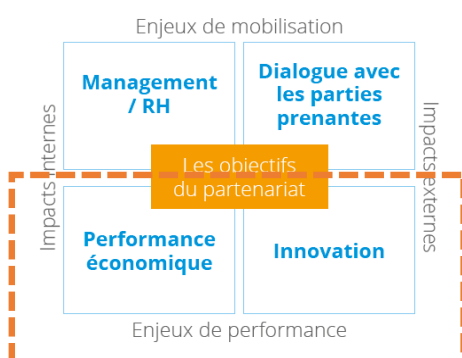
Une réflexion en collaboration avec les principaux acteurs de l'ESS a notamment permis de déterminer les domaines d'actions et de coopérations autour des enjeux liés aux **transitions écologiques, sociales et sociétales**.

De cette volonté partagée par La Poste et une cinquantaine de fédérations et structures de l'ESS de **coopérer et d'agir ensemble pour lutter contre les fractures territoriales, sociales, numériques et environnementales**, et leur conviction commune du « **jouer collectif** » est née **[l'Alliance Dynamique](#)**.

L'ambition de cette Alliance Dynamique est d'agir ensemble avec les partenaires pour relever 4 défis :

- Contribuer au **développement** et à la **cohésion des territoires**,
- Favoriser l'**inclusion sociale**,
- Promouvoir un numérique **éthique, frugal et inclusif**,
- Accélérer et œuvrer à l'**accélération de la transition écologique pour tous**.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE PARTENARIALE



- **Innovation** : Répondre aux **besoins identifiés des territoires** dans lesquels il est implanté, et notamment les plus fragiles, en co-produisant de la valeur avec ses partenaires pour réduire ces fragilités
- **Performance économique** : Générer un impact positif dans ces territoires et faire émerger de **nouveaux moteurs de développement économique durable**

Depuis **2008**, la Poste s'est engagée sur une réflexion autour des partenariats locaux

2012 : entrée de la Poste dans une démarche ambitieuse et volontaire en matière de développement durable

2014 : naissance de l'**Alliance Dynamique**, mouvement qui regroupe les acteurs de l'économie sociale et solidaire avec qui La Poste a engagé des partenariats dont les contours sont définis par les quatre engagements sociétaux du Groupe

2021 : La Poste devient **entreprise à mission** avec l'ambition de produire un impact positif pour la société tout entière à travers 4 engagements inscrits dans les statuts de l'entreprise :

- Contribuer au développement et à la cohésion des territoires,
- Favoriser l'inclusion sociale,
- Promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal et
- Œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous

 DÉVELOPPEMENT ET COHÉSION DES TERRITOIRES

 NUMÉRIQUE ÉTHIQUE, INCLUSIF ET FRUGAL

 INCLUSION SOCIALE

 TRANSITION ÉCOLOGIQUE POUR TOUS

Une politique partenariale ESS incarnée au travers de la charte de l'Alliance Dynamique et qui s'inscrit dans les 4 axes de ses engagements sociétaux et en tant qu'entreprise à mission.

CATEGORIES DE PARTENARIATS MISES EN ŒUVRE



Pratiques Responsables



Coopération économique



Innovation partenariale



Mécénat

Pratiques responsables :

- Achat vers le secteur du handicap et l'IAE (Insertion par l'Activité Economique) : pour exemple les marchés liés au nettoyage des espaces industriels ou des espaces verts.
- Prestations de tri dans les bureaux de poste : associations de l'IAE / ESAT présentes dans les locaux et qui réalise des prestations de colis (cela représente 600 fournisseurs pour 30 M€ d'achats)

Coopération économique :

- **Transformation de points de contact** sur les territoires fragiles en **lieux partagés / lieux inclusifs** en lien avec les acteurs de l'ESS :

⇒ Dans les territoires ruraux : point de contact transformé en commerces multiservices avec notamment [Comptoir de campagne](#) ou [1000 cafés](#) du groupe SOS - lieu détenu par l'acteur de l'ESS au sein duquel la poste offre une prestation de service postal (avec rémunération pour les prestations postales rendues)

⇒ Dans les QPV (Quartiers Politique de la Ville): création de points de contact en s'appuyant sur les acteurs de la médiation sociale comme [Pimms](#), la [Concierge-Rit solidaires](#).

Exemple : en lien avec une association de quartier à Marseille, les équipes du Groupe ont pu recréer un point pour pouvoir mettre à disposition le courrier et les colis en instance et faire revivre une relation postale qui avait disparue sur un quartier difficile.

- **Portage de repas au domicile des seniors** pour le bien vieillir avec des acteurs comme les ADMR (réseau associatif de services à la personne en milieu rural).

⇒ Co-construction d'une offre de services au bénéfice de tous : les ADMR proposaient ce service à leurs bénéficiaires dans le Vaucluse, mais uniquement à Avignon et Cavaillon. La Poste est venue en complément pour proposer cette offre de services à l'ensemble du territoire.

Innovation sociétale :

- Développement du programme **les étapes numériques** : détection des besoins en informatique et proposition de solutions d'accompagnement et de formation.
 - ⇒ Mise à disposition de salles équipées en matériel informatique pour les associations afin qu'elles puissent accompagner leurs bénéficiaires et les former au numérique. (Travaux d'équipements dans 100 bureaux de poste)

Mécénat :

- Mise en place d'une politique de **mécénat de compétences** au sein du groupe :
 - ⇒ Mise à disposition des structures d'intérêt général (100 associations partenaires labellisées), des compétences des collaborateurs du Groupe durant leur temps de travail avec la validation de leur manager (500 collaborateurs sur format court)

ZOOM SUR UN PROGRAMME D' ACTIONS ENGAGEES

A travers « l'Alliance Dynamique », La Poste a pour ambition de développer des **partenariats de coopération économique**, générateurs de valeur pour l'ensemble des parties prenantes, visant à renforcer l'attractivité des territoires et le bien-être des citoyens qui y vivent. Et ce, dans une volonté de réduire les fragilités et faire émerger de nouveaux moteurs de développement économique durable.

Elle a défini une stratégie et une politique d'inclusion numérique avec comme ambition d'accompagner, former et équiper 1 million de personnes par an à horizon 2030.

Cette ambition s'appuie sur le **programme « Inclusion numérique »** mis en œuvre avec leurs partenaires de l'ESS.

CONTENU DU PROGRAMME



- **L'accompagnement** : réalisé à travers 400 espaces France Services

Accompagnement dans les démarches administratives en ligne par les chargés de clientèle.

- **La formation** avec leurs propres conseillers numériques.

Formation aux usages du numérique au quotidien.

Dans le cadre du projet « Les étapes numériques » : investissement dans des travaux dans 100 bureaux de poste pour mise à disposition auprès des associations qui vont former les citoyens et donc leurs clients sur l'inclusion numérique.

- **L'équipement** : conception avec l'une de leur filiale d'une tablette ARDOIZ spécifique pour les usages et besoins des seniors, et mise en vente en direct.

La Poste s'appuie sur les associations pour la prise en main de l'outil. Parallèlement, la politique de reconditionnement des équipements de la Poste permet aux associations d'équiper leurs propres bénéficiaires.

MOYENS MIS EN ŒUVRE

- Mobilisation de 100 bureaux de postes pour le projet d'étapes numériques (1 par département) : travaux engagés dans ces espaces pour les transformer en salle de formation équipée en matériel informatique
- Mobilisation des conseillers numériques pour l'accompagnement et la formation aux usages numériques
- Présence dans 400 espaces France Services
- 10% du parc informatique reconditionné fléché vers des associations

RESULTATS SUR LES ACTIONS ENGAGEES

- 474 000 personnes accompagnées en 2022
- 1500 équipements mis à disposition d'une quarantaine d'association partenaires de l'Alliance Dynamique
- 85 000 clients équipés de tablette ARDOIZ

IMPACT DE LA POLITIQUE PARTENARIALE SUR L'ECOSYSTEME

La politique partenariale du Groupe La Poste avec le secteur de l'ESS, au sein de tous les territoires et notamment les plus fragiles, a un impact positif notamment sur la relation entretenue avec les élus locaux.

En répondant à sa mission d'intérêt général par le développement de partenariats locaux, La Poste se crée un levier de différenciation notoire dans le cadre de sa mission d'entreprise.

Il y a une conscience de plus en plus forte des enjeux RSE et une reconnaissance de La Poste comme acteur majeur dans ce domaine au sein des territoires. La Poste est perçue comme un acteur qui s'investit, met des ressources et se met à disposition des élus.

Au-delà des solutions qu'elle vend, La Poste apporte des solutions d'intérêt général, des ressources, et investit sur le sujet, ce qui lui donne un « **capital confiance** » important et lui offre un facteur de différenciation vis-à-vis de la concurrence.

LES EFFETS SUR ...

La performance :

- 50 réseaux partenaires nationaux et 1300 partenariats territoriaux (principalement des associations, mais aussi de grandes fédérations et des startups à impact social) avec 200 nouveaux partenaires en 2022
- Une réduction de la fracture numérique à l'échelle des territoires, participant à la lutte contre l'exclusion numérique (474 000 personnes accompagnées)
- 4 500 jeunes recrutés en alternance chaque année (dont 10% dont issus des quartiers prioritaires de la politiques de la ville -QPV)
- 30 M d'€ fléchés vers les achats responsables (Structures d'insertion par l'activité économique - SIAE et Etablissement et service d'aide par le travail - ESAT)

L'innovation :

- Des réponses de proximité coconstruites pour répondre aux besoins des personnes et territoires fragiles

La confiance :

- Renforcement de la confiance des différents acteurs du territoires vis-à-vis du Groupe la Poste, notamment les collectivités.
- Confiance en sa capacité partenariale en réponse aux besoins identifiés.

RESULTATS POUR LA STRUCTURE

La politique partenariale ESS de la Poste a un réel impact sur les postiers du groupe : ils ressentent une vraie fierté à intervenir dans le cadre du mécénat de compétences, fierté qui concoure à la **marque employeur** de la Poste.

L'engagement social et sociétal du Groupe et ses actions sont reconnus et lui permettent de figurer dans le haut du classement des agences de notation extra financière.

RETOUR D'EXPERIENCES

propos de Muriel BARNEOUD, Directrice de l'engagement sociétal

Points forts : L'atout majeur de la Poste est sa présence sur tous les territoires, ce qui fait d'elle un partenaire majeur pour les acteurs de l'ESS. En mettant en commun leurs forces, ils sont en mesure de mettre en œuvre des actions qui permettent de créer de l'impact.

Axes de progrès : « *Aller encore plus loin* ». Même si tout n'est pas duplicable, pouvoir répliquer des initiatives locales réussies d'une commune avec ses partenaires dans une autre commune de même type. « *Passer du local / local au local / partout* »

Clés de succès : « *Bien savoir ce qu'on veut faire de notre politique partenariale* »,