

Une présence active pour contribuer à l'avenir des territoires



Devenir la première entreprise de services de proximité humaine passe par une connaissance profonde de tous les environnements, qu'ils soient urbains ou ruraux. En s'appuyant sur son réseau, Le Groupe La Poste travaille dans une logique de partenariat avec les collectivités locales. Il agit pour les territoires et les citoyens, afin d'optimiser le fonctionnement interne des collectivités mais aussi d'améliorer le cadre de vie de leurs citoyens et de développer des projets immobiliers, énergétiques ou numériques... La Poste est à l'écoute de tous les acteurs locaux.





**Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires**
Enjeux et partis pris

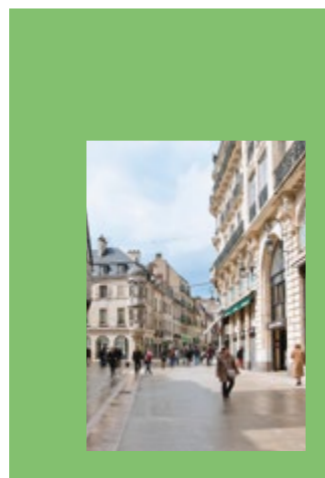
La transformation qui anime La Poste aujourd'hui se fait au service des territoires et de la cohésion territoriale pour être efficace, pour agir et rester proche de tous.



Adapter sa présence territoriale

Face à la baisse de fréquentation, le Réseau La Poste maintient sa présence sur l'ensemble du territoire en la faisant évoluer :

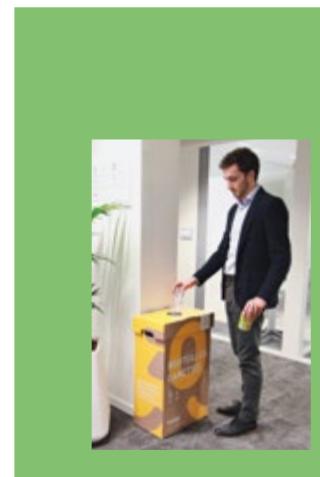
- mutualisation avec d'autres services publics dans les Maisons de services au public (MSAP);
- développement d'un réseau de partenaires avec les mairies (La Poste agence communale) et avec les commerçants (La Poste relais);
- en parallèle, La Poste modernise ses bureaux de poste et propose des services adaptés aux besoins de ses clients là où ils sont (jeunes, touristes, voyageurs, professionnels).



Stimuler l'activité économique et les dynamiques locales

La Banque Postale est le premier prêteur bancaire des collectivités locales et des hôpitaux publics depuis quatre ans. Citoyenne, elle s'engage auprès des populations et des communes en situation difficile et a notamment débloqué un financement de 100 millions d'euros à taux zéro pour les sinistrés de l'Aude en 2018.

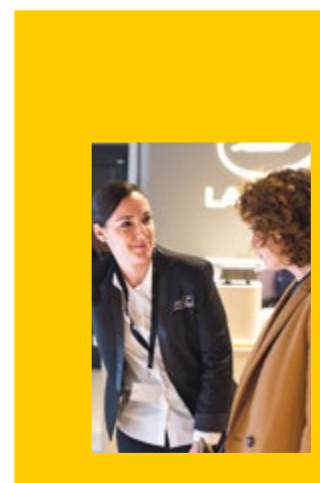
La Banque Postale soutient les entreprises sur l'ensemble du territoire avec des services bancaires et assurantiels dédiés. Le crédit sur ce marché a progressé de 27% en 2018 et s'élève à 26,3 milliards d'euros.



Accompagner les transitions de la société

Face aux transitions numériques et écologiques, les collectivités doivent se conformer à des obligations nouvelles pour simplifier les démarches des usagers et réduire leur impact environnemental.

Avec La Poste et sa filiale Docaposte, les collectivités locales peuvent, d'une part, se doter de plates-formes et d'outils numériques pour améliorer et dématérialiser leurs process internes (exemple : signature électronique...) et, d'autre part, se rapprocher des citoyens en proposant un accès simplifié aux démarches en ligne. Le Groupe accompagne les territoires dans leur transition énergétique par l'optimisation de la performance de leurs bâtiments via sa foncière Poste Immo, le développement des transports propres avec Bemobi, le recyclage des déchets de bureau avec Recygo.



Réaffirmer ses missions de service public

Le Groupe La Poste réalise quatre missions de service public : l'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire (assurée par La Banque Postale au travers du livret A), le service universel postal et le transport et la distribution de la presse.

La signature du contrat d'entreprise 2018-2022 avec l'État réaffirme le rôle stratégique des missions du Groupe La Poste, autant de missions indispensables à la cohésion et au développement des territoires.

Et concrètement ?



Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?

Une présence postale qui s'adapte aux modes de vie

95,7%

des Français se situent à moins de 5 km
ou 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste.



17 238

points de contact

La progression de la banque en ligne et la baisse des ventes de produits d'affranchissement ont un impact sur la fréquentation du Réseau La Poste (1,3 million de clients par jour). Dans ce contexte, le réseau multiactivité postal à priorité bancaire s'adapte pour satisfaire les besoins spécifiques des clients et répondre à tous les rythmes de vie en tout lieu du territoire.

Une présence de La Poste multiforme, accessible, adaptée et complémentaire

17 238 points de contact sur l'ensemble du territoire :

- 8 145 bureaux de poste (47,3% des points de contact) dont 503 MSAP et 922 facteurs-guichetiers;
- 9 093 points de contact en partenariat, soit 52,7 % des points de contact (6 339 La Poste agences communales, 2 754 points de contact La Poste relais);
- 126 consignes Pickup en bureaux.

Au sein de son réseau, La Poste maintient sa présence dans les quartiers prioritaires politique de la ville (QPV).

Des bureaux innovants

La Poste a ouvert des bureaux innovants pour les voyageurs dans les aéroports parisiens (avec la vente d'accessoires téléphoniques, la location de boîtiers Wi-Fi), pour les touristes à Lyon Bellecour (avec des automates innovants, des bornes interactives, des cartes postales personnalisées...) ou les jeunes avec des offres dédiées à Rennes Sainte-Anne et Nancy Blandan. Ces derniers proposent des offres bancaires pour les étudiants ou la préparation à des entretiens d'embauche.

Des espaces de travail partagés

Installés dans les bureaux de poste et sites postaux, comme à Lyon et à Bordeaux, ils simplifient la vie des clients qui en ont besoin. La Poste s'engage à créer 20 espaces de travail partagés d'ici à 2020.

Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?

Relever les défis de la logistique urbaine

Les volumes de colis livrés vont doubler d'ici à 2025. Plus de 73 % des Européens vivent en ville et la mobilité urbaine représente environ 40 % des émissions de CO₂ liées au transport routier.

L'enjeu

Pour La Poste et ses filiales, il s'agit de relever le défi d'une livraison urbaine au service de la ville durable pour contribuer à l'essor de villes plus attractives, fluides et respirables.

Les actions de La Poste

Pour répondre à ces enjeux, La Poste développe une flotte de véhicules en mode doux et multiplie les lieux de livraison possibles pour ses clients (consignes, relais Pickup...). La réponse passe aussi par le développement d'infrastructures mutualisées qui permettent de partager les équipements et de réduire l'impact immobilier et environnemental avec des véhicules de livraison moins nombreux et plus propres. La Poste a ainsi inauguré son premier hôtel logistique urbain à Bordeaux qui permet de concentrer ses activités en un seul lieu. Ce bâtiment de 4 700 m² et ses 17 quais accueillent les livraisons de DPD, Chronopost et Colissimo. Les colis sont déchargés, triés et pris en charge pour être livrés par une flotte de véhicules (à 70 % électriques). En 2018, Chronopost a également inauguré un nouvel espace logistique

urbain (ELU) dans Paris. Situé à Bercy, ce troisième ELU parisien permet de massifier les flux tout en se rapprochant de ses destinataires pour leur proposer de nouveaux services, comme la livraison de produits frais et surgelés. À Saint-Étienne, Lyon, Clermont-Ferrand et Montpellier, La Poste a initié un nouveau dispositif de logistique urbaine, Urby, en partenariat avec d'autres acteurs locaux. Il repose sur la mutualisation et l'optimisation des livraisons. À partir de plusieurs sites en ville, Urby propose des services de livraison urbaine et de stockage aux transporteurs, commerçants et collectivités. Les trajets, effectués avec des véhicules à faibles émissions, permettent également de collecter les recyclables et les retours de produits.

Innover pour rendre la ville plus fluide et respirable

La Poste dispose d'un nouvel « assistant » pour faciliter les tournées. Grâce à ses capteurs, le chariot électrique est autonome et peut suivre son facteur, tout en évitant les passants sur les trottoirs. Il peut transporter plusieurs centaines de kg, en limitant le recours aux voitures de livraison et donc les nuisances environnementales associées.



Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?

Pour une livraison urbaine durable

À travers son réseau de filiales, La Poste déploie, dans toute l'Europe, ses innovations en matière de livraison. Tour d'horizon des microdépôts au cœur des grandes agglomérations pour capter le marché de la livraison urbaine et du dernier kilomètre. Dans toute l'Europe, ces sites se multiplient face aux difficultés de circulation en centre-ville.

À Londres

DPD a ouvert, en octobre 2018, le premier de ses 7 dépôts de proximité d'où les colis sont livrés par des véhicules 100% électriques. 2 000 colis pourront ainsi être livrés chaque jour et 45 tonnes de CO₂ seront économisées sur ses émissions annuelles.

Le réseau de relais
Pickup de DPDgroup
se compose de

40 000

relais dans
25 pays européens.

95%

des habitants de
ces pays disposent
d'un point Pickup
(relais ou consigne)
à 15 minutes au plus
en voiture.

À Madrid et Barcelone

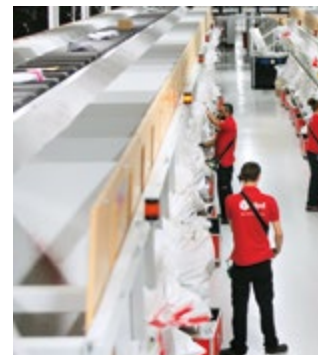
SEUR, marque de DPD en Espagne, a lancé le maillage de microdépôts d'environ 100 m² équipés d'un comptoir de retrait de colis pour les clients de proximité où les produits commandés arrivent avant d'être redistribués aux alentours dans les 2 heures ou la journée.

Nuremberg

Situé à proximité du centre-ville, le microdépôt de Nuremberg opère les livraisons avec des vélos électriques, en remplacement des modes traditionnels. Cette solution plus flexible permet de gagner en efficacité, et rend possible une deuxième tournée de livraison.

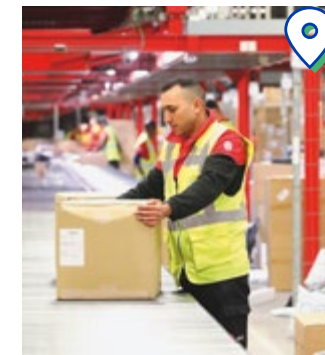
Varsovie

Situé au cœur du quartier d'affaires de Varsovie, ce microdépôt facilite le parcours client des destinataires finaux en leur offrant un service automatique de collecte et de retour sur une grande amplitude horaire (de 7 heures à 19 heures) et des cabines d'essayage pour faciliter les retours.



Predict

Ce service interactif, disponible dans 22 pays européens, permet la livraison à domicile dans un créneau d'une heure (via e-mail ou SMS). Le live tracking associé permet de suivre en temps réel son colis...



Livraison le dimanche

En Grande-Bretagne, en Espagne et en France, les e-commerçants partenaires de La Poste peuvent proposer la livraison le dimanche de 9 heures à 13 heures.

Precise

Service de livraison sur rendez-vous entre 8 heures et 22 heures, fixé directement par l'internaute lors de sa commande en ligne. Aujourd'hui disponible en France et en Grande-Bretagne, il sera bientôt disponible dans toute l'Europe.



Livraison Sameday

Dans plusieurs pays européens, dont la France, les clients peuvent opter pour une livraison le jour même, voire dans les 2 heures en Allemagne et en Espagne.





**Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?**

Améliorer l'expérience citoyenne

70% des Français jugent prioritaire le développement de l'e-administration et 88% se disent prêts à utiliser ses services en ligne⁽¹⁾. Pourtant, 42% des communes ne sont toujours pas équipées d'un site Internet⁽²⁾.

L'enjeu

Pour répondre à l'aspiration des citoyens à une nouvelle relation, numérique et humaine, les collectivités locales doivent se conformer à des obligations légales et réglementaires pour simplifier les démarches des usagers (par exemple, le paiement en ligne de la cantine...). Elles peuvent, pour cela, s'appuyer sur l'expertise de La Poste, qui joue pleinement son rôle de tiers de confiance.

Les actions de La Poste

La plate-forme de gestion de la relation citoyen (GRC), proposée par La Poste via sa filiale Docaposte, est un véritable portail d'accès multicanal aux services. Il centralise les échanges avec les usagers et simplifie la GRC par les agents et les élus. Les demandes sont redirigées, quel que soit le canal d'entrée vers les services concernés (demande d'extrait d'acte de naissance...). En 2018, La Poste a signé un accord avec l'Association des maires ruraux de France, qui déploie auprès de ses adhérents la solution Campagnol pour créer leur site Internet communal. La Poste l'a enrichie de la plate-forme GRC, qui répond notamment à l'obligation

de permettre la saisine par voie électronique. La Poste est également le premier opérateur d'identité numérique en France et elle est la seule à utiliser la double vérification, en ligne et physique par le facteur, de la pièce d'identité. Avec l'Identité Numérique, chacun peut déjà consulter en ligne ses remboursements de Sécurité sociale, son compte personnel de formation... Demain, elle permettra d'accéder à de nouveaux services de la vie quotidienne en ligne : ouvrir un compte en banque, souscrire à une assurance ou une mutuelle, accéder à son dossier de santé... En 2018, 200 000 personnes disposaient d'une IN postale.

(1) Selon le baromètre Digital Gov' 2017 d'Ipsos pour Sopra Steria.

(2) Audit numérique des collectivités, La Poste, 2018.

4,5 millions
d'actes transmis
à la préfecture via
Docaposte Fast-Actes.

2,5 millions
de signatures
électroniques
avec Docaposte
Fast-Parapheur.



**Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?**

Renforcer l'attractivité des territoires

S'engager aux côtés des territoires, c'est aussi les valoriser. La Poste développe un bouquet de services permettant aux collectivités locales d'améliorer le cadre de vie des habitants et de redynamiser leur territoire.

Préserver

La Poste fait l'état des lieux des voiries locales via Geoptis et fournit une connaissance actualisée et précise de l'état du réseau routier grâce à la tournée quotidienne du facteur équipé d'une caméra sur le toit de son véhicule. En 2018, en partenariat avec la start-up Atmotrack, Geoptis a remporté un appel à projets pour expérimenter une nouvelle solution de mesure dynamique de la pollution de l'air grâce à l'équipement en capteurs fixes et mobiles des véhicules de La Poste qui sillonnent l'agglomération lyonnaise.

Favoriser la mobilité durable

Bemobi déploie des solutions vélo et accompagne les changements de pratiques (vélopartage, vélo de fonction, location longue durée de vélos électriques). En novembre 2018, La Poste a été retenue pour son expertise logistique au sein du groupement Fluov, pour la mise en place et l'exploitation d'un nouveau service de location longue durée de 20 000 vélos à assistance électrique pour les Franciliens : Véligo Location.

Plus de 250 points de commercialisation seront déployés notamment en bureaux de poste.

Redynamiser les villes moyennes

Dans le cadre des conventions de revitalisation du plan national « Action cœur de ville », La Poste apporte ses solutions pour renforcer l'attractivité des villes moyennes. 222 villes vont bénéficier d'une convention de revitalisation sur cinq ans. À Voiron (Auvergne-Rhône-Alpes), par exemple, La Poste a mis en place : un site Internet permettant aux magasins locaux de vendre en ligne; des consignes Pickup dans la gare; la récupération de colis déposés dans les boîtes aux lettres et une vigie urbaine signalant toute anomalie constatée au cours de la tournée du facteur.

Améliorer l'adressage pour préparer l'arrivée de la fibre

En Corrèze, par exemple, en 2018, sous l'impulsion du conseil départemental, La Poste a commencé à accompagner les communes du département dans la dénomination des voies et la numérotation des habitations. Cette amélioration de l'adressage est indispensable en vue d'un déploiement de la fibre d'ici à 2021.





Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?



Répondre aux besoins de financement des territoires

Depuis 2015, La Banque Postale est devenue la banque de référence du secteur public local et le premier prêteur bancaire sur ce marché. Partenaire de long terme et soutien de l'économie réelle, elle s'adresse aux petites communes comme aux collectivités plus importantes.

Tous les besoins, sur tous les territoires...

La Banque Postale est partie prenante du projet de raccordement des villes de Grigny et Viry-Châtillon (Essonne) à un réseau de chaleur géothermique. Un projet qui a nécessité des travaux pour un montant de 29 millions d'euros également financé par des subventions de l'Ademe. À Perpignan (Pyrénées-Orientales), un prêt de 8 millions d'euros a permis la rénovation des locaux de l'institut médico-éducatif Soleil des Pyrénées pour améliorer l'accueil de publics fragiles. À Villiers-Saint-Paul (Oise), un prêt de 12 millions d'euros a financé la construction du centre de tri de déchets le plus performant de France.

Des plates-formes spécialisées pour le secteur public local

En 2018, La Banque Postale a lancé à l'attention des bailleurs sociaux une plate-forme dédiée à la rénovation énergétique des patrimoines immobiliers, en partenariat avec Économie d'énergie. La plate-forme des financements locaux traite quant à elle, depuis 2013, les demandes de crédit des communes de moins de 5 000 habitants jusqu'à 40 000 euros.

Financer le secteur médico-social

En 2018, La Banque Postale a octroyé 1,2 milliard d'euros de prêts aux hôpitaux publics et plus de 250 millions d'euros de crédits aux organismes publics et associatifs, gestionnaires d'établissements médico-sociaux et de santé. Ces crédits financent la construction, l'acquisition ou l'aménagement d'établissements d'accueil de personnes âgées ou de personnes en situation de handicap.

Accompagner la transition énergétique et l'évolution des usages

La Poste s'appuie sur son expertise acquise depuis quinze ans et sur son réseau pour proposer des conseils et des services qui permettent de sensibiliser les particuliers et d'aider les collectivités à agir pour la transition énergétique.

Sensibiliser à la transition énergétique

La Poste contribue à l'objectif gouvernemental d'accélération de la rénovation énergétique des logements. Avec Action Habitat et DEPAR (diagnostic énergétique pour accompagner la rénovation), les acteurs locaux peuvent s'appuyer sur la proximité des facteurs pour sensibiliser les particuliers aux économies d'énergie et à l'intérêt de réaliser des travaux. Depuis 2018, La Poste est habilitée par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) pour accompagner les ménages dans la réalisation de travaux simples. Elle a ainsi lancé en fin d'année Action Habitat Travaux : conseil des ménages sur les travaux prioritaires dans leur logement, accès à des offres de travaux à prix négociés, prise en charge des démarches administratives pour l'obtention des aides financières, avance du montant des aides aux ménages. La Poste accompagne aussi les collectivités pour améliorer l'efficacité énergétique de leur propre parc immobilier tertiaire et optimiser la gestion des consommations avec Sobre. Les services en audit énergétique Osae offrent la possibilité d'identifier les bâtiments à fort potentiel d'économies grâce à un diagnostic énergétique complet.

Création d'un référentiel de compensation volontaire

Les travaux menés conjointement par La Poste et le Centre national de la propriété forestière ont conduit à la création d'un référentiel de compensation volontaire. Ce label Bas carbone permet désormais aux entités publiques et privées de compenser leurs émissions de CO₂, à travers des projets forestiers ou agricoles en France.

S'adapter aux nouveaux usages

Poste Immo, filiale immobilière du Groupe, a lancé, à compter du 1^{er} mars 2018, un appel à projets sur le palais du commerce de Rennes invitant le marché à imaginer de nouveaux usages pour cet immeuble. Parallèlement, un second appel à projets concernant des immeubles postaux des années 1970 a été lancé fin 2018 sur deux sites à Cergy et Amiens. La Poste assure l'avance du montant des aides auxquelles le ménage peut prétendre, permettant ainsi aux plus modestes de réaliser leurs travaux.



La Poste, engagée et solidaire

Tour d'horizon
des faits à retenir



Pour un numérique mixte!

Le numérique façonne l'avenir comme aucun autre secteur d'activité. Or, seuls 33% des salariés du secteur sont des femmes, et 91% des start-up digitales sont dirigées par des hommes. Consciente de cet enjeu, La Poste encourage les femmes à choisir les carrières de ce secteur et se fixe comme ambitions d'atteindre la parité parmi les lauréats au concours French IoT 2019 et de valoriser le parcours des femmes dont la fonction est essentielle à la transformation de La Poste.



Partenaire solidaire au long cours

Partenaire depuis trente ans de l'opération **Pièces jaunes** pour améliorer le quotidien des enfants hospitalisés, La Poste a récolté, en 2018, plus de 177 tonnes de pièces via les 800 000 tirelires déposées dans les bureaux de poste. Engagée auprès de la **Croix-Rouge** depuis plus de cent ans, la vente de timbres spécialement édités a permis de lui verser, en 2018, un montant de 1,44 million d'euros. Partenaire du **Téléthon** depuis 1987, La Poste a collecté en 2018 plus de 624 000 euros via les promesses de dons acheminées par les postiers.



La Poste, engagée et solidaire

« Tous arbitres », un engagement utile et durable sur tous les terrains

La Poste accompagne et valorise, depuis dix ans, le rôle des arbitres élités et amateurs en partenariat avec les fédérations et ligues professionnelles de football, rugby, handball et basket-ball. En 2018, La Poste s'est aussi associée à la Ligue de football professionnel pour promouvoir l'utilisation de l'assistance vidéo dans l'arbitrage. Un engagement qui conjugue des valeurs importantes pour La Poste : innovation, performance, confiance, équité et respect.



Le Musée de La Poste rouvrira ses portes à l'automne 2019

À l'occasion de sa rénovation, le Musée poursuit ses expositions de street art sur la palissade du chantier et propose des expositions hors les murs en régions.

La Fondation La Poste poursuit son action

Engagée en faveur de l'écriture pour tous et sous toutes ses formes, la Fondation soutient depuis plus de vingt ans le prix Wepler, qui a récompensé en 2018 Nathalie Léger pour *La Robe blanche*, aux éditions P.O.L.

