

LE POINT SUR
LE CONTRAT
DE PRÉSENCE
POSTALE
2020-2022

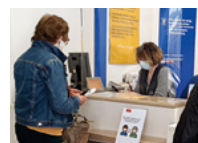
JUILLET 2020 #55
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN NORMANDIE

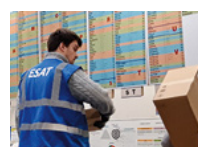
LOGISTIQUE COURRIER-COLIS

LE SCHÉMA INDUSTRIEL RÉGIONAL ÉVOLUE



COVID-19
LA NORMANDIE
SOLIDAIRE FACE
À LA PANDEMIE

RÉSEAU FRANCE SERVICES
LA QUALITÉ LABELLISÉE



SITUATION DE HANDICAP
PRIORITÉ LA POSTE S'ENGAGE
POUR UNE INSERTION RÉUSSIE

DE CONSEILS,
DE TÉMOIGNAGES,
ET DE REPÈRES
GROUPELAPOSTE.COM

Sommaire

S'INFORMER
02 - La Banque Postale, partenaire financier de la rénovation des serres de Rouen
03 - La continuité du service public pendant la crise

OUVRIR LE DIALOGUE
04 - Contrat de présence postale territoriale 2020-2022, un socle de dialogue pour les territoires
05 - La Poste restera ouverte tout l'été
06 - Dans l'Orne, la présence postale naît de la concertation

GAGNER EN PERFORMANCE
08 - La Poste s'engage dans une nouvelle organisation industrielle et logistique
10 - Première plate-forme multflux à Argentan

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
12 - Crise sanitaire : la Normandie solidaire
14 - L'insertion par le travail avec La Poste

LE POINT SUR
16 - Première labellisation France Services dans un bureau de poste

COMPRENDRE
18 - La Poste, une entreprise au service de tous



Rouen (76)

LA BANQUE POSTALE, PARTENAIRE FINANCIER DE LA RÉNOVATION DES SERRES

Après un an et demi de travaux, les serres du jardin des plantes de Rouen ont rouvert leurs portes au public le 18 mai 2019. Afin de financer le projet, 2,2 millions d'euros ont été levés, dont la moitié via un emprunt contracté par la municipalité auprès de La Banque Postale. Kilmeny Gil de Muro, directrice des finances de la ville, explique les raisons de ce choix : « La réhabilitation des verrières s'inscrit dans nos ambitions de sensibilisation de l'opinion publique à la transition énergétique et à la préservation de la biodiversité. » Parmi les autres financeurs : la Métropole Rouen Normandie et de nombreux particuliers. Le directeur du parc, Julien Goossens, s'en félicite : « Les chiffres prouvent l'attachement des Rouennais au patrimoine historique de leur ville. 550 000 personnes ont visité notre jardin botanique en 2016 et 100 000 euros ont été apportés par du mécénat individuel. »

Utile

GROUPELAPOSTE.COM

Pour en savoir plus sur la rénovation des serres de Rouen : bit.ly/serresrouen



FSC

www.fsc.org

RECYCLÉ

Papier fait à partir de matériaux recyclés

FSC® C015240

OURS : Pages régionales : Le magazine Postéo est édité par la délégation régionale du Groupe La Poste Normandie, 6, boulevard de la Marne, 76000 Rouen. Directrice de publication: Florence Pavageau. Directrice de la rédaction: Madeleine Baillet. Rédacteur en chef: Fabrice Chavalard. Secrétaire de rédaction: Catherine Legrand. Contributions: Catherine Legrand, Gilles Havard, Sophie Maisonneuve, Antoine Le Séguillon. Crédits photos: C. Legrand, G. Havard, É. Huynh, A.-M. Jégou, neolko / stock.adobe.com. Pages nationales: Directrice de la publication: Nathalie Collin. Directrice de la rédaction: Valérie Renoux. Rédactrice en chef: Aurélie Dehecq. Crédits photos: médiathèque du Groupe La Poste, Adobe Stock (p.1), Joël Saget / AFP (p.3). 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 : juillet 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.

LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC PENDANT LA CRISE

80 ÉLÈVES sans connexion Internet du collège André-Malraux de Granville (50) ont reçu par courrier les devoirs préparés par leurs professeurs.

CHIFFRES CLÉS

300 PGE (prêts garantis par l'État) contractés entre mars et avril 2020 par des personnes morales auprès de La Banque Postale en Normandie et en Bretagne.

12 LIGNES DE TRÉSORERIE accordées à des hôpitaux et à des collectivités.

3 MUNICIPALITÉS – Rouen (76), Louviers (27) et Saint-Lô (50) – ont fait distribuer par La Poste des masques de protection à leurs administrés.

12 100 COLIS envoyés depuis les boîtes aux lettres des particuliers en avril 2020 en Haute-Normandie (1 867 en avril 2019).

80 % DES BUREAUX DE POSTE OUVERTS le 6 mai en Normandie.

1 500 postiers mobilisés pour accueillir les bénéficiaires des minima sociaux.



À LIRE

Les actions menées par La Poste pour permettre le versement des prestations sociales aux allocataires à partir du 6 mai : bit.ly/prestationssoc



_Le 16 mars dernier, La Poste a été bouleversée, comme tout le pays, par la crise sanitaire.

Lorsqu'une entreprise fondée sur le lien social et la proximité humaine doit faire face à une « épidémie par contact », c'est toute son organisation humaine (220 000 postiers) et industrielle (20 000 sites) qui doit être repensée en quelques jours.

_Dans l'urgence, il a fallu s'adapter et faire des choix. Nous avons fait le choix de donner la priorité à la santé, celle de nos équipes et celle des millions de clients que nous servons chaque jour. Le choix également de concentrer dans un premier temps nos efforts sur les bureaux de poste les plus fréquentés, pour assurer la distribution des prestations sociales à 1,5 million d'allocataires au début du mois d'avril. Cela a été une réussite.

_Jamais La Poste ne s'est arrêtée. Nous n'avons jamais interrompu les livraisons de repas, de médicaments ni les visites aux personnes âgées. Nous avons distribué 860 millions de lettres et 80 millions de colis pendant les huit semaines de confinement. Et je retiens l'engagement extraordinaire des postières et des postiers pour assurer ces missions essentielles.

_Bien sûr, tout n'a pas été parfait. Nous n'avons pu servir comme nous l'aurions voulu les zones rurales au début de la crise. L'incompréhension que cela a pu susciter a rappelé avec force que la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire répond à un besoin collectif essentiel. Dès le 8 avril, avec les maires, avec les CDPPT*, nous avons accéléré le redéploiement de la présence postale pour renforcer l'accessibilité des services postaux en milieu rural. Plus que jamais, le besoin de poste et de proximité humaine s'est exprimé ; La Poste se doit d'être à la hauteur de cette exigence pour les collectivités, les entreprises et la population.

Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste

* Commissions départementales de présence postale territoriale.

À NOTER

Dans le contexte de la crise sanitaire, la parution de ce numéro de *Postéo*, prévue à l'origine en avril, a été reportée au mois de juillet. C'est pourquoi certains articles ont été rédigés avant la crise du Covid-19 et certains visuels ne tiennent pas compte du respect des mesures barrières mises en place dans le pays.

La Poste a, depuis le 16 mars, adapté sa manière de travailler pour mettre en place les mesures barrières et garantir la sécurité de tous, salariés et clients. Certaines actions de mobilisation de La Poste mises en œuvre dans le cadre de cette crise du Covid-19 sont présentées dans ce numéro.

Contrat de présence postale territoriale 2020-2022

UN SOCLE DE DIALOGUE POUR LES TERRITOIRES

Le 5^e contrat de présence postale territoriale, construit avec le concours des représentants du territoire (maires, conseillers départementaux, régionaux et représentants de l'État), a été signé en janvier. Explications.



À L'ÉCOUTE DU PUBLIC LA SATISFACTION MESURÉE

Dans le cadre du contrat 2020-2022, une étude de satisfaction sera désormais menée chaque année auprès de plusieurs cibles dans les points de contact postaux prioritaires (élus, clients et partenaires de La Poste) par un organisme indépendant.

L'ESSENTIEL À RETENIR LES POINTS DE CONTACT ÉLIGIBLES AU FINANCEMENT

Le périmètre des points de contact prioritairement éligibles au financement du fonds postal de péréquation territoriale est adapté. Il inclut désormais :

- les partenariats avec les collectivités dans les communes de moins de 10 000 habitants ;
- les partenariats avec les commerçants dans les communes de moins de 2 000 habitants ;
- les bureaux avec une ouverture hebdomadaire inférieure à 18 heures et les bureaux facteurs-guichetiers dans les communes de moins de 10 000 habitants ;
- les maisons de services au public et les France Services en bureaux de poste ;
- les points de contact situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les bureaux de poste à priorité sociétale ;
- les points de contact des départements d'outre-mer.



Conclu entre l'État, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et La Poste, le contrat de présence postale territoriale fixe

les lignes de gestion du fonds de péréquation et définit les modalités d'évolution, les règles de concertation et de gouvernance et les conditions de financement de la présence postale dans les territoires. La contribution à l'aménagement et au développement du territoire est l'une des quatre missions de service public confiées à La Poste par l'État. Afin de la mener à bien et d'adapter son réseau de points de contact, La Poste s'appuie sur le cadre défini par le contrat de présence postale territoriale^[1] pour une durée de trois ans.

DES PRIORITÉS RÉAFFIRMÉES

Co-construit avec quelque 1 200 élus des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT), ce cinquième contrat s'inscrit dans la continuité des précédents. Il répond à plusieurs priorités identifiées par les élus :

- la poursuite de l'adaptation du réseau postal autour des nouvelles formes de présence mutualisée, notamment le développement progressif du dispositif France Services ;
- l'augmentation de l'offre et des moyens d'accompagnement dédiés aux populations en situation de précarité économique et sociale ;
- le renforcement des actions d'inclusion numérique, menées avec les collectivités territoriales, au bénéfice des 13 millions de Français en difficulté avec les outils digitaux : identification des fragilités numériques, déploiement d'équipements, accompagnement aux usages, orientation vers la formation...
- l'accès aux espèces.

Par ailleurs, le contrat pérennise le financement des indemnités versées aux partenariats avec les collectivités territoriales et les commerçants, et la prise en charge par le fonds de péréquation des maisons de services au public et des France Services accueillies dans les

bureaux de poste à hauteur de 26 000 euros par an. Les actions d'accompagnement des populations fragiles et de modernisation des locaux sont également prolongées.

LE RÔLE DU MAIRE ET DES CDPPT RENFORCÉ

Le contrat 2020-2022 confirme le rôle majeur du maire dans le dispositif de dialogue territorial. Sa place est réaffirmée dans les décisions relatives au fonctionnement des points de contact postaux, notamment pour toute évolution des amplitudes horaires d'ouverture ou lors des fermetures estivales. Parallèlement, les CDPPT, instances clés de la concertation avec les territoires, voient leur rôle consolidé. Décisionnaires de la répartition départementale du fonds de péréquation, elles rendent désormais un avis pour toute création de France Services^[2]. Leurs attributions en matière d'innovation sont renforcées, avec des ressources garanties dans chaque département.

UN BUDGET SANCTUARISÉ

Le nouveau contrat de présence postale territoriale bénéficie d'un cadre budgétaire stabilisé. Le fonds postal de péréquation territoriale dispose ainsi d'une dotation nationale maximale de 177 millions d'euros par an pour la durée du nouveau contrat – contre 174 millions d'euros pour la période précédente. La méthode de répartition de ces ressources a évolué pour mieux prendre en compte les besoins différenciés des territoires.

1. Le contrat de présence postale territoriale a été créé par la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales.
2. Ou transformation d'une maison de services au public en France Services.



Pour en savoir plus sur le contrat de présence postale territoriale : bit.ly/cppt2020-2022

GRUPELAPOSTE.COM

LA POSTE RESTERA OUVERTE TOUT L'ÉTÉ

Pour répondre au besoin de poste, très fortement exprimé pendant la crise par nos clients, notamment les plus fragiles, La Poste a pris la décision de garder ses bureaux ouverts tout l'été. La Poste apportera ainsi des preuves concrètes de sa capacité à contribuer à l'effort national de relance de l'activité économique.



Pour accompagner toutes les personnes qui restent en France cet été, chez elles, en vacances ou au travail, et soutenir les professionnels dont l'activité reprend, La Poste garantit l'accès à ses 7 700 bureaux de poste^[1] du 29 juin au 5 septembre, avec une amplitude horaire de douze heures par semaine au minimum^[2].

CET ÉTÉ DANS LES TERRITOIRES

La Poste ouvrira des points de services saisonniers dans les territoires touristiques, ruraux et de montagne. Implantés dans des commerces, ces points de contact proposeront les offres essentielles de La Poste comme l'achat de timbres, l'affranchissement et l'expédition de courrier et de colis. Enfin, l'accès aux espèces sera assuré sur l'ensemble du territoire, en

particulier dans les zones touristiques et dans les 490 communes où seul le distributeur de La Banque Postale est présent. Pour renforcer l'accueil de ses clients dans les bureaux de poste cet été, La Poste crée plus de 2 000 emplois saisonniers sur l'ensemble du territoire. Une campagne nationale de recrutement d'étudiants de niveau bac +2 a été lancée début juin. Cet été, les bureaux de poste et leurs partenaires La Poste agences communales et La Poste relais sont mobilisés pour accompagner la relance de l'activité des territoires.

1. Les agences postales communales, sous l'égide des collectivités territoriales, seront également ouvertes et proposeront un plafond de retrait d'espèces rehaussé de 350 à 500 euros pour les clients de La Banque Postale.
2. Sauf dans les bureaux habituellement ouverts moins de douze heures par semaine.



ÉCHANGES LE DIALOGUE TERRITORIAL SOUTENU PENDANT LA CRISE

Tout au long de la période d'urgence sanitaire, les instances de gouvernance et de dialogue territorial ont joué pleinement leur rôle. L'Observatoire national de la présence postale, réuni dès la fin mars, a assuré la continuité de ses travaux et le lien nécessaire avec les CDPPT, réunies à trois reprises. Les échanges constants avec les élus, les représentants de l'État et La Poste ont permis de garantir le maillage le plus adapté et le plus opérationnel dans ces circonstances exceptionnelles. Des dispositifs spécifiques ont été engagés afin de garantir la protection des clients et des agents. La continuité du dialogue territorial sera maintenue pendant la période estivale.

GRUPELAPOSTE.COM



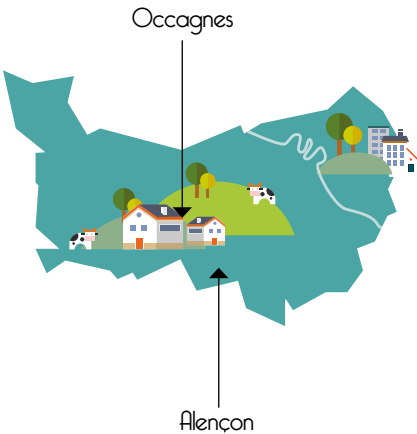
Pour en savoir plus sur les instances du dialogue territorial : bit.ly/dialogueterrit

DANS L'ORNE,

LA PRÉSENCE POSTALE NAÎT DE LA CONCERTATION



RÉGION NORMANDIE



GROUPELAPOSTE.COM



Interview de Gilbert Conan (CDPPT de Seine-Maritime) et de Ludovic Assier (CDPPT de l'Orne) : bit.ly/presencepostalenorm

Trois CDPPT extraordinaires en visioconférence se sont déroulées entre le 15 mars et le 15 mai 2020.

Occagnes



« UN VRAI SERVICE DE PROXIMITÉ »

« Ce nouveau service dans notre établissement contribue à désacraliser l'image des Ehpad, où nombre de personnes sont réticentes à entrer. Cela va les inciter à découvrir notre lieu de vie et nos animations tout en retirant leur lettre recommandée ou leur colis. Depuis l'ouverture en janvier, je suis étonnée du nombre d'actifs qui utilisent les services de La Poste. De plus, pour nos résidents et nos salariés, c'est un vrai service de proximité ! »

Alençon



« LES ATELIERS RÉPONDENT À UN RÉEL BESOIN »

« Les ateliers Atout numérique ont débuté en septembre 2018, avec l'appui financier de la mairie d'Alençon et de La Poste. Ouvertes à tous et gratuites, les sessions ont lieu trois fois par semaine pendant deux heures et demie avec des groupes de 8 à 10 personnes. Les apprenants bénéficient d'un programme de 12 séances basées sur la découverte de l'univers Windows, l'envoi d'e-mails et la navigation sur Internet. La mairie d'Alençon nous prête une salle dans les maisons des initiatives citoyennes (MIC) du quartier prioritaire de la politique de la ville de Perseigne. Nos formations répondent à un réel besoin d'aide à la réalisation de démarches administratives et à l'insertion sociale et professionnelle. »

Orne



« MODERNISATION ET EXPÉRIMENTATIONS »

« Modernisation et expérimentations sont les mots qui qualifient le mieux le dernier contrat de présence postale territoriale de l'Orne. Entre 2017 et 2019, il a permis d'engager la modernisation de points de contact, d'accompagner la rénovation d'agences communales et de financer des tests : permanences d'écrivain public, ateliers numériques en partenariat avec l'association La Boîte aux lettres. La commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) a aussi octroyé des crédits pour le lancement du Bus numérique 61, en partenariat avec le conseil départemental. Sur les trois années, 1,2 million d'euros ont été investis. Le contrat 2020-2022 permettra de poursuivre la dynamique avec les nouveaux membres de la CDPPT. »

ÉCLAIRAGE



aillage et inclusion numérique constituaient les orientations du précédent contrat de présence postale territoriale de l'Orne. Entre 2017 et 2019, les collectivités et Le Groupe La Poste ont uni leurs efforts pour apporter aux habitants les services adaptés. La concertation a permis de choisir les formats de présence postale. Ainsi, le 15 octobre 2019, un La Poste relais a ouvert dans un établissement

d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) à Occagnes. Ces projets de création, de transformation ou de modernisation sont en partie financés par le fonds postal national de péréquation territoriale. Cette enveloppe budgétaire accompagne aussi les initiatives en faveur de l'inclusion numérique, comme l'installation d'îlots connectés dans les agences communales. Lors du confinement, le dialogue s'est renforcé. Des commissions départementales de présence

postale territoriale extraordinaires se sont tenues pour informer élus et représentants de la préfecture sur l'évolution des ouvertures des points de contact, l'organisation de la distribution du courrier et le versement des prestations sociales.

COMMISSION DÉPARTEMENTALE DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE EXTRAORDINAIRE À DISTANCE DANS L'ORNE.



1,2 million d'euros ont été investis au cours des trois dernières années dans le département de l'Orne.

UNE NOUVELLE ORGANISATION INDUSTRIELLE ET LOGISTIQUE À LA POSTE

Plus de colis, moins de courrier, de nouveaux services assurés par le facteur : face à ces nouveaux défis, La Poste adapte son outil industriel et logistique. Le but : accroître sa performance et rapprocher le facteur des clients.

PARCOURS DES PLIS ET DES COLIS

au sein du réseau de tri et de distribution modernisé : des flux accélérés, pour davantage de livraisons à J+1 et une meilleure qualité de service.

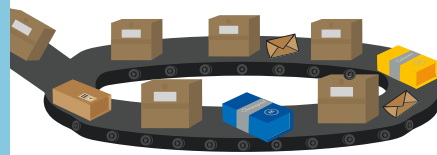
01

TRI EN PLATES-FORMES INDUSTRIELLES MONOFLUX
Pendant la nuit, les produits collectés par La Poste⁽¹⁾ partent vers les centres de tri, spécifiques à chaque type de produits, les plus proches. Un premier tri est effectué par grandes zones de destination.



02

PRÉPARATION EN PLATES-FORMES MULTIFLUX COURRIER COLIS
À partir de 3 heures⁽²⁾, les colis en vrac et les plis à destination d'une même zone géographique convergent vers une plate-forme de préparation et de distribution multiflux. Le dernier tri est réalisé pour préparer les tournées des facteurs.



03

DISTRIBUTION EN ÎLOTS, AU PLUS PRÈS DES TOURNÉES
À partir de 8 heures⁽²⁾, les facteurs regroupés en « îlots » reçoivent les plis et les colis classés dans l'ordre de leur tournée. Leur journée intègre divers services de proximité, comme le portage de repas à domicile ou les visites aux personnes âgées isolées.



activité postale est en pleine mutation. En dix ans, avec la révolution numérique, les volumes du courrier ont baissé de 50 %. Dans le même temps, avec l'essor de l'e-commerce, ceux du colis ont fortement progressé. Dans un contexte très concurrentiel, de nouveaux défis sont à relever. Les uns liés aux exigences de l'e-commerce en termes de qualité et de délais de livraison des colis, le J+1 devenant la référence⁽³⁾ ; les autres dus aux besoins grandissants de services humains de proximité. D'autres encore, en lien avec l'objectif d'une logistique du dernier kilomètre 100 % décarbonée. Avec sa nouvelle organisation industrielle et logistique, actuellement en déploiement, La Poste réorganise ses flux de traitement et de distribution pour être en capacité de livrer plus, plus vite et de manière plus écologique, tout en contribuant au dynamisme économique des territoires.

UN OUTIL PERFORMANT POUR FAIRE FACE À L'ESSOR DE L'E-COMMERCE

L'un des grands chantiers engagés consiste à mutualiser les capacités de production au sein de plates-formes de préparation et de distribution multiflux, capables de traiter aussi bien le courrier que les colis, les petits paquets internationaux ou les Chronopost. Ces plates-formes nouvelle

génération simplifient le travail des facteurs en préparant leurs tournées. En somme, il s'agit d'une modernisation des sites opérationnels existants. Parallèlement, pour absorber la croissance des flux de colis, de nouvelles plates-formes sont créées, dédiées au tri ou à la livraison. Pour la seule Île-de-France, épicerie du réseau logistique de La Poste, cinq plates-formes industrielles ultramodernes sortent de terre : deux pour le tri à Montereau-sur-le-Jard (77) et Le Thillay (95), et trois pour la livraison des Colissimo à Poissy (78), Garonor (93) et Wissous (91). 450 millions d'euros sont investis en trois ans pour adapter le schéma industriel.

DES « ÎLOTS » POUR RAPPROCHER LES FACTEURS DES CLIENTS

Être au plus près des clients, c'est le sens de la nouvelle organisation en « îlots » : de petites structures dédiées à la distribution et aux services de proximité, regroupant entre trois et douze facteurs. Ceux-ci y récupèrent le courrier et les colis déjà triés en amont dans l'ordre de leur tournée. La journée du facteur démarre plus tard, pour réaliser la tournée tout au long de la journée afin de faciliter la livraison des colis en J+1. Plus disponibles, les facteurs peuvent consacrer davantage de temps aux clients et intégrer à leur tournée des services de proximité comme le portage de repas, la livraison de médicaments à domicile, la visite de personnes isolées ou encore la collecte de papiers à recycler dans les collectivités et les entreprises.



BON À SAVOIR LES CAISSES MOBILES, UN « PLUS » LOGISTIQUE... ET ÉCOLOGIQUE

En adoptant progressivement les caisses mobiles pour le transport en vrac des colis, La Poste s'aligne sur les standards logistiques mondiaux. Ces conteneurs mobiles, transportés deux par deux sur un camion-remorque, permettent d'augmenter la capacité, en embarquant jusqu'à 1 000 colis en plus. La généralisation de ce mode de transport au plan national permettra de réduire de 15 000 tonnes par an les émissions de CO₂. Quelque 250 caisses mobiles sont d'ores et déjà en circulation au sein du réseau postal, dont 30 rattachées au centre de tri de Moissy-Cramayel (77), principal site de La Poste dédié au traitement des colis en Île-de-France. Et ce n'est là qu'un début : plus de 2 000 caisses mobiles devraient équiper le réseau industriel de La Poste à l'horizon 2024.



L'ESSENTIEL À RETENIR DÉCARBONER LE DERNIER KILOMÈTRE

Le transport de marchandises représente entre 10 et 20 % du trafic en ville, mais il est responsable d'un tiers des émissions de CO₂ et de la moitié des particules fines liées à la circulation urbaine. Consciente de l'impact sur l'environnement de son activité de premier logisticien de France, La Poste se dote de véhicules à faibles émissions pour la livraison des colis sur le dernier kilomètre, notamment dans les centres-villes. Depuis septembre 2019, Chronopost livre ainsi l'intégralité de la ville de Paris en véhicules propres, électriques ou GNV⁽⁴⁾. Chronopost compte étendre ce mode de livraison à 11 autres grandes villes⁽⁵⁾, avec 200 nouveaux véhicules propres dès 2020. Objectif : livrer à terme la plus grande partie du territoire à l'aide de 1 200 à 1 500 véhicules à faibles émissions, soit 20 à 25 % du total des colis distribués.

CHIFFRES CLÉS

42

C'EST LE NOMBRE CUMULÉ de plates-formes de préparation et de distribution multiflux courrier et colis ouvertes fin 2019.

2 à 3 fois

PLUS RAPIDES et jusqu'à 36 000 colis traités à l'heure : c'est la capacité des machines de tri qui équipent les nouvelles plates-formes industrielles de La Poste.

11,45 %

DE RÉDUCTION DU CO₂ ÉMIS PAR COLIS ENTRE 2015 ET 2018 : Chronopost a intégré 14,8 % de véhicules électriques ou GNV dans sa flotte de distribution-collecte.

450

MILLIONS D'EUROS investis au total dans la modernisation du réseau de tri et de livraison des colis. 120 millions deuros pour la seule Île-de-France.



La Logistique urbaine au service de la ville durable, édition 2019. Chiffres et résultats d'études à la clé, ce livre blanc a pour vocation d'inspirer les élus dans leur coopération avec les divers acteurs de la ville. À télécharger sur : bit.ly/logistique-villedurable

GROUPE LAPOSTE.COM

1. Lettres, Colissimo, Chronopost, petits paquets internationaux, imprimés publicitaires.
2. Les horaires sont donnés à titre d'exemple.
3. Source : www.groupeaposte.com/fr/article/e-commerce-la-poste-adapte-son-outil-industriel-au-j1.
4. Source : www.lefigaro.fr/flash-eco/chronopost-livre-desormais-paris-uniquement-en-vehicules-propres-20191002.
5. Dont Lyon, Strasbourg, Bordeaux, Lille, Nantes.

TERRITOIRES EN ACTIONS

Argentan (61) PREMIÈRE PLATE-FORME MULTIFLUX

UNE ÉVOLUTION QUI RÉDUIT LES COÛTS ET L'EMPREINTE CARBONE.

Inaugurée en octobre 2018, la plate-forme multiflux d'Argentan est la première de sa génération en Normandie. « L'objectif est de concentrer l'ensemble des flux (presse, courrier, colis et imprimés publicitaires) à l'arrivée et au départ en un seul lieu, explique Jean-Marc Hure, son directeur. Les objets sont centralisés puis dispatchés vers les points de distribution de l'Orne et du sud du Calvados. » L'augmentation d'un tiers de la surface

de stockage grâce à une extension de 800 m² et la modernisation du site ont demandé trois mois de travaux. Le traitement des colis en vrac et la contenance des remorques permettent de transporter 4 000 colis par voyage contre 1 500 auparavant. « L'adaptation de notre outil industriel réduit le nombre de véhicules sur la route, ajoute Jean-Marc Hure. Il en résulte un moindre coût, une plus grande compétitivité et la réduction de notre empreinte carbone. »



Canisy / Saint-Lô (50) DES FACTEURS AU PLUS PRÈS DES CLIENTS

DES « ÎLOTS FACTEURS » POUR PLUS DE PROXIMITÉ.

Depuis le 28 mai 2019, des facteurs sont installés dans les bureaux de poste de Canisy et de Saint-Lô, dans la Manche. « Les plis à distribuer arrivent déjà triés depuis la plate-forme de préparation et de distribution du courrier (PPDC) de Saint-Lô, explique David

Beaumier, adjoint du directeur. Le rapprochement des facteurs du point de départ de leur tournée réduit l'empreinte carbone et permet d'allouer du temps à des prestations de services à la personne (livraison de médicaments, veille sociale). »

Pendant la crise sanitaire, les facteurs ont poursuivi leur activité en îlot grâce à l'aménagement des horaires, la fourniture de matériel de protection (gel hydroalcoolique, masques, lingettes) et le respect des gestes barrières et des règles de distanciation sociale.

Bois-Guillaume (76) UNE AGENCE COLIPOSTE SUR LA RIVE DROITE DE ROUEN

LA POSTE INVESTIT POUR RÉPONDRE À L'EXPANSION DU MARCHÉ DU COLIS.

Afin de répondre à l'accroissement continu du trafic colis, La Poste poursuit l'adaptation de son réseau de distribution. À Bois-Guillaume, une agence Coliposte a ainsi été créée sur 700 m² et elle concentre depuis juillet 2018 le traitement des paquets sur la rive droite de l'agglomération rouennaise. 4 500 colis en moyenne y ont été traités chaque jour en 2019, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'année précédente, portée par l'e-commerce. Dans un marché

très concurrentiel, la satisfaction du client est primordiale. « Nous proposons aux destinataires de nombreux services additionnels : l'envoi d'un SMS en prévision de notre passage ou le choix d'une tranche horaire pour la livraison », précise Laurent Ameline, directeur de l'agence Coliposte. Une navette a également été mise en place avec le géant d'Internet Amazon. « Les clients du site marchand peuvent commander jusqu'à 23 heures pour une livraison assurée en J+1 », conclut Laurent Ameline.



GROUPOLAPOSTE.COM
Pour en savoir plus sur
l'adaptation des outils de La Poste
à l'essor du e-commerce :
bit.ly/ecommerce-laposte



CRISE SANITAIRE

La Normandie solidaire



01 | SOUTIEN SCOLAIRE AUX ÉLÈVES DE VIMOUTIERS

Durant la période de confinement, 20 élèves en situation de déconnexion numérique du groupe scolaire Flaubert-La Varende de Vimoutiers, dans l'Orne, ont bénéficié d'une continuité pédagogique. Issu d'un partenariat entre l'Éducation nationale et La Poste, le dispositif « Devoirs à la maison » a permis l'impression, la mise sous pli et l'envoi gratuit aux élèves de cours préparés puis déposés sur une plate-forme par leurs enseignants.

02 | REPAS AU DOMICILE DE SENIORS SAINT-LOIS

Depuis août 2019, l'établissement d'hébergement pour personnes âgées (Ehpa) Les Rouges-Gorges, à Agneaux, dans la Manche, confie à la plate-forme courrier de Saint-Lô la livraison de repas au domicile de personnes âgées isolées. Lors du confinement, la tournée de la factrice, effectuée en camion frigorifique, a été adaptée aux gestes barrières et le nombre de bénéficiaires de la prestation, prisée des seniors, a été multiplié par trois.



03 | DISTRIBUTION DE MASQUES AUX PLUS FRAGILES

La Métropole Rouen Normandie a acheté 500 000 masques lavables en tissu, que les habitants ont pu se procurer gratuitement dans des sites répartis sur les 71 communes que compte l'agglomération. Pour sa part, la Ville de Rouen a décidé d'adresser ces masques au domicile des personnes âgées de plus de 65 ans, plus vulnérables. Cette distribution en boîte aux lettres a été prise en charge par La Poste entre le mardi 12 et le vendredi 15 mai.



04 | L'EURE SE MOBILISE POUR LES COMMERÇANTS

Le conseil départemental, la chambre des métiers et de l'artisanat de l'Eure et La Poste se mobilisent pour soutenir l'activité des artisans et des commerçants. La plate-forme de vente en ligne Ma Ville Mon Shopping est à leur disposition, gratuitement, et leur permet de proposer des produits locaux à la population. La communauté de communes Normandie Sud Eure encourage les professionnels à créer leur propre boutique en ligne.



05 | NAVETTE QUOTIDIENNE AU CHU DE CAEN

Pour pallier la réduction du nombre de jours de distribution imposée par l'épidémie, les équipes des centres courrier de Caen et de Rouen se sont coordonnées pour assurer une navette au service pédiatrie du centre hospitalier universitaire (CHU) de Caen. Ce circuit de distribution dédié a permis le retour quotidien de tests de Guthrie, examens de dépistage de maladies infantiles rares, indispensables à la bonne santé des nouveau-nés.

Utile

L'ESSENTIEL À RETENIR LES ACTIONS DE LA POSTE

Lien social : envoi de devoirs aux élèves et portage de repas aux seniors ; gratuité du service de visite à domicile. Veiller sur mes parents pour un passage hebdomadaire du facteur.

Soutien économique : site de vente en ligne accessible aux commerçants et simplification des procédures à La Banque Postale pour l'octroi de trésorerie et le report d'échéances de prêt.

Logistique : fourniture de plexiglas aux agences communales et de masques à la population.

12 000

MASQUES LAVABLES distribués aux Rouennais de plus de 65 ans.

LEVÉE DE FONDS PAR LES COLLECTIVITÉS

Soucieuses d'aider le tissu économique à traverser la crise sanitaire, des collectivités normandes ont décidé la levée exceptionnelle de fonds. Objectifs : avancer le règlement de prestations, compenser des rentrées d'argent suspendues et relancer l'activité. Intercommunalités et mairies ont été épaulées dans cette tâche par La Banque Postale, qui a consacré une ligne de trésorerie, raccourci ses délais et simplifié ses procédures.



L'INSERTION PAR LE TRAVAIL

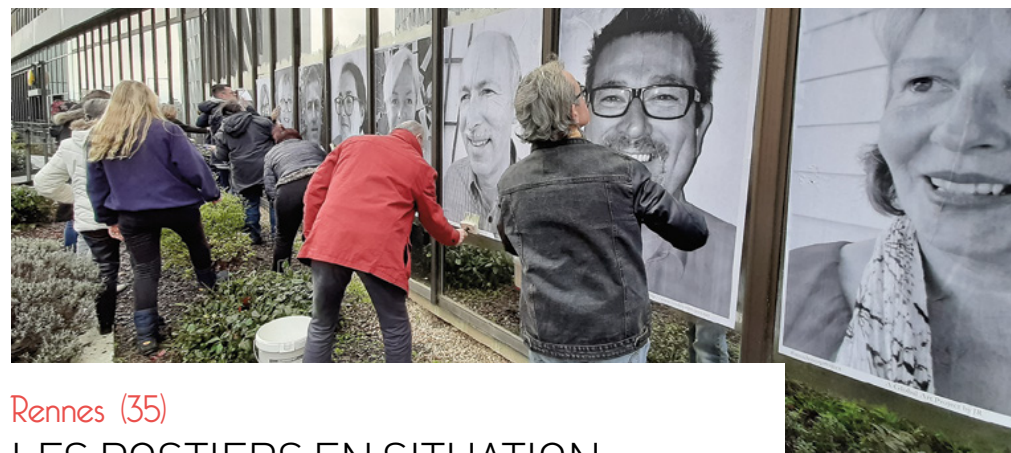
Accord d'entreprise,
partenariats avec
des Esat... Le Groupe
La Poste réaffirme
son engagement pour
l'inclusion des travailleurs
en situation de handicap.

650

recrutements, dont 260 en contrat à durée indéterminée, de personnes en situation de handicap sont prévus dans l'accord 2019-2022 signé entre les organisations syndicales et Le Groupe La Poste.

7%

des postiers sont en situation de handicap. La Poste dépasse ainsi le minimum légal de 6% fixé par les pouvoirs publics. L'emploi des personnes handicapées s'élève à 5,6% en moyenne dans le secteur public et à 3,8% dans le privé.



Rennes (35)

LES POSTIERS EN SITUATION DE HANDICAP S'AFFICHENT

À l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, qui s'est déroulée du 18 au 24 novembre dernier, 18 postiers normands et bretons ont participé au projet « Trouver ma place, le handicap fier de s'afficher ». Le 21 novembre, ils ont accroché leurs portraits géants sur la façade du bâtiment de La Poste du Colombier, à Rennes. Dina Fourniret, présidente de l'association Makanak&vous, est à l'origine de cette initiative : « Cette première action doit changer le regard de la société sur les personnes en situation de handicap et renverser la vapeur pour créer une dynamique positive. » L'opération s'est déroulée simultanément dans 11 villes de France avec 200 postiers volontaires.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Makanak&vous : www.makanak.fr



Canteleu (76)

LA POSTE RELAIS DANS UN ESAT

Audacieux projet que celui d'installer un La Poste relais dans un établissement et services d'aide par le travail (Esat). Joël Lemarcis, le directeur de l'Esat Les Ateliers du Cailly, explique : « La mairie de Canteleu a songé à notre établissement pour pérenniser la présence postale. Sa situation en centre-ville et notre activité de pressing ont plaidé pour nous. » Ce partenariat, unique en Normandie, ouvre des perspectives. « Il y a dix ans, les employés de l'Esat évoluaient en vase clos, cantonnés à des tâches manuelles, poursuit Joël Lemarcis. L'ouverture de La Poste relais leur permet de découvrir des métiers de la vente. » Ce partenariat a conquis les riverains. « Le parking et la boîte aux lettres sont appréciés et les heures d'ouverture ont été doublées », conclut le directeur.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le lien entre l'Esat de Troarn (14) et La Poste : bit.ly/esattroarn-poste



CLARISSE ROUSSEL /
Responsable de la politique
handicap de La Poste.

National

L'INSERTION ET LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

« En présence de Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, La Poste a signé le 10 mai 2019 avec la CGT, la CFDT, FO, la liste Osons l'avenir CFE-CGC / CFCTC, et l'UNSA-Postes un septième accord (2019-2022) en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. Dans un contexte économique difficile, La Poste va consacrer 23 millions d'euros à la mise en œuvre de sa politique en matière de handicap et s'est engagée à acheter pour 10 millions d'euros supplémentaires par an de prestations auprès des secteurs adaptés et protégés. L'accord confirme la priorité accordée à l'intégration et au maintien dans l'emploi des postières et postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) et met pour la première fois l'accent sur la qualité des parcours professionnels. Avec plus de 14 000 postiers en situation de handicap, La Poste est le premier employeur de personnes handicapées en France. »

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur l'inclusion des personnes handicapées à La Poste : bit.ly/inclusionhandicap

PREMIÈRE LABELLISATION FRANCE SERVICES DANS UN BUREAU DE POSTE NORMAND

La maison de services au public (MSAP) du bureau de poste de Gournay-en-Bray (76) a été labellisée France Services le 1^{er} janvier dernier. Présentation de ce nouvel espace multiservice de proximité.

DES SERVICES AU PLUS PRÈS DES CITOYENS

AU CARREFOUR DE TROIS DÉPARTEMENTS, Gournay-en-Bray, en Seine-Maritime, est éloigné des grands centres urbains. L'implantation dans le bureau de poste d'un Espace France Services, aux horaires élargis, permet à ses habitants d'accéder à un bouquet de services auprès de neuf opérateurs.

UNE MÉDIATION NUMÉRIQUE SUR SITE ET EN ITINÉRANCE

UN ÎLOT CONNECTÉ, avec imprimante et scanner, est à la disposition du public gratuitement. Les postiers aident les usagers à effectuer leurs démarches administratives en ligne. Cette action en faveur de l'inclusion numérique est appuyée par le passage hebdomadaire du bus de l'espace numérique mobile, qui se rend dans 80 communes de l'Eure et de la Seine-Maritime (dont Gournay-en-Bray). Il s'agit de la première structure mobile labellisée France Services en Normandie.



DES AGENTS FORMÉS, UNE QUALITÉ DE SERVICE RENFORCÉE

LE CAHIER DES CHARGES DU LABEL FRANCE SERVICES impose la présence en permanence d'au minimum deux agents formés. Les postiers ont donc suivi un cursus composé de trois modules : l'accueil (physique et téléphonique), la médiation avec les partenaires et l'accompagnement des populations à l'apprentissage des outils numériques. Ce socle de base est complété par des immersions dans les services de l'État et chez les opérateurs.

SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

LE REGROUPEMENT EN UN SEUL et même lieu des services de l'État et d'opérateurs institutionnels épargne aux citoyens des déplacements inutiles. La Direction des finances publiques de Seine-Maritime estime que plus de 60 % des demandes traitées au guichet auraient pu l'être à distance. Il revient désormais aux gérant(e)s de l'Espace France Services de Gournay-en-Bray d'apporter des réponses de premier niveau. Si la complexité d'un dossier l'exige, ils mettent en relation le demandeur avec un interlocuteur partenaire expert via la prise d'un rendez-vous physique ou en visioconférence.



Normandie



PIERRE-ANDRÉ DURAND / Préfet de la région Normandie, préfet de la Seine-Maritime.

« LE SERVICE PUBLIC AU CŒUR DES TERRITOIRES »

« France Services consacre le retour du service public au cœur des territoires, en zone rurale et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville notamment. C'est un service à visage humain, avec la présence de deux agents d'accueil formés et disponibles pour être à l'écoute et aider les usagers dans les démarches administratives du quotidien. La qualité du service est renforcée et garantie quels que soient le lieu et le porteur de la structure France Services, à travers un cahier des charges exigeant et un processus de labellisation rigoureux. En Normandie, 45 structures ont déjà été labellisées. Ce n'est qu'un début. Les labellisations se poursuivront jusqu'en 2022, l'objectif étant que chaque citoyen puisse accéder à une structure de ce type en moins de trente minutes. »



L'ESSENTIEL À RETENIR TROIS OBJECTIFS FORTS

La mise en œuvre du réseau France Services se poursuivra jusqu'à la fin 2022. Ce pacte territorial poursuit trois objectifs : une accessibilité plus grande, la simplification des démarches administratives et l'amélioration de la qualité de service. Les Espaces France Services seront en majorité accueillis dans les mairies, les trésoreries, les bureaux de poste, les gendarmeries, les centres sociaux ou culturels.

Orne



ALINE JULIENNE / Responsable des relations partenariales et de la communication à la caisse d'allocations familiales de l'Orne.

« UNE VEILLE ET DES MISES À JOUR RÉGULIÈRES »

« Accompagner des projets, à l'instar de l'octroi de subvention, est une des missions méconnues de la CAF. Pour le déploiement du réseau France Services, nous assurons la formation des futurs gérants pour le traitement de demandes de premier niveau et la connaissance du portail en ligne sur des situations de vie des assurés (attente d'un enfant, perte d'emploi...). Le cursus se décline en modules sur les démarches administratives spécifiques et sur les postures à adopter au contact du client. Le nombre de gérants va croître au gré des vagues de labellisation. Ce réseau permettra l'organisation mensuelle de veilles sur l'actualité et la législation, et de mises à jour des connaissances pour répondre aux besoins du public. »



L'ESSENTIEL À RETENIR DE MSAP À FRANCE SERVICES

45

LABELLISATIONS FRANCE SERVICES, dont une mobile, au 1^{er} janvier 2020 : 14 dans le Calvados, 7 dans l'Eure, 8 dans la Manche, 3 dans l'Orne, 13 en Seine-Maritime.

37%

DES MSAP labellisées.

9

OPÉRATEURS FRANCE SERVICES : ministères de l'Intérieur, de la Justice, ministère chargé des Finances publiques, CAF, Carsat, CPAM, Pôle emploi, MSA, La Poste.



CALENDRIER

25 AVRIL 2019
ANNONCE de la mise en place du réseau France Services.
1^{er} JANVIER 2020
300 POINTS Labellisés France Services au national.

FIN 2021
DATE LIMITE d'homologation des MSAP (1 340 au total).

FIN 2022
FIN DU DÉPLOIEMENT, avec une structure par canton, soit 2 054 sites.

LA POSTE, UNE ENTREPRISE PUBLIQUE AU SERVICE DE TOUS⁽¹⁾



Pour simplifier la vie de tous et proposer ses services au plus grand nombre, Le Groupe La Poste s'appuie sur ses cinq activités : services et réseau de proximité, courrier, colis, banque et assurance, solutions numériques.



1. Données 2019. 2. Offre courrier, colis, express, numérique. 3. Investissements socialement responsables.



La Poste, partenaire naturel de la transition énergétique et écologique de votre territoire.

Des solutions concrètes pour :

- ▶ **Accélérer** la rénovation énergétique des logements et lutter contre la précarité énergétique
- ▶ **Maîtriser** les consommations énergétiques de vos bâtiments
- ▶ **Optimiser** votre flotte de véhicules et les déplacements de vos citoyens
- ▶ **Promouvoir** une logistique urbaine durable
- ▶ **Collecter** les déchets de bureau et promouvoir l'économie circulaire
- ▶ **Financer** vos projets via des financements responsables*

* Sous réserve d'étude et d'acceptation définitive de votre dossier par La Banque Postale.



La Poste - Société Anonyme au capital de 5 364 851 364 euros - 356 000 000 RCS PARIS.
Siège social : 9 Rue du Colonel Pierre Avia - 75015 PARIS - PRC AURA 03/2020.
Ne pas jeter sur la voie publique - Crédit photo : Getty Images.



LA POSTE