

LE POINT SUR  
LE CONTRAT  
DE PRÉSENCE  
POSTALE  
2020-2022

JUILLET 2020 #55  
GROUPELAPOSTE.COM

# POSTEO

EN GRAND EST

MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

## LES POSTIERS

ENGAGÉS PENDANT  
LA CRISE SANITAIRE



**COURRIER-COLIS**  
L'OUTIL  
INDUSTRIEL  
ÉVOLUE

E-ÉDUCATION  
DES TABLETTES POUR LES ÉLÈVES  
ET LES ENSEIGNANTS



ESPACES FRANCE SERVICES  
DES LIEUX PROCHES ET  
AU SERVICE DU TERRITOIRE

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

+

Sommaire

**S'INFORMER**  
02 - Avec la livraison de repas, le métier de facteur prend encore plus de sens  
03 - Covid-19 : l'action de La Poste dans le Grand Est

**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 - Quel bilan pour le contrat de présence postale territoriale ?

**GAGNER EN PERFORMANCE**  
08 - La Poste s'engage dans une nouvelle organisation industrielle et logistique  
10 - Des innovations dans les établissements courrier du Grand Est

**SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN**  
12 - Des tablettes pour l'école primaire à Brévilly  
14 - Idées innovantes : La Poste projette le territoire dans l'avenir

**LE POINT SUR**  
16 - Les Espaces France Services

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



Metz (57)

Avec la livraison de repas, le métier de facteur prend encore plus de sens

Tout au long de la crise sanitaire, grâce à la mobilisation des postiers, les prestations de portage de médicaments et de repas auprès des personnes âgées ont été maintenues et ont connu beaucoup de succès. Ainsi, à Metz et dans ses environs, les facteurs ont continué d'assurer la livraison de repas pour le compte de l'Association des services sociaux hayangeois (Assoh). Cyrielle Przulski, directrice de l'Assoh, précise : « Nous avons neuf services de livraison de repas sur des destinations assez éloignées. Depuis septembre 2019, je fais appel aux facteurs, qui passent chaque jour au domicile des Français. La Poste, c'est pour moi mon dixième livreur, cela m'apporte une bouffée d'oxygène ! » Pour les bénéficiaires, cette prestation a permis de maintenir une forme de lien social, d'autant plus bienvenu en ces temps troublés. Avec le confinement, les personnes âgées se sont retrouvées isolées, et le métier de facteur, acteur de proximité et de confiance, a pris encore plus de sens.

GROUPELAPOSTE.COM

Pour en savoir plus sur le service de portage de repas : [bit.ly/repas-laposte](https://bit.ly/repas-laposte)

**OURS :** Pages régionales: Directeur de la publication: Gilbert Doré. Directeur de la rédaction: Sylvain Michel. Rédactrice en chef: Amandine Brion. Rédacteurs: Corine Gayet, Alexandre Schmitt, Gaston Schmoderer. Crédits photos: Éric Huynh, Véronique Bazart, Didier Michel, David Osborne, photothèque La Poste. 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.

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

COVID-19 : L'ACTION DE LA POSTE DANS LE GRAND EST

**550** ÉQUIPEMENTS PRÊTÉS  
PAR ASTEN SANTÉ, filiale de La Poste, dans l'est de la France, en mars 2020.

**20** MILLIONS d'euros de trésorerie à taux zéro ont été débloqués pour les établissements hospitaliers alsaciens par La Banque Postale, entre mi-mars et fin mai 2020.

CHIFFRES CLÉS

**2000** BOUCLIERS distribués par La Poste aux personnels hospitaliers du Bas-Rhin, en partenariat avec la CabAnne des créateurs.

**45 000** MASQUES distribués par les facteurs sur la commune de Charleville-Mézières (08).

**30** RÉUNIONS de commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) tenues entre mi-mars et début juin, soit 3 pour chacun des 10 départements de la région Grand Est.

**105 000** COLIS envoyés en boîte aux lettres entre le 16 mars et le 23 mai (pour les semaines les plus fortes, c'est trois fois plus qu'habituellement).

À LIRE

Pour en savoir plus sur l'action d'Asten Santé : [bit.ly/astensante-grand-est](https://bit.ly/astensante-grand-est)

Pour en savoir plus sur les boucliers de la CabAnne des créateurs : [boucliersfablab.org](https://boucliersfablab.org)



**\_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<sup>e</sup> 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<sup>[1]</sup> 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<sup>[2]</sup>. 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](https://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<sup>[1]</sup> du 29 juin au 5 septembre, avec une amplitude horaire de douze heures par semaine au minimum<sup>[2]</sup>.

## 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.



Pour en savoir plus sur les instances du dialogue territorial : [bit.ly/dialogueterrit](https://bit.ly/dialogueterrit)

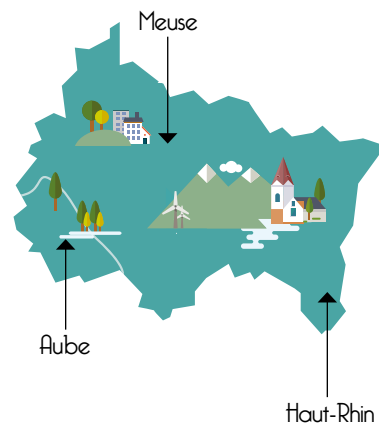
GRUPELAPOSTE.COM

# QUEL BILAN

## POUR LE CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE ?



### RÉGION GRAND EST



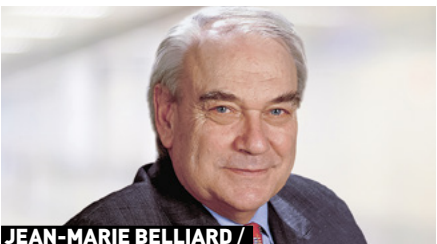
GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le contrat de présence postale, socle du dialogue territorial : [bit.ly/cpp-territoires](https://bit.ly/cpp-territoires)

Objectif : offrir aux habitants un service postal de proximité et de qualité.

Haut-Rhin



JEAN-MARIE BELLARD / Président de la CDPPT du Haut-Rhin.

### ADAPTER LE RÉSEAU DES POINTS DE CONTACT

« Le contrat 2017-2019 signé par l'Association des maires de France (AMF), l'État et La Poste a permis de faciliter la concertation et d'adapter le réseau des points de contact sur le territoire. Parmi les actions engagées, je retiens la rénovation de bureaux de poste en quartier prioritaire de la politique de la ville. À titre d'exemple, celle du bureau de poste de Mulhouse Briand est une belle réussite. De nombreuses communes ont également été financièrement accompagnées, dans le cadre de la création d'agences postales. »

Aube



PHILIPPE DALLEMAGNE / Président de la CDPPT de l'Aube.

### PLUS D'UN MILLION D'EUROS INVESTIS

« Plus d'un million d'euros ont été investis en 2019 dans le département à travers différentes actions : mise en place d'équipements informatiques ou de tablettes chez les partenaires pour favoriser l'accessibilité numérique et intervention de médiateurs sociaux pour accompagner les clientèles fragiles dans les bureaux de poste situés dans les quartiers de la politique de la ville (QPV). Mais, également, réalisation de travaux ou mise en sécurité des agences postales pour une meilleure attractivité des partenariats grâce à l'aide allouée par la CDPPT. Le plan d'animation des maisons de services au public (MSAP) et leur rénovation, comme aux Riceys, étaient aussi une priorité. »

Meuse



DOMINIQUE AARNINK-GÉMINEL / Présidente de la CDPPT de la Meuse.

### MIEUX ACCOMPAGNER LES PUBLICS

« Plusieurs actions d'envergure ont été mises en œuvre, comme la création de cinq maisons de services au public (MSAP) dans des bureaux de poste. La rénovation d'un de ces bureaux, celui de Dun-sur-Meuse, en 2019, a été entièrement financée par le fonds de péréquation. Une MSAP ambulante a également été expérimentée en 2018. Je souhaite reconduire cette expérimentation sur un territoire plus large. Nous avons également accordé de nombreuses aides financières aux mairies qui ont souhaité rénover ou améliorer la sécurité de leur agence communale. Nous avons enfin signé des conventions avec des associations à Bar-le-Duc et à Verdun afin de mieux accompagner les publics en situation de vulnérabilité ou de fragilité financière. »

### ÉCLAIRAGE



**é**novation de bureaux, création de points La Poste agence postale ou La Poste relais, actions de médiation numérique... Dans le Grand Est, les projets déployés dans le cadre du contrat de présence postale territoriale 2017-2019 sont nombreux. Tous ont été menés en concertation avec les élus, un point essentiel pour La Poste. En 2019, elle a souhaité associer les membres des commissions départe-

mentales de présence postale territoriale (CDPPT) à la réflexion sur le nouveau contrat de présence postale. Pierre Grandadam, président de la CDPPT du Bas-Rhin, revient sur cette démarche collective originale : « Cet exercice a permis de formuler des propositions pragmatiques et concrètes. » Christian Baty, président de la CDPPT de la Marne, confirme : « En demandant l'avis des représentants au niveau local, le ressenti est plus proche des réalités du terrain. »

Depuis fin mars, durant la crise sanitaire, chacune des dix CDPPT du Grand Est s'est réunie trois fois, afin de travailler à la meilleure adaptation du maillage postal départemental. Chaque délégué territorial du Groupe a communiqué de manière hebdomadaire auprès des membres des CDPPT et des parlementaires. Le 4 juin, à Troyes (10), lors de la visite de Philippe Wahl, PDG du Groupe La Poste, un échange sur les sujets postaux a eu lieu avec François Baroin, président de l'Association des maires de France.

ANNE-LAURE BOURN, DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE DU GROUPE LA POSTE, À LA RENCONTRE DE LA CDPPT DES ARDENNES EN FÉVRIER DERNIER.



Plus de 27 millions d'euros ont été investis dans le Grand Est dans le cadre du contrat de présence postale 2017-2019.

# 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.

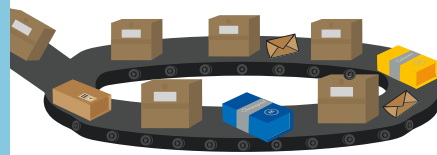
01

**TRI EN PLATES-FORMES INDUSTRIELLES MONOFLUX**  
Pendant la nuit, les produits collectés par La Poste<sup>(1)</sup> 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<sup>(2)</sup>, 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<sup>(2)</sup>, 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<sup>(3)</sup> ; 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 CO<sub>2</sub>. 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.

Utile



## 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 CO<sub>2</sub> 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<sup>(4)</sup>. Chronopost compte étendre ce mode de livraison à 11 autres grandes villes<sup>(5)</sup>, 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 CO<sub>2</sub> 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](https://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](https://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](https://www.lefigaro.fr/flash-eco/chronopost-livre-desormais-paris-uniquement-en-vehicules-propres-20191002).  
5. Dont Lyon, Strasbourg, Bordeaux, Lille, Nantes.

# TERRITOIRES EN ACTIONS



## Moselle AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE INNOVATION À LA PLATE-FORME INDUSTRIELLE COURRIER.

« Notre challenge est d’assurer le suivi de bout en bout des 2,5 millions de plis qui passent par la plate-forme industrielle courrier de Lorraine chaque jour », résume Stéphane Michel, responsable organisation. Le projet traçabilité a été déployé sur l’établissement en 2019 afin de connaître en temps réel l’emplacement de chaque contenant, que ce soit au sein de la plate-forme ou dans les camions. Au total, 14 portiques de flashage ont été

installés. Lorsqu’un agent passe un chariot devant la borne, celle-ci le flashe et compare les étiquettes apposées sur chaque caissette avec la destination finale. Cela permet de réorienter immédiatement les contenants mal positionnés. Les plates-formes de préparation et de distribution du courrier, quant à elles, seront équipées de flasheurs pour une traçabilité de bout en bout.



## Bas-Rhin LES FACTEURS AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

### DES FACTEURS SONT INSTALLÉS DEPUIS QUATRE ANS DANS UN ÎLOT À LA KLEBSAU, À STRASBOURG.

« Le travail des facteurs est 100 % en distribution », explique Estelle Bildstein, responsable opérationnelle qui manage les sept facteurs de ce local postal qui distribuent le courrier dans le quartier du Neuhof. « Depuis quatre ans, nous sommes

installés dans cet îlot, nous recevons le courrier déjà trié, prêt à distribuer. Cela nous rapproche des tournées, donc des clients », souligne l’encadrante, qui vient aussi en renfort de ses collègues, chaque fois que c’est nécessaire. Cette nouvelle organisation

s’accompagne de nouveaux horaires de travail. Les facteurs commencent plus tard que par le passé, finissent plus tard et profitent d’une pause méridienne. « Le midi, c’est le seul moment où on se voit tous ensemble. Cela renforce l’esprit d’équipe. »



## Haut-Rhin UN INVESTISSEMENT MAJEUR POUR TRAITER LES COLIS

### LA PLATE-FORME MULTIFLUX DE MULHOUSE ACCOMPAGNE LA CROISSANCE DES COLIS.

Plus de 12 millions d’euros : c’est le montant investi par La Poste pour la construction de la plate-forme multiflux de Mulhouse. « Ouvert en mars 2019, l’établissement permet d’industrialiser le traitement des colis et du courrier pour le sud de l’Alsace et le Territoire de Belfort », indique Grégory Sergent, directeur. Doté d’équipements modernes et performants, le site a la capacité de traiter 11 000 colis par jour en moyenne.

« Nous avons atteint les 27 000 colis pendant le pic d’activité de la fin d’année dernière, précise Grégory Sergent. Ce résultat a été possible grâce à la mobilisation des 180 collaborateurs. » Avec la création de la plate-forme multiflux, les transports ont été optimisés et la capacité d’emport a augmenté. Ainsi, il y a moins de liaisons routières, ce qui diminue les risques routiers et les émissions de CO<sub>2</sub>. C’est aussi la garantie d’une livraison plus rapide pour les clients.



### 01 | DÉVELOPPER L'INNOVATION NUMÉRIQUE

La Poste s'engage en faveur de la transition numérique des établissements scolaires avec la fourniture et l'installation de matériel numérique éducatif adapté. Elle a accompagné la commune de Bréville, dans les Ardennes, dans la mise en place d'un projet pédagogique et éducatif innovant au service de la réussite scolaire de tous les élèves. Dans ce cadre, 25 tablettes Sqool ont été déployées.



### 02 | LA SOLUTION SQOOL

Les tablettes Sqool sont développées par le fabricant français Unowhy, éditeur de solutions digitales qui conçoit et réalise des produits et des contenus numériques à forte valeur ajoutée. Avantages : du matériel résistant aux chocs, l'hébergement des données en mode cloud sécurisé et situé en France et des logiciels adaptés à tous les usages.



### 03 | ENSEIGNER DIFFÉREMMENT

Issue d'un projet de trois années de recherche et développement avec plus de 8 500 enfants et 350 enseignants, la tablette Sqool est adaptée aux usages des enseignants et des élèves. Elle permet de concevoir, piloter et animer des cours, mais aussi de faciliter les échanges avant, pendant et après la classe. Le professeur peut organiser son activité autour d'une séance pédagogique, préparer des cours et des exercices...



### 04 | DES ÉLÈVES PLUS AUTONOMES

« J'ai une classe mult niveau, avec des CE2, des CM1 et des CM2, détaille Carlos Alves, directeur de l'école de Bréville. Grâce à la tablette Sqool, j'ai la possibilité de laisser des élèves en autonomie sur une activité pendant que je travaille avec les autres. C'est souvent une activité ponctuelle, quand les élèves ont terminé leur travail, ou alors quand je leur donne des exercices pour s'entraîner, par exemple sur du calcul mental. »



### 05 | UN SUIVI DE A À Z EN PROXIMITÉ

Un expert de la direction technique de La Poste a assuré la livraison et le déploiement de la classe mobile, en paramétrant les tablettes, le PC enseignant et la borne wi-fi de la valise. Il est intervenu aussi en tant que formateur, pour présenter le fonctionnement des tablettes aux trois enseignants. La Poste assure le SAV et la maintenance des équipements.

Utile

### L'ESSENTIEL À RETENIR L'E-ÉDUCATION EN CHIFFRES

L'offre e-éducation est le fruit de l'association des savoir-faire de La Poste et des constructeurs de matériel numérique.

**+ de 200** COLLECTIVITÉS, dont 30 départements et cinq régions, ont déjà choisi la solution Sqool.

**67 %** DES ÉLÈVES trouvent leurs cours plus intéressants et 57 % se sentent plus concentrés lorsqu'ils intègrent le numérique.

Source : loi TECV, août 2017.

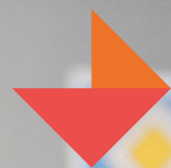
### CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE PENDANT LA CRISE SANITAIRE

La Poste a proposé deux offres afin de garantir la continuité du service public de l'éducation et de venir en aide aux élèves dépourvus de connexion : la mise à disposition de matériel informatique et la création d'une plate-forme permettant aux enseignants de déposer des devoirs qui, imprimés, étaient envoyés par courrier au domicile des élèves concernés.



# DES IDÉES INNOVANTES

En proposant de nouveaux services utiles à tous, que ce soit en zones urbaines ou rurales, La Poste projette le territoire dans l'avenir.

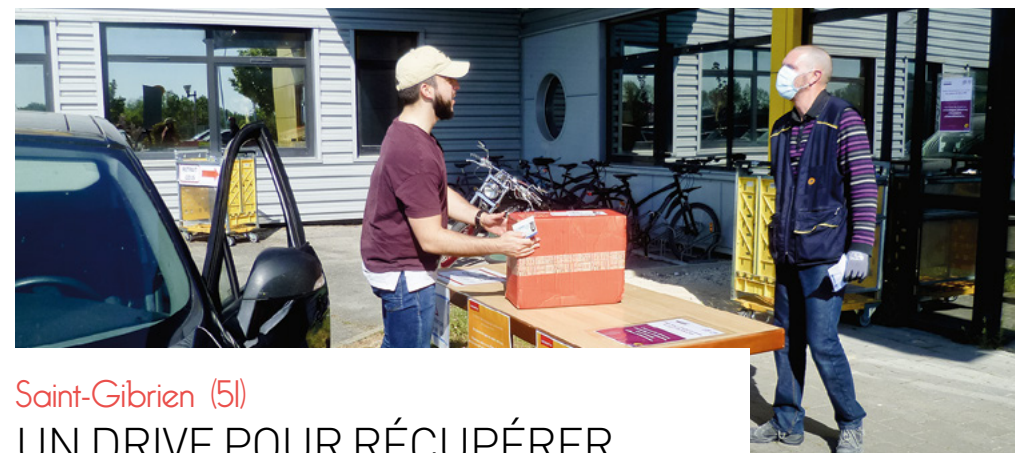


## 49

sites de La Poste proposent l'examen théorique général du code de la route dans le Grand Est. Des postiers examinateurs formés accueillent les candidats et veillent au bon déroulement des sessions.

## 73 000

personnes ont passé leur examen du code de la route dans un site postal du Grand Est en 2019. Les candidats peuvent s'inscrire, pour 30 euros (prix défini par l'État), en ligne sur [www.lecode.laposte.fr](http://www.lecode.laposte.fr).



Saint-Gibrien (51)

## UN DRIVE POUR RÉCUPÉRER LES COLIS PENDANT LA CRISE

À la plate-forme de préparation et de distribution du courrier de Saint-Gibrien, un dispositif exceptionnel a été mis en place fin mars, et continue de fonctionner pour le moment. Grâce à un système de *drive*, les clients peuvent récupérer leur colis ou leur lettre recommandée, sans quitter leur voiture et sans contact avec les postiers. Christine Lizeski, directrice d'établissement, explique : « Cette initiative locale a permis chaque jour le retrait par nos clients d'environ 60 colis, dans le respect des gestes barrières. » Ce système innovant avait aussi pour objectif de limiter l'affluence des clients vers les bureaux de poste, très sollicités durant la période de versement des prestations sociales.



Grand Est

## LA FILIALE STUART SE DÉVELOPPE ET SE DIVERSIFIE

Grâce à son rachat par Geopost en 2017, la start-up de livraison urbaine Stuart, traditionnellement spécialisée dans la livraison de repas, convainc de nouveaux clients et propose désormais ses services dans plusieurs villes du Grand Est : Metz, Nancy, Thionville, Strasbourg, Reims, Colmar, Mulhouse et Charleville-Mézières. Stuart ne se contente pas de livrer des repas, la société propose aux particuliers comme aux professionnels de se faire livrer tout type d'objets : colis, courses, jeu de clés oublié, bouquet de fleurs... C'est le client qui décide !

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Stuart dans le Grand Est : [bit.ly/stuart-grandest](http://bit.ly/stuart-grandest)



Haute-Marne

## DYNAMISER LES TERRITOIRES RURAUX

Organisé par le conseil économique, social et environnemental (Ceser), le prix des solidarités rurales récompense chaque année des actions menées par des établissements publics ou privés, dont des structures associatives, afin de dynamiser les territoires ruraux de la région. Patrick Tassin, président du Ceser, précise : « Ce prix des solidarités rurales comprend le prix régional, financé par la région Grand Est, et sept prix spéciaux portés par différents organismes partenaires, notamment Le Groupe La Poste. Sans ce partenariat multiple, le prix des solidarités rurales n'aurait sans doute pas pu survivre. » Pour l'édition 2019, La Poste a choisi de valoriser l'association Maison de Courcelles, située à Courcelles-Aujon. « Ce prix spécial La Poste confortera nos actions dans le cadre de notre projet alimentaire, remercie Louis Létoré, directeur de l'association. Il nous aidera dans notre création d'une miellerie coopérative. »

# LES ESPACES FRANCE SERVICES

Avec la création d'Espaces France Services à l'échelle des cantons, l'objectif est de renforcer la qualité des services proposés aux usagers, grâce à un maillage très serré.

## PROCHE DE CHEZ SOI

D'ICI À 2022, chaque citoyen pourra trouver au moins un Espace France Services à moins de trente minutes de son domicile.

## LA LABELLISATION FRANCE SERVICES

LE 1<sup>ER</sup> JANVIER DERNIER, les premières structures France Services ont ouvert leurs portes. Elles ont été labellisées au terme d'un processus extrêmement rigoureux pour vérifier que chacune réponde bien à un cahier des charges exigeant.

## DES SERVICES DU QUOTIDIEN

LES ESPACES FRANCE SERVICES DISPENSENT NEUF SERVICES : ceux des ministères de l'Intérieur (aide au renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise) et de la Justice (accompagnement de l'usager dans l'accès au droit), des finances publiques (déclaration de revenus, appropriation du prélèvement à la source), de l'Assurance maladie, de l'Assurance retraite, des Allocations familiales, de Pôle emploi, de la Mutualité sociale agricole et de La Poste.

## AU SERVICE DES TERRITOIRES

LA TRANSFORMATION QUI ANIME LA POSTE aujourd'hui se fait au service des territoires et de la cohésion territoriale pour agir et rester proche de tous. Ainsi, proximité et accessibilité sont les maîtres mots de La Poste. C'est bien son maillage territorial qui lui permet de s'assurer que chaque Français puisse accéder aux services publics en moins de trente minutes. Les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville en seront dotés en premier.

## Ardennes



MIREILLE HIGINNEN / Sous-préfète de Rethel (08).

## UNE DISPONIBILITÉ RENFORCÉE

« Sur tout le territoire, dans tout le réseau France Services, le cadre est le même, avec des services homogènes. Parmi les points forts, il y a un environnement adapté pour permettre un accompagnement dans l'espace d'accueil ou dans une zone de confidentialité si l'usager souhaite s'entretenir avec un acteur du service public lors de permanences. La présence obligatoire de deux agents polyvalents à l'accueil du public vient renforcer la disponibilité. Les agents ont été formés à l'ensemble des services et sont en capacité de délivrer une réponse complète directement, sans avoir à réorienter les utilisateurs. Le département des Ardennes était d'ailleurs site pilote pour les formations en 2019. Les retours sont très positifs. »



## L'ESSENTIEL À RETENIR TRENTE CRITÈRES POUR LA LABELLISATION D'UN ESPACE FRANCE SERVICES

Les Espaces France Services doivent remplir trente critères pour être labellisés, notamment une exigence d'accueil par au moins deux agents polyvalents sur 24 heures hebdomadaires et sur cinq jours hebdomadaires au minimum. Les autres critères portent sur le niveau d'équipement, la formation des agents, le socle minimal de services...

## Ardennes



BERNARD BLAIMONT / Président de la communauté de communes des Crêtes préardennaises.

## L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, UN ENJEU ESSENTIEL

« Dans nos territoires ruraux, la fibre optique n'est pas encore déployée partout. Certains habitants ne possèdent pas de connexion Internet ou connaissent des difficultés avec l'utilisation des outils. Ils ne savent pas où aller pour obtenir des renseignements auprès d'une personne compétente. L'accessibilité numérique et l'accompagnement dans les démarches administratives sont les deux enjeux essentiels des Espaces France Services. Sur la communauté de communes, nous avons trois Espaces France Services dont deux hébergés par La Poste, qui est un acteur privilégié. La Poste a accompli un travail important pour mettre en place ces structures et former les agents. »



534

ESPACES FRANCE SERVICES, dont 48 hébergés en bureau de poste (chiffres nationaux).

6

STRUCTURES FRANCE SERVICES basées en bureau de poste dans le Grand Est : Ennery (57), Gondrecourt-le-Château (55), Attigny et Poix-Terron (08), Villé et Strasbourg Lizé (67).



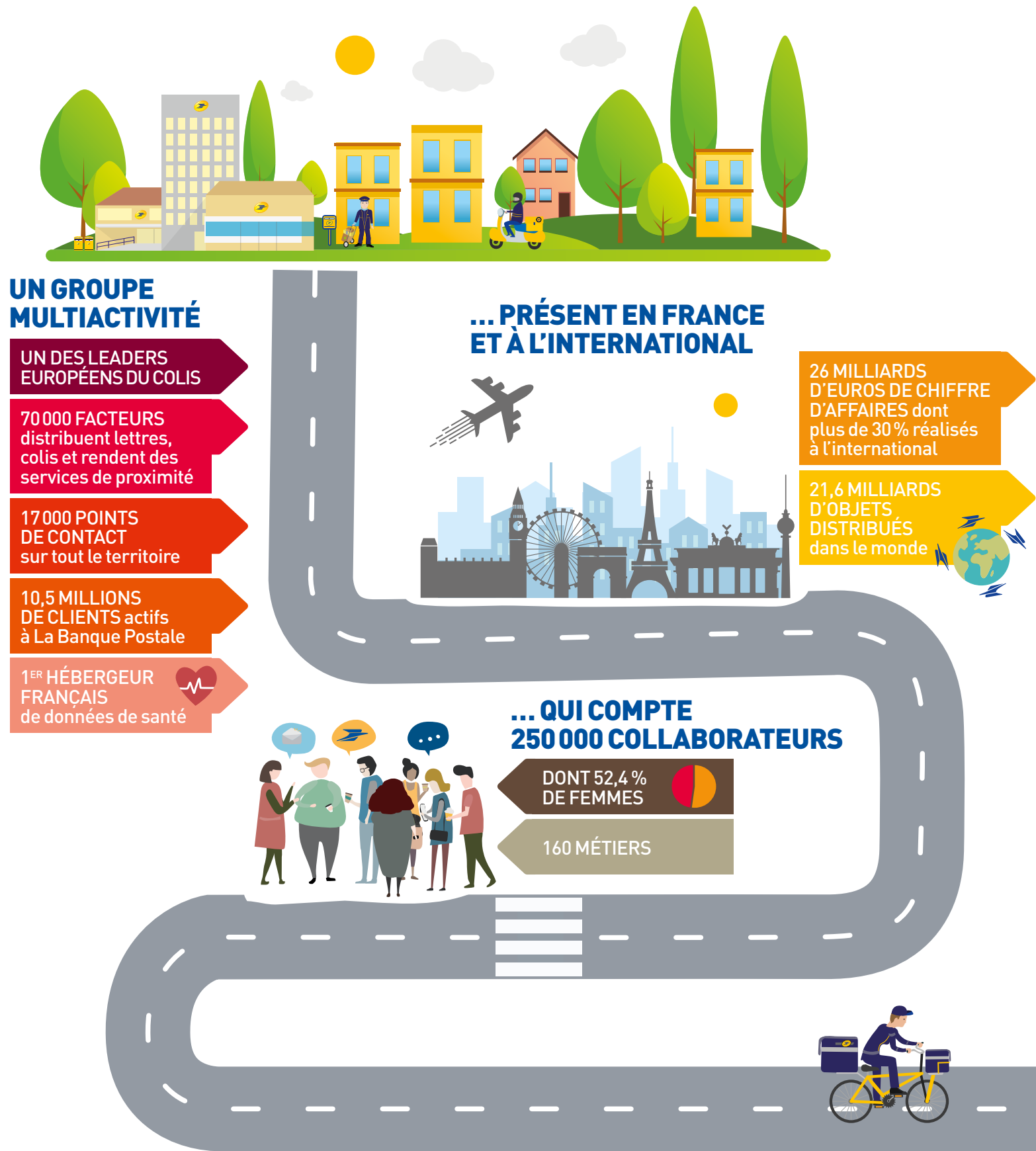
30

CRITÈRES définis pour obtenir la labellisation France Services.

## COVID-19 ALLÔ FACTEUR MOBILISÉ

Durant toute la crise sanitaire, La Poste a proposé le dispositif Allô facteur pour permettre aux titulaires d'un compte à La Banque Postale de bénéficier d'un portage de numéraire par le facteur.

# LA POSTE, UNE ENTREPRISE PUBLIQUE AU SERVICE DE TOUS<sup>(1)</sup>



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