

LE POINT SUR
LE CONTRAT
DE PRÉSENCE
POSTALE
2020-2022

JUILLET 2020 #55
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN PAYS DE LA LOIRE

PAYS DE LA LOIRE

CONTRIBUER
AU LIEN SOCIAL ET
À LA REPRISE ÉCONOMIQUE



PAYS DE LA LOIRE
BILAN POSITIF
DU CONTRAT
DE PRÉSENCE
POSTALE

MAYENNE
LA POSTE MET LE NUMÉRIQUE
À LA PORTÉE DE TOUS



ANGERS
SMART CITY LA VILLE INVESTIT
DANS UN PROJET INNOVANT

Sommaire



S'INFORMER
02 - Une proximité essentielle
03 - Covid-19, retour chiffré

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 - Bilan positif pour le contrat de présence postale dans les Pays de la Loire

GAGNER EN PERFORMANCE
08 - La Poste s'engage dans une nouvelle organisation industrielle et logistique
10 - Contribuer au lien social et à la reprise économique

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
12 - Mayenne : La Poste met le numérique à la portée de tous
14 - S'adapter aux besoins

LE POINT SUR
16 - Le projet de *Smart City* d'Angers

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



La Lande-Chasles (49)
UNE PROXIMITÉ ESSENTIELLE
« Très apprécié des habitants de la commune, Christophe est notre facteur depuis plusieurs années, déclare Jean-Christophe Rouxel, maire de La Lande-Chasles (49). J'étais fier qu'il puisse être photographié devant notre emblème : l'écureuil, présent sur les armoiries communales. » Sculpté dans deux troncs d'arbre par un artiste morbihannais, l'écureuil a été installé en octobre 2019 devant la mairie de la commune la moins peuplée du Maine-et-Loire. « Je connais bien les 124 habitants de La Lande-Chasles. Pour certains, je les vois tous les jours, indique Christophe Rotureau, qui assure depuis dix-sept ans cette tournée. J'apprécie quand ils sont satisfaits du service rendu. J'aime mon métier de facteur. Il a évolué ces dernières années, mais je suis toujours aussi content de me lever le matin, car le contact est essentiel dans mon métier. C'est pour cette proximité et ce lien avec les gens que je suis fier de travailler à La Poste. »

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



OURS : Pages régionales : Directeur de la publication : Fabien Jouron. Directeur de la rédaction : Gildas Brochard. Rédactrice en chef : helene.bertin@laposte.fr. Contributeurs : X. Abert, K. Gaborel, G. Monsallier, M. Ouarti, D. Pivette, I. Pinau, N. Schorp, M. Seyeux. Crédits photos : Bessé-sur-Braye, C. Blanchard - Département de Loire-Atlantique, Fotolia, Gorodenkoff / Adobe Stock, É. Huynh, A. Ivan / Adobe Stock, Julien / Adobe Stock, P. Jarry, La Lande-Chasles, La Poste, G. Murat, bnenin / Adobe Stock, Tippapatt / Adobe Stock, A. Tudela. 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.

COVID-19, RETOUR, CHIFFRÉ EN PAYS DE LA LOIRE

100 % DES POINTS DE CONTACT du réseau La Poste ont rouvert leurs portes début juin.



CHIFFRES CLÉS

2123 VISITES ont été effectuées du 18 mars au 11 mai inclus, dans le cadre du service Veiller sur mes parents.

38 080 EXPÉDITIONS depuis les boîtes aux lettres ont été faites en avril. Soit une augmentation de 347 % par rapport au mois de février.

800 ARTISANS ET COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ commercialisent à ce jour leurs produits sur la plate-forme du Groupe La Poste Ma Ville Mon Shopping, créée pour la CCI de Nantes Saint-Nazaire.

175 PRÊTS GARANTIS PAR L'ÉTAT ont été octroyés par La Banque Postale pour un montant cumulé total de 25 millions d'euros.



À LIRE
Retrouvez toute l'actualité du Groupe La Poste : groupelaposte.com



_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.



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

GRUPELAPOSTE.COM

BILAN POSITIF

POUR LE CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE DANS LES PAYS DE LA LOIRE



RÉGION PAYS DE LA LOIRE



GRUPELAPOSTE.COM



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

ÉCLAIRAGE



Le contrat de présence postale est un outil de la dynamique des territoires. Il fixe les règles qui permettent à La Poste de contribuer à sa mission d'aménagement et de développement du territoire, d'adapter son réseau de points de contact afin de répondre aux besoins des populations desservies et d'associer les commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) aux orientations et aux

travaux de l'Observatoire national de la présence postale. Ce contrat tripartite engage pour trois ans l'État, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et Le Groupe La Poste. Il traduit un engagement pérenne : 2 milliards d'euros ont ainsi été investis depuis 2008 pour adapter et moderniser la présence de La Poste dans les zones rurales ou les quartiers de la politique de la ville. De 2017 à 2019, ce contrat a également accompagné l'acculturation numé-

rique des clients et a partagé une réflexion sur les maisons de services au public (MSAP) déployées au sein des bureaux de poste. Depuis fin mars, les CDPPT se sont réunies à plusieurs reprises avec les représentants de La Poste afin d'adapter le maillage postal pendant la période exceptionnelle de crise sanitaire. L'occasion aussi de faire le bilan du précédent contrat, qui s'est achevé en 2019.



Le montant du fonds de péréquation pour les cinq départements de la région s'élève à 27,5 millions d'euros pour la période 2017-2019.

Loire-Atlantique



KARINE FOUQUET /
Présidente de la CDPPT 44.

MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU SERVICE POSTAL

« L'adaptation des points de distribution aux besoins de la population et le maintien du service proposé par La Poste marquent le contrat 2017-2019. À ce jour, plus de 98 % de la population est à moins de 5 km et vingt minutes en voiture d'un point de contact. Un chiffre exceptionnellement bon en Loire-Atlantique. Le contrat a permis d'engager la modernisation de nombreux bureaux, d'accompagner les élus et les citoyens quand le bureau de poste se transformait, de créer de nouvelles formes de présence (MSAP...) et d'aider les gens à s'emparer de l'outil numérique. »

Mayenne



ALAIN DILIS /
Membre de l'Observatoire national de la présence postale.

PLUS D'AUTONOMIE DONNÉE AUX ÉLUS

« Ce contrat a garanti le maintien de la présence postale de proximité, qui m'est très chère. Nous avons pu transférer les activités du bureau de poste chez des commerçants avec un avantage de taille : une amplitude horaire importante, y compris le samedi. Les partenariats sont très adaptés pour les communes jusqu'à 2 000 habitants. L'enjeu est d'adapter les équipements aux besoins. En Mayenne, nous avons une MSAP par communauté de communes. Nous avons également installé des îlots numériques avec des animateurs pour faciliter la réalisation des démarches en ligne. Je souhaiterais que l'on mette maintenant en place des formats de présence postale innovants pour répondre aux évolutions de la société. »

Pays de la Loire



BUREAU DE POSTE NANTES ÉRAUDIÈRE /
Nantes [44].

COVID-19 : UN MAILLAGE TERRITORIAL ESSENTIEL

Engagées aux côtés du Groupe La Poste pendant la crise sanitaire, les cinq CDPPT des Pays de la Loire se sont réunies à plusieurs reprises depuis la fin du mois de mars afin de travailler avec La Poste à la meilleure adaptation du maillage postal. Le travail de dialogue engagé entre les élus et La Poste a permis de consolider ce maillage au fil des semaines, pour atteindre la complétude d'ouverture des bureaux début juin. L'objectif est un retour à des amplitudes horaires normales tout en prenant en compte les circonstances exceptionnelles que la crise sanitaire impose ainsi que l'impératif de sécurité sanitaire des agents et des clients.

ACCOMPAGNER LES CITOYENS DANS L'APPROPRIATION DES NOUVEAUX OUTILS NUMÉRIQUES.



1 200 élus locaux ont participé à la démarche participative pour co-construire le 5^e contrat de présence postale.

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.

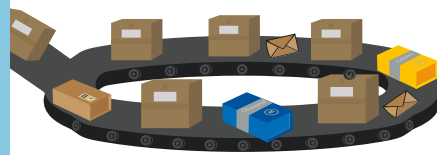
01

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.

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 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

Pays de la Loire LA POSTE SE MOBILISE

CONTRIBUER AU LIEN SOCIAL ET À LA REPRISE ÉCONOMIQUE.

Depuis le 11 mai dernier, La Poste assure la distribution des objets et des marchandises, garantit les services aux personnes et collecte les boîtes aux lettres de rue 6 jours sur 7. Elle est également présente aux côtés des entreprises pour les accompagner dans la reprise de leur activité. La crise sanitaire a révélé le rôle essentiel de La Poste pour le lien social ; elle permet à chacun de garder le contact avec ses proches – clients, fournisseurs,

administrés et aînés. « Nous devons continuer à aborder les prochaines étapes avec le même état d'esprit pour répondre au besoin de poste sans jamais baisser la garde sur la protection des postiers et des clients », déclare Alain Charrier, directeur exécutif Pays de la Loire. Ainsi, La Poste innove et crée de nouveaux services : l'expédition de lettres recommandées depuis sa boîte aux lettres et la collecte de courrier à domicile pour les personnes vulnérables.



GRUPELAPOSTE.COM



Découvrir l'expédition
depuis sa boîte aux lettres :
bit.ly/envoiboiteauxlettres



La Roche-sur-Yon, Rezé (44) L'INFORMATION PASSE PAR LA POSTE

LES FACTEURS DISTRIBUENT DES FLYERS D'INFORMATION AUX HABITANTS.

Dans le contexte actuel très particulier, les mairies de La Roche-sur-Yon et de Rezé ont sollicité La Poste pour distribuer un flyer aux habitants. Objectif : informer les citoyens sur les plans de continuité d'activité mis en place dans la commune et les mesures à prendre pour se protéger. Dans le cadre de ses missions de service

public, La Poste, via ses facteurs, a répondu présent. Les postiers yonnais ont ainsi distribué le document de la mairie dans 31 400 boîtes aux lettres les 9 et 10 avril. Les facteurs de Rezé ont remis quant à eux 23 400 flyers. Un bel exemple du soutien que l'entreprise peut apporter aux mairies comme à la population.



Guérande (44) LE PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE PRIMORDIAL

MANDATÉE PAR L'HÔPITAL DE GUÉRANDE, LA POSTE PREND EN CHARGE LA LIVRAISON DE REPAS.

À Guérande, alors que le confinement a renforcé l'isolement des seniors, La Poste continue de livrer les repas au domicile des 22 personnes âgées destinataires du service. « Avec la crise, les process ont été adaptés pour respecter les mesures sanitaires. On ne rentre plus chez les clients, on leur dépose un sac isotherme avec une note leur indiquant qu'ils doivent mettre tout de suite les

aliments au frais. Nos clients sont vraiment rassurés et très contents qu'on puisse continuer à réaliser cette prestation, vitale pour eux », explique Kévin Beurel, animateur opérations clients à Guérande. La Poste est mandatée par l'hôpital de Guérande depuis le 4 novembre 2019. Son camion frigorifique sillonne les rues de la ville pour livrer les repas, du lundi au samedi.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur le portage de repas :
bit.ly/laposte-repas

LA POSTE MET
LE NUMÉRIQUE À
LA PORTÉE DE TOUS

Mayenne

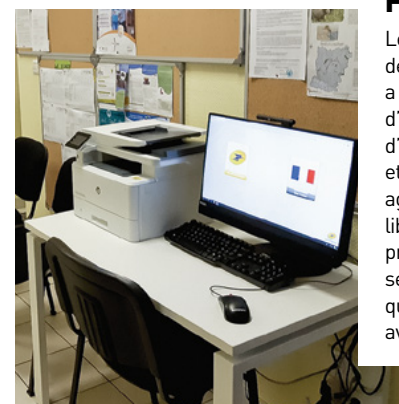


01 | DES OUTILS POUR RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Un adulte sur cinq n'a pas accès à un ordinateur ou à un smartphone ou ne sait pas les utiliser. Face à ce constat, La Poste déploie des îlots numériques en partenariat avec les mairies et certaines associations. L'objectif est de réduire la fracture numérique en offrant un accès plus large aux outils et aux services dématérialisés.

02 | LE PREMIER ÎLOT D'UNE LONGUE SÉRIE

La Poste d'Argentré (53) a été la première à installer un îlot numérique en Pays de la Loire. Il permet aux personnes de réaliser des démarches administratives en ligne. Cela s'inscrit dans la démarche d'autonomie du numérique de la Mayenne et dans le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.



03 | UN PARTENARIAT FRUCTUEUX

Le partenariat entre la mairie de Commer (53) et La Poste a permis l'installation d'une connexion Internet, d'un scanner, d'une imprimante et d'un ordinateur à La Poste agence communale. Le tout en libre-service. Un agent municipal, présent six demi-journées par semaine, assiste les personnes qui ne se sentent pas à l'aise avec les outils numériques.



04 | L'AIDE AUX DÉMARCHES EN LIGNE

À Javron-les-Chapelles (53), deux animateurs de la commune ont été formés par le Gleam. Lors de leurs permanences, ils peuvent accompagner les clients dans leurs démarches en ligne, dans la compréhension des documents, la constitution de dossiers simples et la création de comptes. La confidentialité est garantie, les données étant effacées après chaque utilisation.



05 | VERS L'AUTONOMIE DU NUMÉRIQUE EN MAYENNE

Le Gleam (Groupement local d'employeurs d'agents de médiation), installé à Laval, recrute des salariés en reconversion ou en retour à l'emploi. Il s'inscrit dans la démarche de l'autonomie du numérique avec le conseil départemental de Mayenne. Le Gleam forme des animateurs à la demande de différentes associations, de La Poste, ou encore de communes. Ceux-ci interviennent dans l'animation des îlots numériques.

Utile

**L'ESSENTIEL
À RETENIR
LES ÎLOTS
NUMÉRIQUES
EN CHIFFRES**

25

ÎLOTS INSTALLÉS EN 2019, dont 14 implantés dans des agences postales communales.

80 000€

COÛT D'INSTALLATION par îlot. Soit un total de 150 000 euros financés par le fonds de péréquation de la présence postale territoriale de la Mayenne en 2019.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le dispositif en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire : bit.ly/inclusionnumerique

S'ADAPTER AUX BESOINS

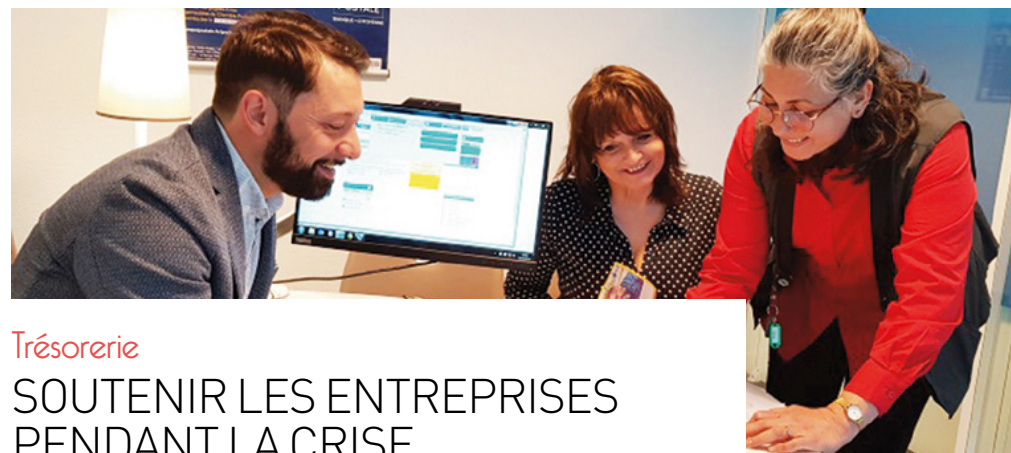
Par son maillage et sa connaissance des territoires et des clients, Le Groupe La Poste adapte chacune de ses solutions pour un meilleur accompagnement.

20 M€

C'est le montant cumulé total de lignes de trésorerie débloquées pour 5 hôpitaux et 5 collectivités de l'Ouest. 175 prêts garantis par l'État (PGE) ont été octroyés pour un montant cumulé total de 25 millions d'euros.

1/2

Plus de la moitié des foyers bénéficiaires des minima sociaux sont clients de La Banque Postale, dont plus de 1,5 million, en accessibilité bancaire, viennent retirer leurs allocations en espèces dans les bureaux de poste.



Trésorerie

SOUTENIR LES ENTREPRISES PENDANT LA CRISE

Dans le contexte de crise sanitaire, La Banque Postale a pris des mesures inédites pour soutenir l'économie française et accompagner tous ses clients : artisans, commerçants, TPE, PME, ETI, grandes entreprises, associations, hôpitaux publics, collectivités locales, sociétés d'économie mixte. « La trésorerie est leur principale préoccupation, explique Yann Cougard, directeur régional Ouest. Nous proposons le report des échéances de prêt sur les six prochains mois, la mise en place du prêt garanti par l'État (PGE), ou encore, pour les hôpitaux publics et les collectivités locales, des lignes de trésorerie d'urgence, au sein d'une enveloppe mise en place par La Banque Postale à hauteur de 300 millions d'euros. »

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus :
labanquepostale.fr/collectivites.html



Bessé-sur-Braye (72)

ASSOCIER LES EFFORTS POUR RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ

Pendant la crise sanitaire, La Poste a travaillé avec l'Association des maires de France pour densifier sa présence en zone rurale et augmenter le nombre d'agences communales accessibles aux Français. C'est ainsi que l'agence postale de Bessé-sur-Braye a rouvert. Pour ce faire, la mairie et La Poste ont mis en place un dispositif pour respecter les mesures barrières, avec notamment l'installation de plexiglas sur la banque d'accueil. Au-delà des services essentiels et après réapprovisionnement en fonds, l'agence communale est venue renforcer le dispositif pendant la période des prestations sociales. Elle a pu, dans la limite des seuils de retrait en vigueur, répondre aux besoins des clients.

Utile



Ma Ville Mon Shopping

GARANTIR LES VENTES EN COMMERCE MALGRÉ LE COVID-19

MaVilleMonShopping.fr est une marketplace développée par Le Groupe La Poste qui permet aux entreprises de vendre en ligne. Dans le contexte lié au Covid-19, près de 800 entreprises d'artisans et de commerces de proximité ont été accompagnés par la CCI de Nantes Saint-Nazaire pour créer leur site marchand. « La création de notre boutique a pris moins d'une heure et il est très simple d'y proposer nos menus de la semaine. Pour nous qui n'avons pas de site commercial, le paiement en ligne sur la plate-forme est aussi un vrai plus », confie Anne-Sophie Ruault, gérante de Sur le chemin des saveurs, à Saint-Sébastien-sur-Loire (44). En mai, plus de 800 transactions ont été enregistrées en 15 jours ! Les clients ont ainsi commandé près de 7 300 références à des commerces près de chez eux. Et, pour récupérer leur commande, ils ont fait le choix du *click & collect* (retrait en boutique), ou d'une livraison assurée par le commerçant ou La Poste.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus :
Mavillemonshopping.fr

ANGERS INVESTIT MASSIVEMENT POUR CONSTRUIRE SON PROJET DE SMART CITY

Angers Loire Métropole a retenu fin 2019 le consortium mené par Engie Solutions, avec La Poste, Suez et Vyv comme partenaires, pour co-crée le premier «territoire intelligent» de France. Décryptage.

LE «JUMENT NUMÉRIQUE» DU TERRITOIRE



LE DISPOSITIF MIS EN PLACE PAR LE CONSORTIUM offre l'accès à un algorithme prédictif basé sur l'intelligence artificielle, un véritable «jumeau numérique» du territoire. Celui-ci

permettra de mieux anticiper les événements, donc de faire des choix en conséquence. Concrètement, grâce à cet outil, on pourra demain, par exemple, mesurer l'impact de la création d'un bâtiment sur les émissions de CO₂ de la ville. L'outil va aussi créer des règles de gestion communes multimétiers, et ainsi contribuer à «désiloter» chaque activité et expertise, pour une meilleure fluidité et réactivité.

LA MESURE DE LA QUALITÉ DE L'AIR

LA POSTE FERA BÉNÉFICIER LA COLLECTIVITÉ et ses habitants de services de proximité innovants : mesure de la qualité de l'air via des capteurs installés sur la voiture du facteur, livraison de repas ou de biens culturels au domicile des personnes fragiles, etc.

DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ET D'EAU

L'ÉCLAIRAGE PUBLIC INTELLIGENT permettra de réduire d'au moins 66 % la consommation d'énergie. Pour les bâtiments communaux intelligents, les économies réalisées seront d'au moins 20 %. Enfin, la gestion optimisée des déchets ainsi que le pilotage en temps réel de l'assainissement et de l'entretien des espaces verts devraient permettre de diminuer de 30 % la consommation d'eau.

UNE VISION COMPLÈTE

LE CŒUR DU DISPOSITIF REPOSE SUR LA PLATE-FORME D'HYPÉRVISION LIVIN, développée par Engie. Diverses briques y sont agrégées, permettant aux décideurs d'Angers Loire Métropole de disposer d'une vision à 360° sur l'ensemble des huit grands métiers de la collectivité. S'y adjoint en complément la plate-forme santé fournie par Vyv.



Pays de la Loire



FABIEN JOURON / Délégué du Groupe La Poste en Pays de la Loire.

« UN TIERS DE CONFIANCE NUMÉRIQUE »

« Notre entreprise est impliquée sur deux grands niveaux. Le premier, la couche de base, c'est l'hébergement et la gestion des données numériques des habitants par Docaposte, tiers de confiance fort d'une expertise importante et reconnue en la matière. Le deuxième niveau consiste à offrir à la collectivité un bouquet de services de proximité variés, utiles au quotidien et mêlant le meilleur de l'humain et du numérique – l'ADN de La Poste et des postiers. Les facteurs, notamment, auront un rôle essentiel à jouer pour aider les habitants à apprivoiser ces nouveaux services connectés. »

Pays de la Loire



SANTA ORSINI / Déléguée d'Engie en Pays de la Loire.

« DE NOUVEAUX USAGES POUR LES HABITANTS »

« À travers ce projet de Smart City, l'enjeu pour le consortium – dont Engie est le leader – est de montrer sa capacité à accompagner la construction d'un territoire tendant vers le zéro carbone. Et ce en optimisant les ressources locales et en s'appuyant sur des partenaires experts ainsi que sur les technologies du digital. Avec Vyv, Suez et La Poste, nous partageons la même perception d'un territoire intelligent, avec l'humain, le citoyen, au cœur des préoccupations. Bref, nous voulons avec ce projet utiliser les technologies pour améliorer les politiques publiques, réaliser aussi, bien sûr, des économies, et, pour les habitants, répondre à de nouveaux usages. »



L'ESSENTIEL À RETENIR UN FORUM, POUR TOUT COMPRENDRE

Le Forum sera un lieu de création de nouveaux services destiné à sensibiliser la population et à faire œuvre de pédagogie. Il comportera un centre d'échanges international, en coopération avec tout l'écosystème local. On y trouvera aussi un espace de démonstration des solutions développées par différents partenaires, y compris ceux qui ne sont pas membres du consortium.



L'ESSENTIEL À RETENIR LA SMART CITY D'ANGERS

178 M€

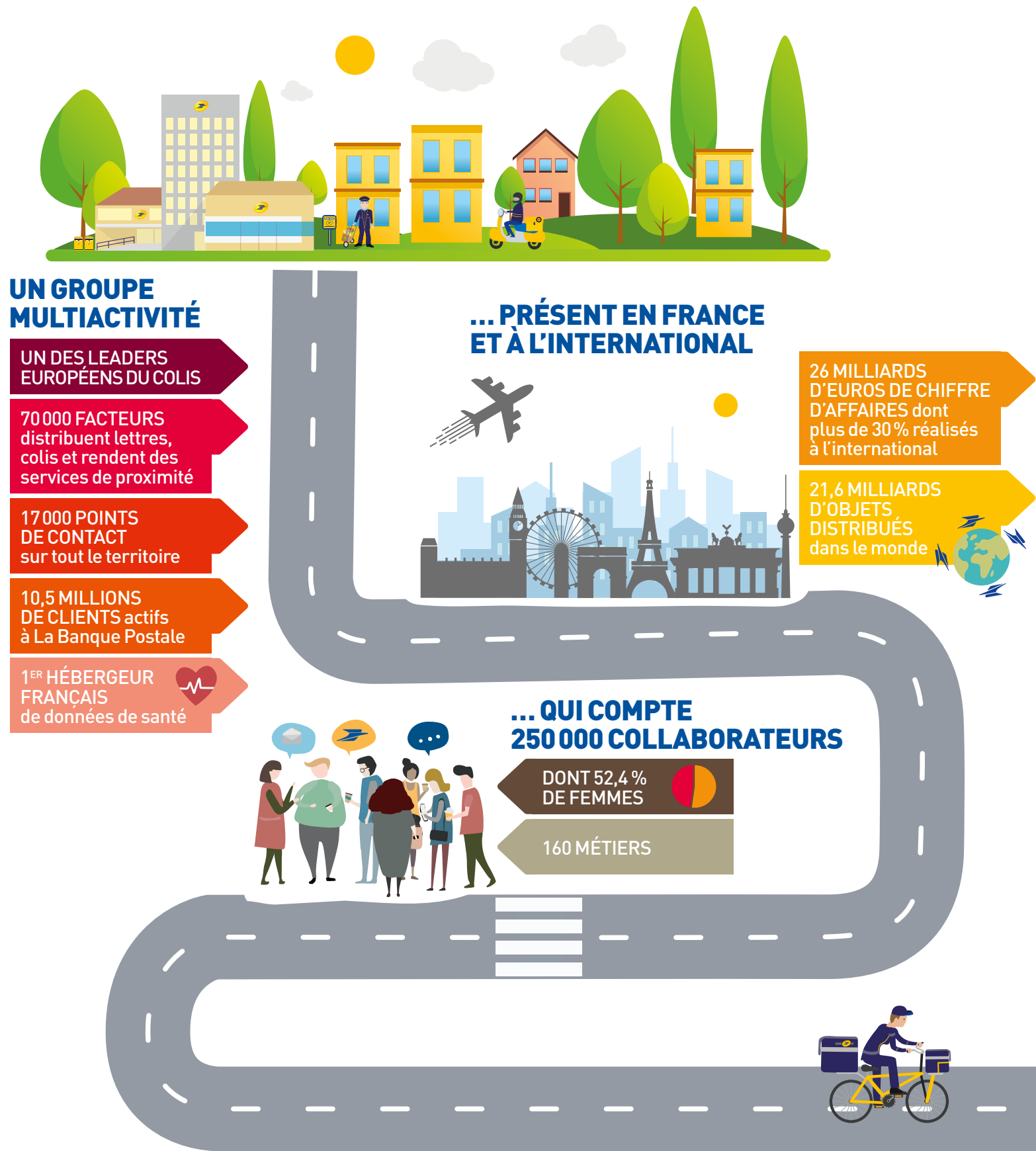
C'EST LE MONTANT TOTAL de l'investissement dans le projet, un des plus importants à ce jour en France en matière de Smart City, avec Dijon (105 M€).

DES DONNÉES EN TEMPS RÉEL POUR MIEUX GÉRER LA VILLE
En 2020, les feux de signalisation ainsi que l'affichage des places de parking seront paramétrés en temps réel, en fonction de l'évolution de la circulation en ville. À la clé, un trafic plus fluide et une réduction des émissions de gaz à effet de serre.



Pour en savoir plus sur le projet de Smart City à Angers : urlz.fr/c0M6

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