

# La dynamique territoriale

Éric, jeune maire, a découvert le service Action Habitat de La Poste et Cindy, factrice, la formation au diagnostic de rénovation énergétique, et tous deux sont fiers de simplifier la transition écologique.

---

**17 100** points de services physiques, adaptés aux besoins et au rythme de vie des habitants

---

**Éric n'a pas hésité**, quand il a mesuré l'étendue de sa responsabilité dans la loi de transition énergétique et découvert le service Action Habitat de La Poste, qui permet de simplifier la vie des communes comme la sienne. Faire le tour de la ville pour repérer les logements énergivores et sensibiliser un à un ses concitoyens, c'est un chantier colossal pour lequel il n'a ni équipe ni budget. Et, franchement, qui mieux que le réseau des facteurs peut le faire pour lui en toute confiance ?

**Et pour demain, Éric travaille déjà** main dans la main avec La Banque Postale pour financer la rénovation énergétique de sa mairie et des établissements scolaires de son territoire. Il étudie aussi avec son conseiller les services qu'il pourrait proposer aux seniors de sa commune.

## 10 Mds€ de financement

accordés à plus de 3000 organismes territoriaux, collectivités, établissements de santé, bailleurs sociaux et entreprises publiques locales en 2017.



En savoir +  
laposte.fr  
legroupe.laposte.fr





**Cindy n'a pas hésité**, quand on lui a proposé de suivre cette formation au diagnostic énergétique de logements et aux outils recommandés par l'Ademe<sup>(1)</sup>. Être accueillie chez les gens, faire avec eux un état des lieux pour réduire les dépenses d'énergie, c'est une question de confiance, et ça, c'est l'atout des facteurs. Pour Cindy, Action Habitat est une corde de plus à son arc et une fierté de démontrer l'utilité de La Poste au quotidien.

« Nous sillonnons les quartiers à longueur d'année, nous connaissons chaque maison. Alors, faire un diagnostic énergie ou géolocaliser un problème sur la chaussée, c'est toujours être facteur et au service du public. »

**Cindy L., factrice à Avallon**

(1) Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.



En savoir +  
laposte.fr  
labanquepostale.fr



Simple comme La Poste

# La dynamique territoriale

**Les engagements sociétaux du Groupe vont de pair avec nos missions de service public concrétisées par le contrat d'entreprise 2018-2022**

## Les 4 missions de service public vont plus loin

- **Le service universel** : assurer la distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7 sur tout le territoire, en permettant le suivi de tout courrier, et rendre compte de la satisfaction client.
- **Le transport et la distribution de la presse** : assurer la distribution de la presse sur tout le territoire et entrer dans la distribution numérique.
- **L'aménagement du territoire** : assurer l'accessibilité du service postal sur tout le territoire en continuant de diversifier les partenariats et faciliter l'accès au numérique.
- **L'accessibilité bancaire** : favoriser la bancarisation et l'épargne pour tous.

## Une politique d'engagement sociétal

Le Groupe se veut au rendez-vous de trois des principales transformations sociétales en cours :

- la mobilisation pour la cohésion sociale et territoriale;
- l'avènement d'un numérique responsable et éthique;
- la réalisation des transitions écologiques.



## Dans les territoires

### Les nouveaux services du facteur simplifient la vie

- Le portage de repas et de médicaments ; la visite aux personnes âgées, fragiles ou isolées.
- Le diagnostic énergétique ; la remontée d'anomalies constatées sur la voie publique ; le diagnostic de la voirie.

### Nos 17 100 points de services

Pour s'adapter aux nouveaux modes de vie et aux usages des clients :

- le réseau est multiactivité : banque, courrier et autres services ;
- le réseau est omnicanal : téléphone, Internet, automates, applications mobiles ;
- le réseau accueille les Maisons de services au public ;
- le réseau devient phygital<sup>(1)</sup> pour simplifier la vie de tous.

### La Banque Postale, au service des territoires

- Le financement de plus de 3000 organismes territoriaux.
- Le premier prêteur du secteur public local, avec 10 milliards d'euros financés ; de l'équipement et l'investissement des communes de moins de 5000 habitants aux grands projets.

(1) physique et digital.



**4,3 Mds€  
d'achats dans  
les territoires**

**Plus de  
40 000 fournisseurs  
en France**

# Qui d'autre que La Poste ?

La Poste est depuis toujours le partenaire naturel des territoires. Les projets stratégiques du Groupe s'attellent à leurs enjeux : vieillissement de la population, révolution numérique, urgence écologique. C'est à cette échelle que La Poste déploie sa présence et ses initiatives pour renforcer le lien social et les dynamiques territoriales. Voici comment...

## La proximité.

Les territoires changent, La Poste réinvente sa présence. Son réseau de 17 100 points de services physiques s'adapte aux besoins des utilisateurs. Ils se répartissent désormais à égalité entre bureaux de poste et partenariats, et de nouvelles formes optimisent sans cesse la présence postale. Ainsi, 755 bureaux fonctionnent avec un facteur-guichetier et plus de 500 Maisons de services au public assurent l'accessibilité des services publics dans les territoires les plus isolés. Le réseau humain de près de 72 000 facteurs se renforce avec 4 709 recrues en 2017 pour délivrer les nouveaux services à la personne qui contribuent au bien vieillir chez soi. Les réseaux numériques complètent cette présence 24 heures sur 24, le site laposte.fr en tête. Le tout ancre La Poste dans le quotidien de tous ses clients et dans le développement économique et social des territoires.



755 facteurs-guichetiers qui partagent leur temps entre les activités de facteur et celles de chargé de clientèle en bureau de poste



● 8414 bureaux de poste

● 8686 partenariats dont :  
6 161 La Poste agences postales communales  
2 525 La Poste relais (1 817 en zone rurale et 708 relais urbains)

**L'accompagnement.** Sociale ou numérique, la médiation fait partie de l'ADN de La Poste, qui s'appuie sur des partenariats locaux et sur l'engagement des postiers pour apprendre aux personnes vulnérables à effectuer leurs démarches en ligne. L'Appui, la plate-forme d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, a déjà accompagné plus de 100 000 clients. En 2017, la Banque a organisé les premières Assises de la Banque citoyenne avec ses partenaires associatifs pour échanger sur les innovations relationnelles et numériques au service des personnes en situation de fragilité financière, et lancé un plan d'inclusion bancaire par le numérique en partenariat avec WeTechCare.



L'Appui, la plate-forme d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, a déjà accompagné plus de 100 000 clients

**La confiance.** Depuis toujours, La Poste assure son rôle de tiers de confiance en facilitant la relation entre les personnes. En 2017, les postières et postiers ont permis au Groupe d'être nommé par les Françaises et les Français dans deux sondages comme **l'entreprise la plus utile de France** pour la vie quotidienne<sup>(1)</sup>, et comme **l'entreprise à laquelle ils font le plus confiance**<sup>(2)</sup>. Ce sont **72 000 facteurs** qui au quotidien, 6 jours sur 7, tissent personnellement ces liens uniques avec tous les Français. Cette relation privilégiée s'enrichit avec **les nouveaux services** que le Groupe propose aux particuliers comme aux entreprises et aux institutionnels. Outre les **services à la personne** qui renforcent cette relation privilégiée, l'offre de **services numériques pour tous** renforce le rôle de tiers de confiance de La Poste. Elle assure la **confidentialité des données**, conformément à l'engagement de chaque postier de respecter le secret des correspondances, y compris numérique.



En 2017, La Poste est déjà le 1<sup>er</sup> hébergeur de données santé en France, avec 39 millions de dossiers de santé accessibles par les pharmacies, en toute sécurité et confidentialité



En savoir +  
laposte.fr

(1) La Poste, 1<sup>re</sup> place au classement des entreprises les plus utiles (étude Ifop-Terre de Siègne, 2<sup>e</sup> édition du baromètre de l'utilité des marques, décembre 2017).

(2) La Poste, 1<sup>re</sup> marque de confiance pour les Français, se distingue sur les notions d'utilité et de praticité (étude Link Trust de KR Media, Lagardère Publicité et Le Celsa, octobre 2017).

# La Poste va plus loin

Conversation sur les nouveaux champs d'action de La Poste.



**Henri, Bordeaux**

## — Quelles sont les missions de service public de La Poste ?

— Le Groupe assure 4 missions de service public historiques qui lui sont confiées par l'État : la distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7, le transport et la distribution de la presse, l'accessibilité bancaire et la contribution à l'aménagement du territoire. Il fait aujourd'hui le choix d'investir également, au bénéfice de tous, de nouveaux champs d'intérêt général où émergent de nouveaux besoins. Le Groupe La Poste se concentre aujourd'hui sur les enjeux de la transition numérique, des transitions écologiques et de la cohésion sociale et territoriale, en particulier du vieillissement de la population.



**Michael, Lorient**

## — Alors, La Poste est un acteur de la transition numérique ?

— Oui, parce que les démarches en ligne sont devenues incontournables et que La Poste ne veut laisser personne sur le bord du chemin. 15% des Français n'ont pas accès à Internet à leur domicile, les 500 Maisons de services au public leur offrent cette possibilité. La transition numérique concerne aussi les collectivités, et La Poste les accompagne pour simplifier l'accès à leurs services et les échanges avec les citoyens en s'adaptant aux nouveaux usages.



**Solenn, Angoulême**

## — En quoi La Poste peut-elle réduire l'encombrement des centres urbains ?

— Les flux de marchandises entrent, sortent et circulent dans la ville, tous les jours, 24 heures sur 24. Les nouveaux modes de consommation et de livraison multiplient le nombre de véhicules en ville, mobilisent des stationnements et des voies de circulation. Cette logistique urbaine doit concilier des objectifs apparemment contradictoires : concourir à l'essor de villes plus durables, plus attractives et plus agréables à vivre, sans pour autant freiner leur dynamisme économique et commercial. La Poste propose des solutions à ce défi : les alternatives à la livraison à domicile, le recours à des flottes de véhicules moins polluants pour le « dernier kilomètre », ou encore la création de plates-formes de logistique urbaine partagées par plusieurs opérateurs. Le résultat ? La concentration des activités en un seul lieu permet de réduire le nombre de véhicules en circulation et les émissions polluantes et de proposer des services aux commerçants et artisans : stockage de proximité, livraisons à la demande...



**Roméo, Paris**

## — La Poste a-t-elle un avenir dans la silver économie ?

— Bien sûr. D'expérimentations en services, elle y travaille depuis longtemps avec les collectivités territoriales et joue un rôle actif au sein du comité d'orientation de la silver économie créé fin 2016 par l'État. En France, il y avait 660 000 personnes de 90 ans et plus en 2013, il y en aura 1,3 million en 2030. Les besoins de proximité et de services vont exploser, et les secteurs associatif et mutualiste ne seront pas en capacité de prendre en charge seuls les besoins sociaux qui vont en découler. C'est pourquoi La Poste développe dès aujourd'hui, avec les postiers, l'activité de services au domicile des personnes âgées.



En savoir +  
laposte.fr

## Bienvenue dans le futur simple

La présence renouvelée  
de La Poste, tous les jours

# Demain, innover pour tous, partout

Tous les jours et partout, même là où on ne l'attend pas et à des heures où on ne l'attend plus, c'est tout l'enjeu de l'évolution de la présence postale. Pour s'adapter aux nouveaux usages des consommateurs, La Poste déploie ses **automates** click and go du futur. Pour améliorer l'accessibilité de son offre, elle élargit ses **horaires** et les adapte au rythme des habitants quartier par quartier. Pour épouser la nouvelle mobilité des clients, les services de La Poste s'installent dans les lieux de **flux touristiques**. Dans les offices de tourisme, dans les gares et dans les aéroports d'Île-de-France, à Orly et Roissy, avec une offre à destination des voyageurs : Prêt-à-Poster touristiques, bornes pour impression de cartes postales, Chrono cadeaux, produits connectés ou location d'espaces de travail. Comptez sur La Poste pour simplifier demain dès aujourd'hui.

Fin 2018, les **jeunes**, étudiants et futurs actifs, auront un format de **bureau dédié** à leurs besoins à Rennes, à Nancy, à Lyon et à Évry : espace de co-working avec Wi-Fi et imprimantes, code de la route, Digiposte+, les offres de La Banque Postale, de La Poste Mobile et de partenaires pour les accompagner (coaching premier emploi...).



En savoir +  
laposte.fr

