

LE POINT SUR  
LE CONTRAT  
DE PRÉSENCE  
POSTALE  
2020-2022

JUILLET 2020 #55  
GROUPELAPOSTE.COM

# POSTEO

EN NOUVELLE-AQUITAINE



SERVICES DE PROXIMITÉ

## LES FACTEURS

GARANTS DE LA COHÉSION  
TERRITORIALE



**CRISE SANITAIRE  
LES POSTIERS  
MOBILISÉS**

PRÉSENCE POSTALE  
BILAN ET PERSPECTIVES  
EN RÉGION



PÉRIGUEUX (24), TARTAS (40)  
**HABITAT** CAP SUR LA RÉNOVATION  
ÉNERGÉTIQUE !



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

+

Sommaire

- S'INFORMER
- 02 - La Banque Postale soutient les investissements des hôpitaux
- 03 - Les postiers mobilisés pendant la crise sanitaire
- 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 - Présence postale : réduire les inégalités territoriales

- GAGNER EN PERFORMANCE
- 08 - La Poste s'engage dans une nouvelle organisation industrielle et logistique
- 10 - Évolution du schéma directeur industriel courrier-colis

- SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
- 12 - La Poste tisse des liens uniques avec chaque territoire
- 14 - Cap sur la rénovation énergétique !

- LE POINT SUR
- 16 - Les factrices et les facteurs, garants de la cohésion territoriale

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



Pont-du-Casse (47)

LA BANQUE POSTALE SOUTIENT LES INVESTISSEMENTS DES HÔPITAUX

Pour apporter une solution unique aux besoins de traitement du linge des établissements de santé du département, la blanchisserie interhospitalière a été reconstruite sur le site de La Candelie. Ce projet de mutualisation des moyens, d'une superficie de 33000 m², offre une meilleure capacité de production puisqu'elle peut traiter 18 tonnes de linge par jour, contre 13 tonnes auparavant. Un investissement de 14,5 millions d'euros a été nécessaire, financé pour moitié par La Banque Postale et, pour l'autre moitié, par la Caisse des dépôts. « La Banque Postale est un partenaire historique et indéfectible du centre hospitalier Agen-Nérac, toujours à l'écoute de ses besoins, c'est donc tout naturellement que nous l'avons sollicitée pour financer ce projet », indique Nathalie Blanc, directrice adjointe en charge des affaires financières au centre hospitalier Agen-Nérac. La blanchisserie fonctionne depuis le 6 janvier et emploie 51 personnes.



EN 5 MINUTES

Pour en savoir plus sur les solutions proposées aux collectivités locales par La Banque Postale : [www.labanquepostale.fr/collectivites.html](http://www.labanquepostale.fr/collectivites.html)

OURS :

Pages régionales : Directeur de la publication : Jacques Lemaire. Directeur de la rédaction : François Roudière. Rédactrice en chef : Christine Magnanou. Contributeurs : E. Bordenave, P. Brailon, A. Commergnat, M. Condet, K. David, E. Ferreira, B. Gonin, V. Knap, C. Lacombe, Y. Le Moller, S. Lopez, J. Lizot, C. Miremont, L. Ortega, B. Pérot, M.-C. Prado, O. Rivière, N. Rousseau, S. Strozzi. Crédits photos : Éric Huynh, Pessina Massimo, Frank Boston/stock.adobe.com, conseil départemental 64, Fatima Jellaoui, Thodonal/stock.adobe.com, Boris Vigaud/stock.adobe.com. Pages nationales : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : médiathèque du Groupe La Poste, Adobe Stock (p.1), Joël Saget / AFP (p.3). Mentions légales La Poste. Conception et réalisation : ici Barbès 10, rue Petit, 75019 Paris. Tél. : 01 53 21 21 00. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : juillet 2020. Ce magazine est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.

RECYCLÉ

Papier fait à partir de matériaux recyclés

FSC® C015240

LES POSTIERS DE LA RÉGION MOBILISÉS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

2,3 MILLIONS DE COLIS traités en Nouvelle-Aquitaine pour le seul mois d'avril 2020.

200 REPAS par jour distribués par les facteurs aux seniors de Rochefort (17), pendant le confinement.

99 % DES TOURNÉES des facteurs couvertes pendant le confinement.

CHIFFRES CLÉS

95 % DES 83 CENTRES D'EXAMEN du code de la route auto et moto ouverts dès le 11 mai, avec des mesures de sécurité adaptées.



À LIRE Pour en savoir plus sur l'actualité du Groupe La Poste : [www.groupelaposte.com](http://www.groupelaposte.com)

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.



\_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.



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)

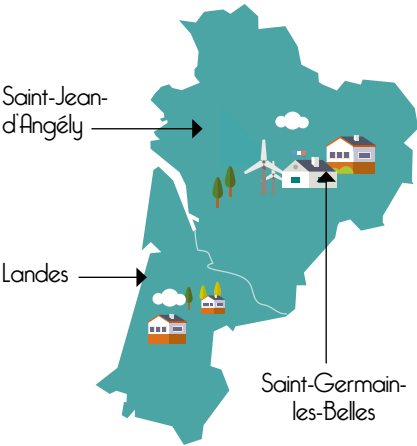
GRUPELAPOSTE.COM



# ACCÈS AUX SERVICES : RÉDUIRE LES INÉGALITÉS TERRITORIALES



## RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



groupe.laposte.com



Pour en savoir plus sur l'offre postale de demain à construire ensemble : [bit.ly/servicesdemain](https://bit.ly/servicesdemain)

« Si l'on veut que ça marche, il faut que nos actions répondent aux besoins de la population. »

### Saint-Jean-d'Angély (17)



FRANÇOISE MESNARD / Secrétaire générale adjointe de l'AMF et maire de Saint-Jean-d'Angély.

## UN SERVICE PUBLIC DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ

« Au début de la crise sanitaire, les services postaux ont été perturbés. J'avais beaucoup de demandes relatives à la distribution du courrier et des colis. La responsable territoriale de La Poste m'informait régulièrement. Le centre de tri et le bureau de poste ont rouvert rapidement et, pour anticiper sur la semaine de versement des prestations sociales, La Poste s'est débrouillée pour alimenter le distributeur de billets le vendredi précédent. Elle a fait ce qu'il fallait. On se rend compte que la mission de La Poste est très utile pour tous, c'est un service public de première nécessité. »

### Saint-Germain-les-Belles (87)



MSAP POSTALE / Saint-Germain-les-Belles.

## PROCHE DE LA POPULATION

En devenant une maison de services au public, le bureau de poste de Saint-Germain-les-Belles devient un véritable lieu d'information et d'orientation. Il accueille les opérateurs Carsat, préfecture 87, DDFIP 87, CPAM, Pôle emploi, CAF, MSA Limousin. L'offre de services s'enrichit avec l'arrivée de l'unité départementale de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) Nouvelle-Aquitaine. « Cela nous permet d'être au plus près de la population rurale, pour conseiller les salariés et les employeurs du secteur privé », indique Nathalie Duval, responsable du service accès au droit et dialogue social à la Direccte. Plus d'infos : [nouvelle-aquitaine.direccte.gouv.fr](https://nouvelle-aquitaine.direccte.gouv.fr)

### Landes (40)



ODILE LAFITTE / Présidente de la CDPPT des Landes, vice-présidente du conseil départemental des Landes.

## S'ADAPTER AUX SPÉCIFICITÉS DU TERRITOIRE

« Le contrat de présence postale territoriale 2017-2019 a tenu ses promesses dans les Landes. Toutes les actions décidées en CDPPT ont été mises en place. J'aime l'idée que le contrat puisse s'adapter aux spécificités du territoire. Par exemple, dans les Landes, les populations en difficulté ont plus besoin d'être accompagnées dans leurs tâches administratives que d'être formées au numérique. C'est bien que l'on puisse le faire. Si l'on veut que ça marche, il faut que les services répondent aux besoins de la population. Par exemple, dans le nord du département, il n'y a pas de centre d'information des droits de la femme et de la famille. Alors, nous l'avons intégré dans les services d'une MSAP. »

### ÉCLAIRAGE



**enforcer le lien social, accompagner les clientèles vulnérables, réduire la fracture numérique...** les actions régionales menées dans le cadre du contrat de présence postale territoriale 2017-2019 l'ont été en concertation avec les élus. Ce dialogue territorial, exercé en commission départementale de présence postale territoriale, garantit une présence de La Poste adaptée. Quarante réunions de com-

missions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) se sont tenues en trois ans. En Nouvelle-Aquitaine, La Poste offre une diversité de points de contact et un maillage territorial unique : 2334 points de contact, 150 facteurs-guichetiers, 87 maisons de services au public (MSAP), dont 10 labellisées France Services, garantissent sa présence humaine, toujours dans un souci de plus grande proximité. Forte de l'engagement des 19 000 postiers néo-aquitains,

La Poste veut construire avec les élus une poste de référence en termes de modernité publique. C'est la mobilisation de toutes les énergies qui permettra de relever trois défis : la cohésion sociale et territoriale, l'avènement d'un numérique éthique et responsable et l'accélération de la transition écologique.

UNE MISSION : MAINTENIR LE LIEN.



En trois ans, plus de 73,6 millions d'euros ont été investis en Nouvelle-Aquitaine au titre du fonds de péréquation.

# 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.

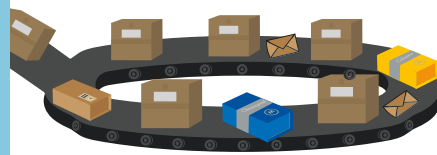
01

**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](http://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](http://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](http://www.lefigaro.fr/flash-eco/chronopost-livre-desormais-paris-uniquement-en-vehicules-propres-20191002).  
5. Dont Lyon, Strasbourg, Bordeaux, Lille, Nantes.



**EN 5 MINUTES**



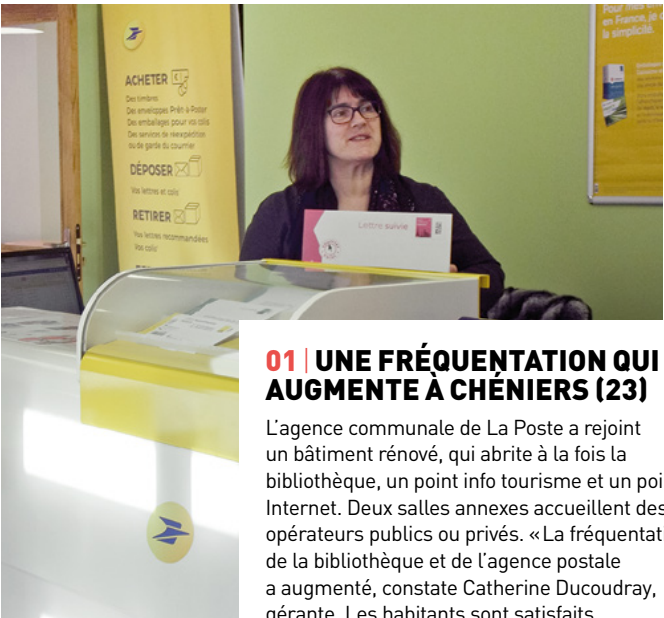
Pour en savoir plus sur  
les solutions Viapost :  
[www.viapost.fr](http://www.viapost.fr)





TISSER DES LIENS UNIQUES

# Nouvelle-Aquitaine



**01 | UNE FRÉQUENTATION QUI AUGMENTE À CHÉNIERS (23)**

L'agence communale de La Poste a rejoint un bâtiment rénové, qui abrite à la fois la bibliothèque, un point info tourisme et un point Internet. Deux salles annexes accueillent des opérateurs publics ou privés. «La fréquentation de la bibliothèque et de l'agence postale a augmenté, constate Catherine Ducoudray, gérante. Les habitants sont satisfaits, car c'est plus spacieux et ils peuvent trouver plusieurs services dans un même endroit.»



**02 | UN ESPACE FRANCE SERVICES À MONTEMBŒUF (16)**

La maison de services au public (MSAP) de Montembœuf est le premier site France Services postal labellisé en Charente. Cet espace propose les démarches relevant de la Caf, des ministères de l'Intérieur, de la Justice et des Finances publiques, de la Cnam, de la Cnav, de la MSA, de Pôle emploi et de La Poste. Dans la région, 10 MSAP ont déjà obtenu cette labellisation.



**03 | ACHETER SES TIMBRES AVEC SON JOURNAL**

Depuis le 4 novembre 2019, la maison de la presse Voie Une, à Guéthary (64), accueille les services postaux. En développant des points de services en partenariat avec des commerçants, La Poste s'adapte au mode de vie de ses clients. Ce partenariat permet d'offrir à la population une amplitude horaire élargie et les habitants y trouvent l'essentiel des services qu'ils viennent chercher à La Poste.



**04 | LES SERVICES POSTAUX SONT À LA MAIRIE**

À Vouneuil-sous-Biard (86), les habitants peuvent retrouver les services postaux dans le bâtiment de la mairie. L'agence communale accueille aujourd'hui plus de 40 clients par jour et leur nombre augmente régulièrement. Ces derniers sont satisfaits des horaires d'ouverture, qui s'étendent de 13 h 30 à 17 h 30 le lundi, de 8 h 30 à 12 heures et de 13 h 30 à 17 h 30 du mardi au vendredi, et de 9 à 12 heures le samedi.



**05 | FRANCE SERVICES : LANCEMENT EN LIMOUSIN PÉRIGORD**

Les structures France Services ont vu le jour début 2020 pour accompagner les Français, en particulier dans les zones rurales, dans des démarches administratives de plus en plus dématérialisées. Certaines d'entre elles vont succéder aux maisons de services au public (MSAP) ouvertes par La Poste. En Limousin Périgord, deux MSAP en bureau de poste ont été labellisées France Services depuis le début de l'année, à Chamberet (19) et à Lanouaille (24).



**L'ESSENTIEL À RETENIR POUR TOUS, PARTOUT**

En Nouvelle-Aquitaine, le Réseau La Poste est engagé auprès de tous, partout. Pendant la période de confinement, les postiers se sont mobilisés pour accueillir les clients des bureaux de poste dans des conditions de sécurité optimales, notamment lors des semaines de versement des prestations sociales.

**2334** POINTS DE CONTACT postaux en Nouvelle-Aquitaine.



**10** MSAP de Nouvelle-Aquitaine sont labellisées France Services.



# CAP SUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE!

En s'appuyant sur la confiance accordée aux facteurs, La Poste accompagne les collectivités dans l'amélioration de la performance énergétique de l'habitat.

**+ de 100 000**

foyers français ont été informés par les facteurs et plus de 4 000 visites techniques ont été menées à bien par Soliha.

**65%\***

des ménages visités par La Poste déclarent avoir réalisé ou avoir le souhait de réaliser des travaux dans leur habitat.

\* Source : enquête Rozo, novembre 2019.



National

## COMMENT LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ?

La disparition sur le territoire de 7 à 8 millions de passoires thermiques d'ici à 2025, tel est l'objectif ambitieux fixé par l'État. Pour lutter contre la précarité énergétique, La Poste, qui bénéficie d'une expertise acquise dans la rénovation de son propre parc de bâtiments, propose aux collectivités la solution DEPAR, destinée aux foyers précaires, en partenariat avec Soliha, association du secteur de l'amélioration de l'habitat. Les facteurs interviennent directement dans les foyers ciblés pour les informer de la possibilité d'un accompagnement lié à la rénovation énergétique de leur habitat. Si ces personnes le souhaitent, un technicien de Soliha effectue ensuite une visite technique et pédagogique. Les propriétaires décident alors d'engager des travaux ou non.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les solutions proposées par La Poste pour la transition énergétique : [bit.ly/laposte-transitionenerg](https://bit.ly/laposte-transitionenerg)



Tartas (40)

## LE FACTEUR, UNE PRÉSENCE QUOTIDIENNE ET DE CONFIANCE

La municipalité de Tartas a adhéré à la démarche en 2019. 1 200 foyers précaires éligibles au dispositif ont été visités par les facteurs et une cinquantaine d'entre eux ont été accompagnés. Raisons de cette adhésion ? Le facteur, personne de confiance qui entre dans les foyers six jours sur sept ; le conseil des techniciens de Soliha, neutre et gratuit pour ces foyers ; les gestes acquis pour réduire la consommation énergétique, même sans engager de travaux. Cette activité nouvelle pour La Poste lui permet, par ailleurs, de pérenniser sa présence sur le territoire. Un service qui répond à un vrai besoin selon la collectivité.



**ANAI'S VACQUIÉ /**  
Technicienne en charge du programme DEPAR chez Soliha, Solidaires pour l'habitat.

## Périgueux (24) DU TRAVAIL POUR LES ARTISANS LOCAUX

« L'agglomération du Grand Périgueux est engagée dans le dispositif depuis octobre 2019. À ce jour, sur 1 300 foyers qui ont accepté de répondre aux questions des facteurs, 76 ont demandé à bénéficier de notre expertise et de nos conseils. Soliha n'a rien à vendre, notre prestation est neutre pour ces foyers. Suite à notre visite technique, 27 ont souhaité se lancer dans des travaux et nous avons encadré leur projet. Surtout, nous les avons accompagnés dans la jungle des financements. C'est aussi un plus pour une collectivité car, lorsque des travaux sont engagés, cela permet de créer de la richesse sur le territoire en faisant travailler des artisans locaux. La Poste est le partenaire naturel pour toucher les publics chez eux, sans attendre une démarche de leur part. »

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Soliha, Solidaires pour l'habitat : [www.soliha.fr](https://www.soliha.fr)



# LES FACTRICES ET LES FACTEURS, GARANTS DE LA COHÉSION TERRITORIALE

Favoriser l'autonomie des aînés, réduire la fracture numérique, rompre l'isolement... La Poste est le vecteur légitime d'une politique de cohésion au service des Français et les facteurs en sont les relais.

## FACILITER LE QUOTIDIEN DES PERSONNES ÂGÉES

**PROXI COURSE REPAS** est un service de livraison de repas préparés par les collectivités ou par leurs prestataires habituels. Les facteurs, formés à l'hygiène alimentaire et à la chaîne du froid, collectent et livrent les repas au domicile des seniors.

## RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE



**LA TABLETTE ARDOIZ DE LA POSTE**, conçue spécialement pour les seniors, est un outil simple et sécurisé qui leur permet de s'initier au numérique et de développer leur autonomie. Au-delà

de l'outil, l'accompagnement fait la différence : livraison et configuration de la tablette à domicile par le facteur, assistance téléphonique illimitée, portail « Famille », qui permet aux proches de prendre la main à distance, ateliers numériques individuels ou collectifs...

## GARDER LE CONTACT AVEC LES SENIORS ISOLÉS

**PROXI VIGIE COHESIO**, l'offre de veille sociale, permet aux collectivités de maintenir le contact au quotidien avec les seniors isolés et peut venir à l'appui des campagnes canicule ou grand froid, par exemple. Le facteur effectue des visites au domicile des personnes identifiées, s'assure de leur présence et vérifie qu'elles vont bien. Il transmet ensuite ses observations à la collectivité via son smartphone connecté.

## BIEN VIEILLIR À DOMICILE

**LE DISPOSITIF VIVRE À DOMICILE** comprend des équipements technologiques sécurisants pour le confort quotidien des seniors (téléassistance, chemin lumineux...) et des services de proximité assurés par le facteur (veille, portage de repas à domicile, de médicaments...), le tout coordonné par un agent formé en gérontologie. Ce dispositif, adossé à une logique de cofinancement, a été mis en place dans les Landes avec la création d'XL Autonomie, Semop détenue à parts égales par le département des Landes et par La Poste.



### Rochefort (17)



**SANDRA RONDET /**  
Directrice du CCAS de Rochefort.

## PORTAGE DE REPAS : LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT

« Depuis septembre 2019, ce sont les facteurs qui livrent les repas au domicile des seniors rochefortais. La municipalité souhaitait que cette prestation soit assurée par le service public. Grâce à la réactivité de La Poste, ce service a été rapidement mis en place avec le syndicat intercommunal Cuisine Rochefort Océan. Au-delà de la livraison des repas, qui facilite le quotidien, l'enjeu est aussi de favoriser le lien social et de réduire l'isolement. C'est cette veille sociale qui nous intéresse, c'est la plus-value de La Poste, qui connaît et qui a l'habitude de servir la population. La prestation se passe très bien et les relations avec La Poste sont excellentes. »



**ASTRID GASTON-LABAT /**  
Factrice services expert.

### Pau (64)



**ISABELLE LAHORE /**  
Vice-présidente du CD 64, conseillère déléguée aux relations humaines, au dialogue social et au patrimoine.

## VISITES DE LIEN SOCIAL : REPÉRER ET ALERTER

« Le département des Pyrénées-Atlantiques est chef de file de l'action sociale. Nous avons confié à La Poste des visites de lien social et d'alerte. Ces visites entrent parfaitement dans notre schéma départemental de lutte contre l'isolement et de repérage des personnes vulnérables. La Poste est soucieuse de la proximité avec les usagers. Au cours de ces visites, le facteur peut repérer si quelque chose a changé : un isolement, une solitude qui marque le pas, par exemple. C'est un service qui complète nos dispositifs et qui nous permet d'être plus efficaces, plus efficaces et plus réactifs. Faire coïncider cette capacité d'agir sur tout le territoire avec la proximité du facteur dans les foyers nous a semblé intéressant. »

### ASTRID, FACTRICE EN GIRONDE « C'EST DU LIEN QUOTIDIEN »

« Nous avons un avantage sur les démarcheurs. Nous connaissons bien nos clients et leurs habitudes, nous entrons chez eux six jours sur sept, ils nous font confiance. Particulièrement les personnes âgées qui, souvent, ne voient que nous dans la journée. Elles sentent que notre mission est utile, c'est du lien quotidien en phase avec les valeurs de La Poste. Mais, dorénavant, nous devons appliquer les gestes barrières. »



**+21 %\***

C'EST L'AUGMENTATION du taux de vieillissement de la population en dix ans. Les besoins de services à domicile augmentent en conséquence.

\* Source : Insee.

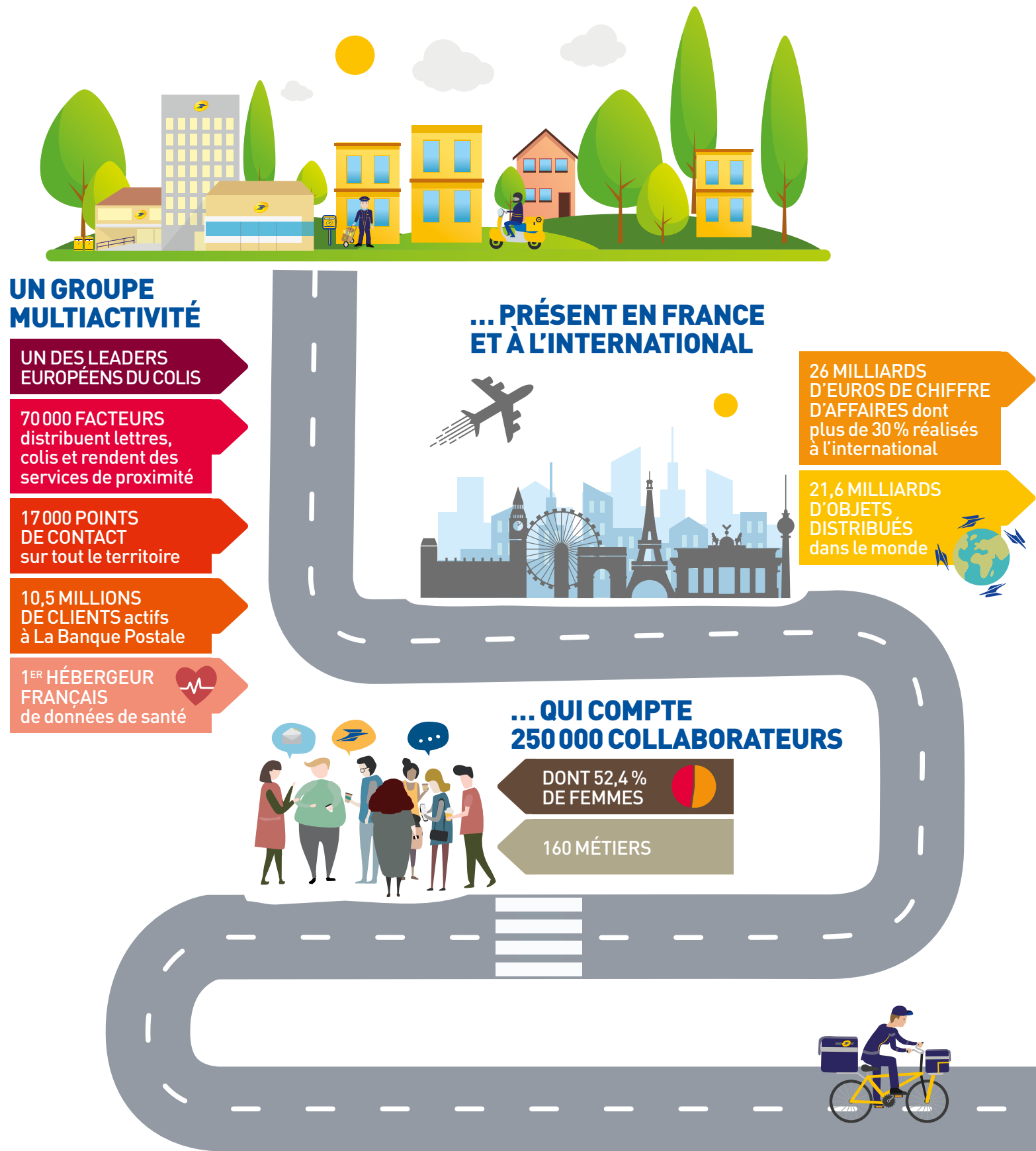


### CHARENTE-MARITIME LE DÉPARTEMENT VEILLE SUR SES AÎNÉS

Dès le début du confinement, le département de la Charente-Maritime a mis en place une veille sanitaire auprès de personnes âgées vulnérables et isolées. Le service de La Poste Veiller sur mes parents s'est imposé. La gratuité de ce service pendant le confinement, à raison d'une visite hebdomadaire du facteur, est prolongée jusqu'au 10 juillet.



# 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