

LE POINT SUR
LE CONTRAT
DE PRÉSENCE
POSTALE
2020-2022

JUILLET 2020 #55
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN HAUTS-DE-FRANCE

AU SERVICE
DES TERRITOIRES
DE LA RÉGION



**MODES DE VIE
LES PLATES-
FORMES
S'ADAPTENT
AU E-COMMERCE**

**PARTENARIAT
UN ESPACE FRANCE SERVICES
À ANOR, DANS LE NORD**



**INCLUSION NUMÉRIQUE
ACCOMPAGNER DES OUTILS ET DES
ACTIONS POUR TOUTES ET TOUS**

Sommaire



S'INFORMER
02 - La Poste se charge de la distribution de masques à Soissons
03 - La Poste mobilisée dans les Hauts-de-France durant 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 - Le contrat de présence postale au service des territoires des Hauts-de-France

GAGNER EN PERFORMANCE
08 - La Poste s'engage dans une nouvelle organisation industrielle et logistique
10 - Territoires en actions

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
12 - Abbeville : une présence postale affirmée
14 - Mieux vivre ensemble

LE POINT SUR
16 - Un accompagnement pour favoriser l'inclusion numérique

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



Hauts-de-France

LA POSTE SE CHARGE DE LA DISTRIBUTION DE MASQUES À SOISSONS

Soucieuses de garder le contact avec les élus de leur zone de distribution, Séverine Delattre, directrice d'établissement courrier à Soissons, et Marie-Sophie Bocquier, responsable de l'action commerciale, ont communiqué régulièrement sur les évolutions de la situation depuis le début du confinement. Dans ce cadre, la mairie de Soissons a fait appel à La Poste pour la distribution de masques auprès de ses administrés. En 24 heures, le contrat était signé, avec la collaboration de Loïc Guitton, responsable des collectivités. Entre le 4 et le 7 mai, des masques ont ainsi été distribués afin que les Soissonnais de plus de 65 ans soient équipés au moment du déconfinement. Les facteurs et les factrices ont distribué 6 235 plis, adressés à des personnes ciblées par la mairie.



LA POSTE MOBILISÉE DANS LES HAUTS-DE-FRANCE DURANT LA CRISE SANITAIRE

256 077 MASQUES DISTRIBUÉS à la demande de collectivités.

Près de 3000 DEMANDES/JOUR d'expéditions de colis via la boîte aux lettres, avec un pic de 8 500 demandes le 15 avril.



CHIFFRES CLÉS

+ de 1 200 TABLETTES ARDOIZ achetées par des collectivités pour les seniors.

3,9 MILLIONS DE COLISSIMO distribués durant le confinement.

500 000 ALLOCATAIRES accompagnés lors du versement des prestations sociales.



_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

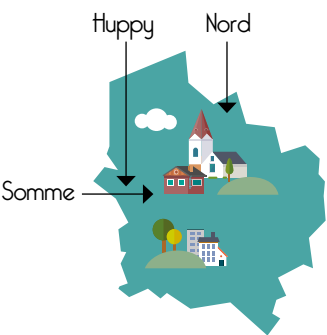
GRUPELAPOSTE.COM

LE CONTRAT

DE PRÉSENCE POSTALE AU SERVICE DES TERRITOIRES DES HAUTS-DE-FRANCE



RÉGION HAUTS-DE-FRANCE



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire : bit.ly/amenagterritoire

ÉCLAIRAGE



La contribution à l'aménagement et au développement du territoire est l'une des quatre missions de service public exercées par La Poste. Au minimum, 90 % de la population de chaque département doit avoir accès à un point de contact La Poste à moins de cinq kilomètres et à moins de vingt minutes en voiture de son domicile. Cette démarche est encadrée par un contrat de présence postale signé par l'État

et l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité. Renouvelé tous les trois ans, il a été doté pour la période 2017-2019 d'un fonds de péréquation d'un montant total de 32 millions d'euros pour les cinq départements des Hauts-de-France. Ce fonds, géré dans chaque département par une commission composée de huit élus représentant les collectivités territoriales, permet à La Poste d'engager des actions spécifiques : mutualisation de services (La Poste

agence communale, La Poste relais commerçant, Espace France Services), formation, médiation sociale dans des bureaux de quartiers politique de la ville. Depuis le début de la crise sanitaire, les différentes commissions des Hauts-de-France se sont réunies régulièrement et ont contribué à l'amélioration du maillage postal pendant cette période exceptionnelle.



Depuis le début de la crise sanitaire, 17 commissions de présence postale territoriale se sont tenues dans les Hauts-de-France.

Nord



« FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE »

« La commission départementale de présence postale territoriale est une instance essentielle, qui favorise le dialogue entre La Poste et les élus. Dans le Nord, pour la période 2017-2019, nous avons mis l'accent sur l'accompagnement numérique. Via le fonds de péréquation, la commission a investi plus de 350 000 euros pour l'accessibilité numérique dans les bureaux de poste et les autres points de contact. Plus particulièrement, dans nos onze maisons de services au public (MSAP) et dans l'ensemble des bureaux des quartiers prioritaires de la politique de la ville, des médiateurs numériques accueillent les clients pour des actions d'inclusion numérique. »

Somme



« ASSURER LE SERVICE AU PUBLIC »

« Dans la Somme, la période 2017-2019 aura vu l'ouverture de neuf maisons de services au public (MSAP), installées dans un bureau de poste. Par ailleurs, la commission, sensible à la lutte contre la fracture numérique, a permis d'investir dans les tablettes en accès gratuit dans les agences postales communales. Pour autant, il ne faut pas oublier le besoin de formation et d'information des agents à la médiation numérique, dont l'importance pour certains de nos usagers n'est plus à démontrer. Enfin, onze agences postales communales ont été rénovées ou transformées. Ces travaux et améliorations ont été menés dans le strict respect du budget que nous procure la dotation de péréquation. »

Huppy (80)



« UN SERVICE ESSENTIEL EN MILIEU RURAL »

« L'agence postale de Huppy (photo page 6) a bénéficié du fonds de péréquation du Groupe La Poste en 2018. La rénovation totale a été effectuée pour un montant de 32 333 euros, avec une aide de la commission de 13 004 euros. Un travail de groupe s'est mis en place entre la mairie et les différents interlocuteurs de La Poste, tant sur le plan des travaux à exécuter que sur le maintien du service postal. L'agence est à présent entièrement repeinte, isolée, et possède de nouveaux radiateurs. Les menuiseries sont neuves. Une mise aux normes de l'électricité et de la téléphonie a été effectuée, de même que des travaux de sécurisation. En tant qu' élu, je tiens à remercier Le Groupe La Poste pour son écoute, sa disponibilité et son investissement afin de maintenir ce service au sein de la commune d'Huppy, essentiel en milieu rural. »

UN POINT DE CONTACT LA POSTE À MOINS DE VINGT MINUTES EN VOITURE DE SON DOMICILE.



Dans les Hauts-de-France, de 91 % à 99,5 % de la population, selon les départements, a accès à un point de contact La Poste à moins de cinq kilomètres de son domicile.

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.

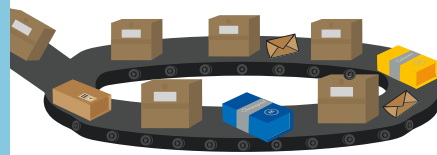
01

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 de euros 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



Picardie

VISITES DE PLATES-FORMES MULTIFLUX

DES ÉLUS DU TERRITOIRE ONT DÉCOUVERT LES COULISSES DU TRI COURRIER/COLIS.

Fin 2019, les plates-formes de préparation et de distribution du courrier (PPDC) multflux de Laon et d'Amiens ont organisé des visites pour les élus du territoire et leurs clients. Le but : faire découvrir l'envers du décor, les enjeux de La Poste et le travail des postières et des postiers. En effet, les plates-formes de ce type sont en cours de transformation pour répondre encore mieux aux nouveaux modes

de consommation des Françaises et des Français. La réduction des émissions de CO₂ est également dans le viseur, ainsi que l'amélioration des conditions de travail. Les visiteurs ont ainsi pu voir les tapis roulants télescopiques, qui permettent des positions plus ergonomiques pour les opérateurs, et les chargements de colis optimisés dans les nouveaux conteneurs.



Pas-de-Calais

UNE NOUVELLE PLATE-FORME COLISSIMO À DOUVRIN

LE SITE DE DOUVRIN, UN CENTRE NÉVRALGIQUE DE TRI DE COLIS, AU CARREFOUR DE L'EUROPE.

Située sur la commune de Douvrin, dans le Pas-de-Calais, la nouvelle plate-forme Colissimo est la deuxième du type nouvelle génération, équipée de trieurs innovants et ergonomiques. Sa construction avait

débuté en juin 2018 et elle est opérationnelle depuis le 2 décembre dernier. Elle emploie 254 collaborateurs. La plate-forme Colissimo Hauts-de-France accueille l'activité qui était jusqu'à présent traitée à la plate-forme de

Carvin. Sa zone de compétence s'étend sur l'ensemble de la région des Hauts-de-France (le Nord, le Pas-de-Calais, la Somme, l'Aisne et l'Oise), ainsi que sur la Belgique, les Pays-Bas et la Grande-Bretagne.



Hauts-de-France

S'ADAPTER AUX NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

UNE TRANSFORMATION DE L'OUTIL ET DES HABITUDES OÙ CHACUN EST UN MAILLON ESSENTIEL.

Les modes de consommation actuels, induits par la digitalisation, transforment les attentes des clients. C'est pourquoi La Poste, dans les Hauts-de-France, poursuit un programme de transformation de son outil industriel. « Ce schéma directeur vise à ce que nous soyons performants et compétitifs sur le marché des colis et des services, explique Bruno Mallécot, directeur du schéma directeur industriel de La Poste pour les Hauts-de-France. Pour ce faire, les organisations mises en place doivent permettre d'augmenter la capacité de traitement et de transport des colis, entre la plate-forme

colis de Douvrin (62) et les plates-formes qui deviennent multflux (Colissimo, courrier, petits paquets internationaux...). Notre adaptation se traduit également par la mise en place d'ateliers de préparation de tournées "prêtes-à-distribuer" et la création d'îlots services facteurs plus proches des clients. » Partout dans la région, des postières et des postiers se mobilisent pour changer leurs habitudes de travail et faire de la livraison de marchandises, des échanges digitaux et des services de proximité les relais de l'activité traditionnelle courrier.



01 | LA POSTE AGENCE COMMUNALE SAINT-VULFRAN

Depuis le 13 janvier, La Poste agence communale Saint-Vulfran (31, rue Saint-Vulfran), à 650 m de La Poste bureau Abbeville Clemenceau, est ouverte du lundi au vendredi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 14 à 17 heures, soit une amplitude totale d'ouverture hebdomadaire de trente heures. Les clients peuvent y retirer lettres recommandées et colis, et effectuer des opérations financières de dépannage.



02 | LA POSTE AGENCE COMMUNALE LES AUBÉPINES

Depuis le 7 janvier, La Poste agence communale Les Aubépines est ouverte du lundi au vendredi de 14 à 17 heures. Ce point postal est situé 1, rue des Aubépines, à 1 km de La Poste bureau Abbeville Hyper U. Comme à Saint-Vulfran, les clients peuvent y déposer lettres et colis.



03 | LA POSTE BUREAU ABBEVILLE CLEMENCEAU

Situé au 29, place Clemenceau, à 500 m de la mairie, le bureau principal de la commune est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 heures, le samedi de 9 à 12 heures, soit une amplitude totale d'ouverture hebdomadaire de cinquante heures. Il dispose de tous les services postaux, d'un espace conseiller financier et d'un distributeur automatique de billets.



04 | LA POSTE RELAIS INTERMARCHÉ

Depuis le 6 janvier, les habitants ont accès à l'essentiel des services de La Poste au sein de l'Intermarché, du lundi au samedi de 8 h 30 à 20 heures, le dimanche de 8 h 30 à 12 h 45. Ils peuvent y déposer leur courrier, retirer leurs colis et lettres en instance, acheter des Prêt-à-Poster, des emballages Colissimo et des produits philatéliques... Il est possible d'y affranchir ses lettres et ses colis.



05 | LA POSTE BUREAU HYPER U

Dans la galerie commerciale de l'avenue du Président-Auriol, le bureau est ouvert du lundi au vendredi de 9 à 12 heures et de 13 h 30 à 17 heures, le samedi de 9 à 12 heures, soit une amplitude totale d'ouverture hebdomadaire de trente-cinq heures.



L'ESSENTIEL À RETENIR À L'UNISSON DES NOUVEAUX MODES DE VIE

Début 2020, trois nouveaux points de services complètent les services disponibles dans les deux bureaux présents à Abbeville.

La Poste et la municipalité ont réfléchi ensemble à l'évolution de l'offre de services postaux, permettant de maintenir une présence attractive et de préserver l'accessibilité à l'ensemble des services.

Le but est de développer de nouveaux formats pour mieux répondre aux besoins des clients, en leur proposant notamment une meilleure accessibilité, au niveau des amplitudes horaires mais aussi au niveau géographique au sein de l'agglomération.

Durant la crise sanitaire, seules La Poste agence communale Saint-Vulfran et La Poste agence communale Les Aubépines avaient fermé leurs portes. Elles ont rouvert le 11 mai.

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Livraison de repas, visite aux personnes isolées, ouverture d'un Espace France Services... Quelques illustrations de l'engagement de La Poste en faveur des citoyens.



430

C'est le nombre de diagnostics énergétiques réalisés en 2019 par les postières et les postiers des Hauts-de-France, en lien avec les collectivités qui ont fait appel à La Poste, et Soliha (Solidaires pour l'habitat).

55

C'est le nombre de kilomètres de voirie filmés et analysés, fin 2019, grâce à une caméra embarquée sur un véhicule postal, à Caudry (59). Avec Geoptis, la commune peut ainsi évaluer un budget de travaux.



Lezennes (59)

FACTRICES ET FACTEURS VOUS SOUHAITENT BON APPÉTIT !

Depuis le mois d'avril, La Poste, grâce à une équipe de la plate-forme Services-Courrier-Colis de Lille et en partenariat avec l'entreprise API Restauration, livre des repas à des habitants de Lezennes, commune de la métropole lilloise, inscrits auprès des services de la ville. En effet, avec le confinement, certains habitants étaient en difficulté pour aller faire leurs courses. L'équipe municipale cherchait une solution pour venir en aide à ses administrés fragiles et isolés. Elle a pensé naturellement à La Poste, avec qui la mise en œuvre du portage de repas à domicile s'est faite rapidement.

GRUPELAPOSTE.COM



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



GRUPELAPOSTE.COM



Veiller sur vos seniors à domicile : bit.ly/seniors-domicile

Lille (59)

ENTRETEENIR LA PRÉSENCE SOCIALE

Depuis la crise sanitaire, La Poste s'est adaptée, notamment en instaurant systématiquement les gestes barrières et la distanciation sociale lors du service Veiller sur mes parents. À Lille, par exemple, Madeleine Lesage avait choisi la poursuite des visites physiques même durant le confinement. Doté systématiquement d'un masque et utilisant le gel hydroalcoolique, Thierry Potier, son facteur, a adapté ses gestes lors de ses visites, en gardant une distance et sans faire signer son smartphone professionnel. Ces mesures, Madeleine les comprend : « Je préférerais voir son visage mais, même si le masque cache le sourire, on s'y habitue. Et c'est un bonheur de continuer à voir des gens ! »

Utile



Anor (59)

INAUGURATION DE L'ESPACE FRANCE SERVICES

Le premier Espace France Services (EFS) des Hauts-de-France a été inauguré le 24 janvier dernier, dans la maison de services au public (MSAP) d'Anor. À l'initiative de la préfecture du Nord, le but est de rassembler les différents partenaires, postiers et élus autour du label France Services obtenu par la MSAP. Alexander Grimaud, sous-préfet de l'arrondissement d'Avesnes-sur-Helpe, Jean-Luc Pérat, maire d'Anor, Denis Bernard, administrateur de Finances publiques, et Laurent Motuelle, directeur de territoire, ont ensemble coupé le ruban. Ensuite, les animatrices de l'Espace France Services ont expliqué leur travail quotidien, l'accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives. Jean-Luc Pérat a précisé : « Augmentation des services proposés, maison de santé, distributeur de billets, stationnement, tout est rassemblé pour permettre à cet EFS d'être une réussite. »

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur France Services : www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services

UN ACCOMPAGNEMENT POUR FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

D'ici à 2022, toutes les démarches administratives seront dématérialisées. La Poste, dans le cadre de ses missions de service public, accompagne au quotidien les plus vulnérables vers le numérique.

67% DES 75 ANS ET PLUS SOUFFRENT D'ILLECTRONISME

19% DES 75 ANS ET PLUS UTILISENT INTERNET presque tous les jours, contre 5% en 2009. Un peu plus de la moitié n'ont pas d'accès à Internet à la maison et près de 65% ne l'ont pas utilisé au cours de l'année. Source : Insee, octobre 2019.

40 TABLETTES ARDOIZ À SAINT-QUENTIN (02)



DEPUIS LE DÉBUT DE L'ANNÉE, Saint-Quentin, labellisée « Ville amie des aînés », cherchait une solution adaptée aux seniors pour leur

faciliter l'accès au numérique. La crise sanitaire a accéléré un peu le processus. Fin avril, la ville a remis 20 tablettes Ardoiz à ses établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) afin de permettre aux résidents de garder le contact avec leurs proches. 20 autres sont à disposition des seniors à leur domicile.



DES ATELIERS NUMÉRIQUES POUR TOUS

LA COMMISSION DÉPARTEMENTALE DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE DU PAS-DE-CALAIS finance depuis deux ans des ateliers destinés aux personnes en fracture numérique, dans les MSAP et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Les communes de Lillers, Burbure, Étaples, Boulogne-sur-Mer et Arras ont bénéficié de cette action. 300 personnes ont été formées. 190 sont désormais équipées d'une tablette, d'autres peuvent y avoir accès dans leur centre communal d'action sociale (CCAS).

DES MÉDIATEURS ET DES ASSOCIATIONS POUR AIDER

AFIN D'AGIR FACE À LA PRÉCARITÉ NUMÉRIQUE, La Poste propose à ses clients, dans un certain nombre de ses bureaux dotés d'un médiateur, un diagnostic pour établir leur niveau d'aisance digitale. En fonction du résultat, ils peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour se familiariser avec les automates ou les applications et services en ligne de La Banque Postale et de La Poste. En cas d'exclusion numérique avérée, d'illectronisme, les clients sont sensibilisés à la nécessité de se former et orientés vers des associations partenaires de La Banque Postale et de La Poste.



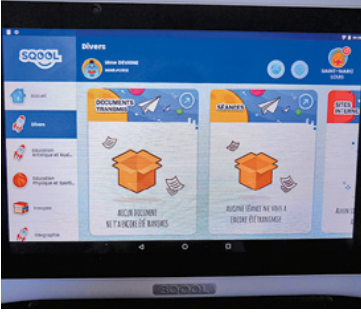
Nord



GENEVIÈVE MANNARINO / Vice-présidente du conseil départemental du Nord, en charge de l'autonomie.

« DES OUTILS CONTRE L'ISOLEMENT »

« Le choix du département est d'avoir mis à disposition des tablettes tactiles dans les Ehpad. L'arrivée du Covid-19 posait la question de l'isolement des personnes fragiles. Dès l'instauration des mesures strictes de confinement, nous nous sommes interrogés sur le lien qui devait perdurer entre les personnes âgées, leurs familles et les professionnels des établissements. L'offre du Groupe La Poste correspondait bien à nos attentes. Nous avons donc signé une convention de partenariat pour équiper nos 220 établissements dans le Nord. Nous continuons notre réflexion sur la façon d'utiliser les moyens numériques dans la lutte contre l'isolement de la personne âgée, voire également de la personne en situation de handicap. »



L'ESSENTIEL À RETENIR LA SOLUTION SQOOL

- Sqool est la solution numérique française 100% dédiée à l'éducation. Le kit comprend :
- des logiciels pour gérer la classe numérique ;
 - un ordinateur, qui permet à l'enseignant de gérer les tablettes ;
 - une valise de charge avec borne wi-fi ;
 - un stockage et un hébergement sécurisés ;
 - une maintenance dédiée.



Cysoing (59)



NADIA COURBEZ / Conseillère déléguée en charge de la jeunesse pour la commune de Cysoing.

« SQOOL EST UNE SOLUTION NUMÉRIQUE TOUT-EN-UN »

« À Cysoing, nous sommes convaincus de l'importance de compléter les enseignements classiques par l'intégration et l'utilisation du numérique. Nous étions déjà équipés de tablettes, mais sans en être satisfaits. Nous cherchions une autre solution, mais avions des exigences pour porter un nouvel investissement dans ce domaine. Notre choix s'est porté sur Sqool et La Poste, pour la simplicité d'usage et le côté tout-en-un (livraison, mise en service, maintenance...). Les équipes ont été formées et sont régulièrement accompagnées. Un technicien et une ligne dédiée sont à notre disposition en cas de souci. En résumé, c'est une offre complète et bien pensée. »



L'ESSENTIEL À RETENIR UNE TABLETTE BIEN ACCOMPAGNÉE

Ardoiz est une tablette pratique et simple à utiliser, destinée aux seniors. Elle est livrée et installée à domicile par un postier, et bénéficie d'un accompagnement unique avec assistance téléphonique incluse.



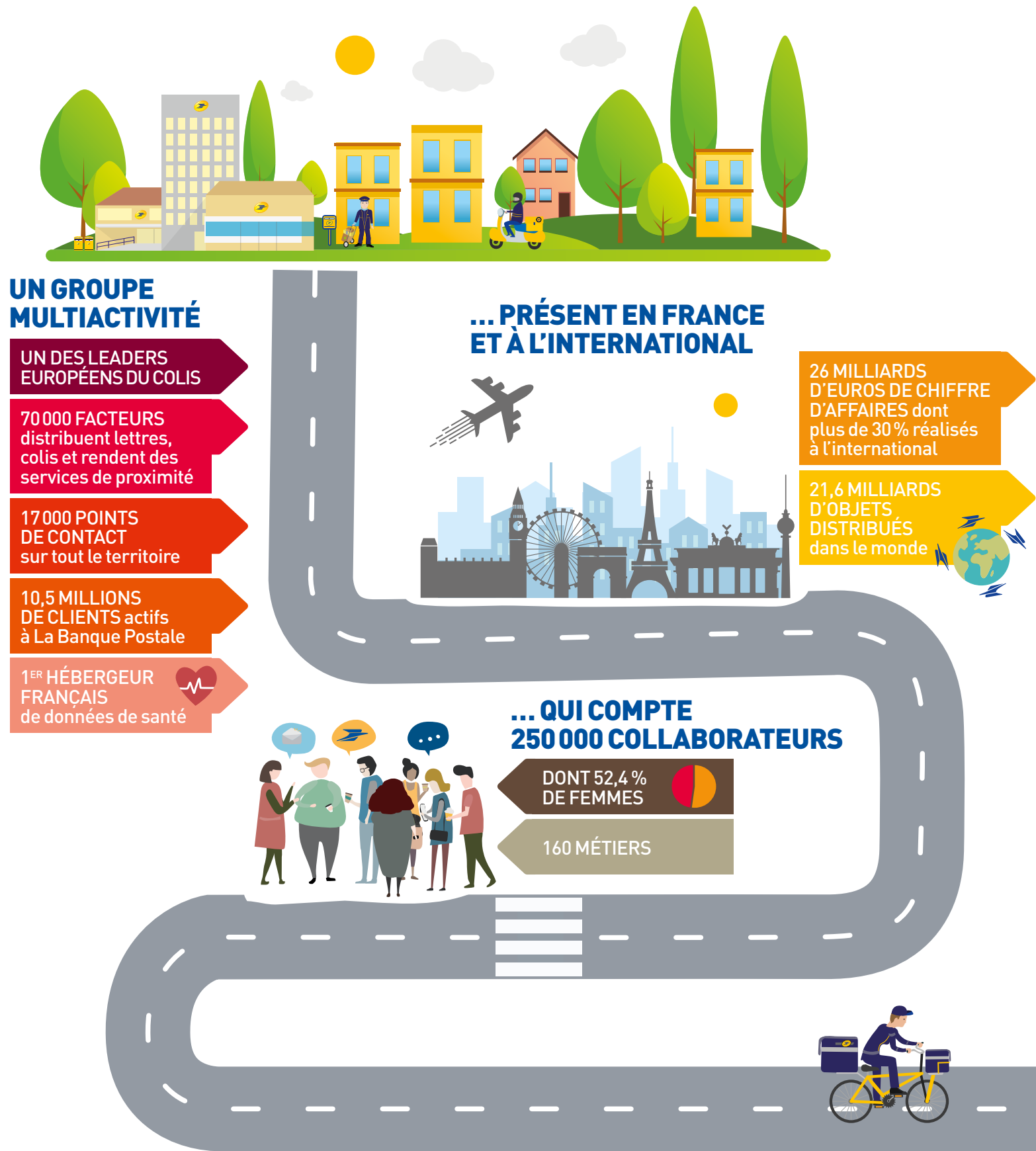
UNE PRISE EN MAIN FACILITÉE

Des ateliers numériques collectifs de prise en main de la tablette Ardoiz sont organisés régulièrement, soit en bureau de poste, soit dans un lieu choisi, comme le foyer rural, à Walincourt (59). Lors de ces ateliers, les participants apprennent à créer une adresse e-mail, à faire des photos, à discuter en ligne, à accéder aux services publics...

1000

TABLETTES ARDOIZ ont été achetées par le conseil départemental du Nord pour équiper ses Ehpad.

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