





## PENSER LA VILLE AUTREMENT

PAR PHILIPPE WAHL,  
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE LA POSTE

**En 2050, les deux tiers de l'humanité vivront en zone urbaine, nous dit l'ONU.**

Dès 2030, ce sont près de cinq milliards de personnes qui vivront dans de grandes agglomérations. Les défis, énormes, sont déjà là : concilier ville humaine et durable avec ville mobile et efficace. Une dynamique réunissant collectivités, entreprises et citoyens est à l'œuvre pour réinventer ce lieu de vie. La Poste, acteur de la ville, partage la vision des collectivités qui s'engagent et soutient leurs initiatives. Par l'étendue de ses services de proximité et le financement des projets, elle accompagne toutes les facettes de leurs actions. À son rôle dans la logistique urbaine, déterminant pour un univers moins encombré et moins pollué dans quinze métropoles et une quarantaine d'entités urbaines de plus de 100 000 habitants, elle ajoute désormais sa contribution à la modernisation des centres urbains. La Poste s'adapte aux nouvelles réalités. Comme elle a su le faire dans les zones rurales, elle fait évoluer son offre de services pour maintenir son engagement

de proximité. Et donne un nouveau visage à son réseau pour répondre à la diversité des clients et de leurs attentes, avec les solutions les plus adaptées là où elles sont les plus utiles. La Poste est aux côtés des élus dans l'élaboration de leurs projets urbains. Les discussions conduites avec eux témoignent de cette vision partagée de l'évolution des services postaux et bancaires. Nos points de services sont dorénavant plus personnalisés, plus connectés, plus accessibles – y compris en mobilité –, plus souples, plus proches des spécificités de chaque quartier. Enfin, avec le nouveau **contrat de présence postale 2017-2019**, signé avec l'État et l'Association des maires de France, La Poste réaffirme sa volonté d'agir auprès des quartiers de la politique de la ville, au titre de sa mission d'aménagement du territoire. Il s'agit notamment d'accompagner les clientèles les plus vulnérables et de faciliter l'accessibilité numérique et la médiation sociale. En repensant son offre de services, La Poste s'engage à être au rendez-vous de la ville de demain.

*Les Cahiers Postéo* sont édités par la direction de la communication Groupe, 9 rue du Colonel Pierre-Avia, 75757 Paris Cedex 15. **Directrice de la publication** : Nathalie Collin. **Directrice de la rédaction** : Valérie Renoux. **Conseil éditorial** : François Hamet. **Rédactrice en chef** : Auriane Roussel. **Rédactrice** : Emmanuelle Gautier. **Réalisation** : i c i B a r b è s - 146 rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. **Crédits photos et illustrations** : Ben Wiseman, Milan Szytura, Aline Zalko, Quentin Vijoux, Alex Cretey Systemans, Manuel Braun, Per Kasch, Sophie Loubaton, Thinkstock, iStock. **Impression** : Entagos. Imprimé et façonné en France. **Dépôt légal** : Mars 2017. 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.

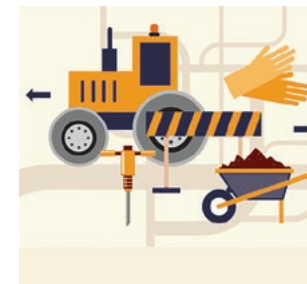


**1,6 MILLIARD D'EUROS, C'EST LE MONTANT DES PRÊTS ACCORDÉS PAR LA BANQUE POSTALE AUX COMMUNES DE PLUS DE 5 000 HABITANTS EN 2015, POUR LEURS INVESTISSEMENTS.** *Source : La Poste*



**LES CITADINS** estiment que la vie urbaine présente deux atouts majeurs (cités par 45 % d'entre eux) : l'accès aux commerces et services près de chez soi et la possibilité de se déplacer sans véhicule.

*Source : Étude CSA Les citadins, leur vie en ville et le commerce de proximité, juin 2012*



**44  
MILLIARDS  
D'EUROS,**

c'est le budget 2015 des communes et groupements de plus de 50 000 habitants hors Île-de-France et Outre-mer. 43 % de ce budget était porté à l'échelle intercommunale fin 2015, contre 40 % fin 2014.

*Source : France urbaine*



**1 million**

de Français ont choisi le statut d'auto-entrepreneur en 2015 ; 600 000 étaient réellement actifs. *Source : Urssaf, juin 2015*

**56**

espaces de coworking La Poste, créés ou à l'étude, à Bordeaux, à Lyon, etc. *Source : La Poste*



**NOUVELLES SOLUTIONS DE LIVRAISON DES COLIS ADAPTÉES AUX MOBILITÉS URBAINES**, 350 consignes automatiques auront été créées par La Poste fin 2016. 57 % d'entre elles sont installées dans les gares.  
*Source : La Poste*



## 4 MINUTES

La moitié des Français met moins de 4 minutes pour accéder aux principaux services de la vie courante. Dans les zones isolées (concernant 5 % de la population), ce temps de transport médian atteint 10 minutes.

*Source : Insee, janvier 2016*

**1 MILLION DE COLIS RÉEXPÉDIÉS EN BOÎTE AUX LETTRES PERSONNELLE EN 2016. 3 000 E-COMMERÇANTS PROPOSENT DÉSORMAIS CE SERVICE, DONT SARENZA ET ZALANDO.**

*Source : La Poste*



## Commerces de proximité

Au cours de la dernière décennie, le nombre de commerces de proximité a augmenté de 40 %. On compte, en France, une supérette de centre-ville pour 7 435 habitants en 2015, contre une pour 10 342 habitants en 2005. *Source : Nielsen Trade Dimension, janvier 2016*

**FIN 2016, 8 150 RELAIS DU RÉSEAU PICKUP (OUVERTS 6 JOURS SUR 7 POUR 88 % D'ENTRE EUX ET 3 PICKUP STORES)** installés sur des trajets domicile-travail sont destinés à la livraison des e-acheteurs. *Source : La Poste*

## 7 ESPACES LOGISTIQUES URBAINS (ELU) OUVERTS PAR LA POSTE DANS LES GRANDES MÉTROPOLIS À FIN 2016.

Ces ELU mutualisent les équipements pour réduire les distances de livraison et « verdier » le dernier kilomètre. *Source : La Poste*



EN SAVOIR +

**97 % DE CLIENTS SATISFAITS, C'EST LE RÉSULTAT DU TEST MENÉ À ANGERS AU SUJET DE LA LIVRAISON DE COLIS LE SOIR. LE TAUX DE RETRAIT AU GUICHET EST ALORS DIVISÉ PAR 4, AVEC PRÈS DE 95 % DES COLIS DISTRIBUÉS DÈS LA 1<sup>RE</sup> PRÉSENTATION.** *Source : La Poste*



## En décalé

Près de 2 salariés sur 3 travaillent en horaires « atypiques », c'est-à-dire décalés tôt le matin, tard le soir, le week-end ou la nuit.

*Source : Enquête Conditions de travail, Insee et Dares, 2005*

**750 HOTSPOTS WIFI DÉPLOYÉS FIN 2016 DANS LES BUREAUX DE POSTE, POUR UN ACCÈS GRATUIT À INTERNET.**  
*Source : La Poste*

**17 %**

**DES FOYERS FRANÇAIS** n'étaient pas, fin 2015, connectés à Internet. Les personnes concernées sont essentiellement des personnes seules, plutôt âgées, à faible niveau de diplôme et de revenus.

*Source : Rapport Crédoc pour Arcep, novembre 2015*



## À domicile

**POUR LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT, LA POSTE A LANCÉ EN 2016, SOUS LA BANNIÈRE PROXI, 5 NOUVEAUX SERVICES DE PROXIMITÉ : PORTAGE DE PRODUITS À DOMICILE, REMISE COMMENTÉE DE DOCUMENTS, VIGILANCE SUR LES PERSONNES ET SUR LES BIENS...**

*Source : La Poste*



**1200**

**BUREAUX DE POSTE ÉQUIPÉS DE SMARTEO**, la tablette qui embarque les principaux services proposés aux clients. Ainsi que 3 800 tablettes en libre-service dans les agences communales ou intercommunales.  
*Source : La Poste*



## VERS UNE VILLE SUR MESURE

Les transformations sociétales et celles engendrées par les outils numériques induisent de nouvelles façons de produire, de consommer, de se déplacer et de vivre en ville. D'un réseau uniforme à un bouquet de services personnalisés, La Poste repense son offre, en concertation avec les élus territoriaux.



### LES 4 POINTS À RETENIR

1. La ville est en pleine mutation. Acteur de proximité par excellence, La Poste personnalise ses services.
2. D'un réseau uniforme à un bouquet de services adaptés aux besoins des citoyens : les formes des services La Poste dans la ville évoluent.
3. À la clé, la co-construction de nouveaux services, en concertation avec les élus et les acteurs de la ville.
4. Chaque ville est unique. Chaque cartographie de services La Poste l'est aussi.

**Être un opérateur de proximité humaine dans des villes : c'est le défi auquel La Poste fait face dans les agglomérations.** Croissance démographique, vieillissement des populations, généralisation de l'utilisation des données numériques... Les écosystèmes urbains sont en pleine mutation. Ces transformations appellent les divers acteurs de la ville à partager une même vision, sur mesure, pour répondre de manière ciblée et efficace aux nouveaux besoins des habitants.

**Un réseau repensé en profondeur.** La Poste a entamé la transformation en profondeur de son réseau en milieu urbain, en jouant la carte de la diversification, sur le modèle de ce qui a été effectué dans les communes rurales avec la mutualisation de points de présence postale. « Adapter notre offre de services aux nouveaux besoins des citoyens suppose de développer des formats plus en lien avec les besoins des quartiers », explique Anne-Laure Bourn, directrice générale du Réseau du Groupe La Poste. Le but ? Redynamiser le réseau La Poste dans un contexte de baisse de fréquentation : le temps d'activité des guichets a reculé de 25 % entre 2009 et 2014\*. La priorité est donnée à l'accessibilité et à la personnalisation des services, en misant sur un accueil spécifique par type de clientèle (clients professionnels, patrimoniaux ou populations en situation de vulnérabilité), avec des horaires élargis (notamment dans les points de services La Poste relais installés chez des commerçants). Ou encore en misant sur le numérique pour davantage d'autonomie et de rapidité dans les opérations simples. « Nous expérimentons aussi de nouveaux formats de bureau, indique Anne-Laure Bourn. Format citoyen pour faire passer l'examen du code de la route, format adapté aux besoins des touristes et

voyageurs, espaces de coworking pour les professionnels itinérants, *corners* éphémères pendant les fêtes de fin d'année. Nous souhaitons être agiles, et offrir un service de proximité de qualité. »

**La Poste dans la ville.** Pour permettre cette transformation en profondeur, La Poste s'engage auprès des acteurs de la ville, élus au premier chef, à mener un travail collaboratif sur une cartographie de services adaptés aux projets urbains et aux attentes et besoins des citoyens. La Poste devient contributrice des projets des villes. Bordeaux fait partie des agglomérations pionnières dans cette démarche. « Dès 2013, sur la base d'un diagnostic partagé avec l'agglomération et l'agence d'urbanisme locale A-urba, nous avons cartographié les besoins de la "Métropole du quart d'heure", en posant la question

« NOUS SOUHAITONS ÊTRE AGILES ET OFFRIR UN SERVICE DE PROXIMITÉ DE QUALITÉ. »

du rôle de La Poste dans la ville, rapporte Nathalie David Garmendia, directrice régionale du Réseau et de la Banque. Depuis, un certain nombre de services novateurs ont éprouvé ici leur modèle économique. » Territoire d'expérimentation, Bordeaux a ainsi vu le codéveloppement d'un bouquet de services mis en œuvre par La Poste en multipartenariat, comme notamment les points de services La Poste relais installés chez des partenaires de l'économie sociale et solidaire, ou encore les espaces de coworking et d'impression 3D.

\* Source : Cour des comptes, mai 2016



#### LESLIE BELTON CHEVALLIER

Sociologue à l'Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (Ifsttar), elle est spécialisée dans l'étude des mobilités et des modes de vie urbains, notamment de ceux liés au travail.

#### Les mobilités professionnelles sont structurantes en ville. Pourquoi ?

L'éloignement entre le domicile et le lieu de travail, lié à l'appétence des Français pour la propriété, a été croissant au cours du XX<sup>e</sup> siècle. De ce fait, les temps de transport contraints se sont accrus et sont progressivement devenus la norme. Les déplacements domicile-travail et le travail en général structurent l'ordonnement des services entre semaine et week-end.

#### Les mobilités sont aussi de plus en plus numériques...

Oui, le numérique change le rapport aux trajets contraints. Les TIC\* équipent les déplacements, elles les facilitent, elles les occupent. Elles permettent même de s'en passer. Avec la portabilité et l'individualisation des équipements, les sphères privées et professionnelles deviennent poreuses. Les temps de transport sont les premiers moments envahis puisqu'ils sont à la frontière de ces deux sphères. En déplacement, on peut indifféremment regarder ses e-mails ou passer des appels professionnels, regarder un film ou gérer sa vie de famille.

#### Quels sont les changements observables dans la vie des citoyens en matière d'achats ?

Si le modèle des grandes surfaces

reste dominant, d'autres formes d'approvisionnement sont valorisées par les ménages : circuits courts, magasins biologiques, consommation collaborative, etc. De manière générale, les consommateurs sont en quête croissante de proximité. En complément des services en ligne, la possibilité d'effectuer « en passant » les courses et démarches vécues comme une corvée permet, le week-end, de donner la priorité aux loisirs.

#### Comment les entreprises s'adaptent-elles à ces nouveaux comportements ?

En aménageant leurs horaires, en proposant des services de livraison sur rendez-vous, en densifiant leur implantation géographique, en privilégiant des formats de vente plus petits et plus concentrés. La consommation de passage effectuée durant un trajet est une réalité prise en compte par certains opérateurs de transport : l'équipement des gares en commerces et services du quotidien en témoigne. Ces adaptations concernent surtout les zones urbaines. Dans les territoires peu denses, périurbains et ruraux, les déplacements sont plus chaînés pour pallier ce manque de proximité.

\* Technologies de l'information et de la communication.

## STRUCTURER LES MOBILITÉS DOMICILE-TRAVAIL

## LA VOLONTÉ D'INVESTIR TOUJOURS PLUS POUR ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS SOCIÉTAUX



#### SEIKI FUKUDA

Vice-président exécutif de la Japan Post Corporation (JPC) depuis juin 2016, il se prête à un partage d'expérience au sujet de la transformation du réseau postal japonais.

#### La privatisation de Japan Post Corporation en 2007 a-t-elle marqué une inflexion de sa politique de présence territoriale ?

Nous nous sommes engagés à maintenir notre présence territoriale à travers plus de 24 000 bureaux de poste et à dynamiser leur activité, en y adjoignant de nouveaux services. De facto mutualisé entre les diverses entités du groupe\*, notre réseau s'ouvre à de nouveaux partenariats. Nos bureaux distribuent ainsi les produits d'assurance santé. Par ailleurs, notre société étant cotée depuis novembre 2015, nous avons la possibilité d'opérer des acquisitions de grande envergure, comme celle de l'opérateur logistique Australia's Toll Holdings.

#### JPC ambitionne de devenir un opérateur global de services intégrés pour le quotidien. Comment cela se traduit-il concrètement ?

Nous avons la volonté de nous investir toujours plus avant pour accompagner les changements sociétaux en cours et, notamment, le fort développement des ventes du e-commerce (+ 13,2 % par an en moyenne en 2010 et 2014). La diversification de nos gammes doit

nous permettre d'aider nos clients à vivre une existence plus aisée, confortable, sécurisée. Pour cela, nous concentrons nos efforts dans quatre domaines : l'amélioration des services d'envoi adaptés aux besoins de l'e-commerce, les solutions logistiques tout-en-un, l'investissement dans la logistique internationale et la diversification des services associés à la réception de colis pour donner plus de choix aux clients. Ce dernier axe de développement se traduit par le déploiement, dans les lieux de passage stratégiques, de la solution Hako Post de consignes pour les colis. Nous avons également lancé le service Furusato\*\* pour l'expédition de spécialités locales directement du producteur au consommateur à travers tout le pays.

#### Comment l'évolution du métier des facteurs accompagne-t-elle cette transformation du réseau ?

Nous menons depuis 2013 plusieurs expérimentations destinées à valoriser nos ancrages locaux. Ainsi, avec notre nouveau service Mimamori\*\*\*, les facteurs effectuent, au domicile des personnes âgées, des visites destinées à surveiller l'état de santé de celles-ci et alerter un proche si nécessaire.

\* Japan Post Services pour les services postaux, Japan Post Bank pour l'épargne, Japan Post Insurance pour les produits d'assurance, Japan Post Network pour la gestion du réseau.

\*\* Signifie « ville natale ».

\*\*\* Signifie « regard attentif ».



## LA POSTE EST UN INTERLOCUTEUR NATUREL DÈS LORS QU'IL S'AGIT D'INNOVATION URBAINE



### VIRGINIE CALMELS

Ancienne dirigeante de Canal+ et du groupe de production audiovisuelle Endemol, première adjointe au maire de Bordeaux, vice-présidente de Bordeaux Métropole, présidente de l'établissement public d'aménagement Bordeaux-Euratlantique et présidente du conseil de surveillance d'Euro Disney.

#### Pourquoi avoir choisi d'associer La Poste aux transformations urbaines à l'œuvre à Bordeaux ?

La Poste est l'acteur de proximité par excellence. Premier opérateur de services dans les territoires, La Poste se renouvelle actuellement pour devenir multiactivité. Elle est donc un interlocuteur naturel lorsqu'il s'agit d'innovation urbaine. Et c'est bien ce qui se dessine dans une métropole comme Bordeaux, qui innove en matière d'habitat, de mobilité, de gouvernance, d'emploi...

#### Sur quels projets les deux partenaires convergent-ils ?

L'idée est d'offrir aux habitants de l'agglomération un bouquet de services variés, accessibles et novateurs. Nos actions

communes créent des territoires d'expérimentation et poussent de nouveaux modèles qui contribuent à façonner la métropole de demain et à développer l'économie locale. C'est dans cet esprit que nous développons avec La Poste un espace de coworking destiné à des professionnels itinérants, que nous ouvrons un espace de networking éphémère destiné à la rencontre et au commerce, ou encore que nous inaugurons un espace d'incubation de projets et d'hébergement de start-up. Dans cette même logique, des services inédits sont testés à Bordeaux, comme le portage de médicaments à domicile, avec le concours des pharmaciens et des facteurs.

#### La diversification des modes de présence postale sur le territoire vous paraît-elle pertinente ?

La Poste manifeste sa volonté de coller au plus près des besoins des citoyens. Elle crée de nouveaux formats, comme les points de services La Poste relais en partenariat avec des commerces ou des structures de l'économie sociale et solidaire, et déploie des consignes de retrait de colis avec des facilités d'accès et des soupleses horaires inédites. Elle intègre dans ses missions des leviers d'activité économique. Ce faisant, elle contribue à dynamiser la vie des quartiers.

Utile

#### LA POSTE DANS VOS BUREAUX

Avec la plate-forme *Côté pro*, La Poste adapte son offre aux professionnels qui souhaitent simplifier leur quotidien afin de se consacrer pleinement à leur activité. Ils peuvent ainsi être guidés par un conseiller dédié dans la gestion et le développement

de leur business, et profiter des services de la plate-forme en ligne. Ils ont ainsi accès à des services numériques pratiques et des outils de gestion simples : coffre-fort numérique, bureautique, signature électronique, création et suivi de devis et factures, lettre recommandée

électronique... La Poste expérimente aussi des espaces d'accueil physiques, les espaces *Côté Pro*, pour renforcer l'accueil de proximité des professionnels. En 2016, 10 de ces espaces ont ouvert leurs portes.

## SERVICES EN VILLE



D'un réseau uniforme à un bouquet de services spécifiques, en fonction des quartiers et des segments de clientèle, La Poste adapte son offre à la diversité des besoins urbains. Son but : offrir le meilleur des deux mondes, physique et numérique, avec de multiples avantages en termes de proximité, d'amplitude horaire, de facilité d'usage et de simplification du quotidien.

## 350

consignes automatiques Pickup station implantées fin 2016 dans des lieux de passage, tels que les gares, les bureaux de poste ou les centres commerciaux.



### BORDEAUX / UN « ESPACE NOMADE » POUR LES COWORKEURS

Le premier espace de coworking de La Poste a ouvert ses portes dans un bureau de poste à Bordeaux. Il met à disposition des professionnels de l'agglomération 23 postes de travail connectés et 5 salles de réunion équipées.



### PARIS / D'UNE PIERRE DEUX COUPS, RÉCUPÉRER SON COLIS ET FAIRE SES COURSES

Ce magasin d'alimentation délivre désormais l'essentiel des services La Poste en horaires élargis, en phase avec le mode de vie des habitants du quartier. Un accord-cadre national avec plusieurs enseignes de proximité (Franprix, Carrefour City et Total), ainsi que des buralistes et d'autres types de commerces de centre-ville.

### ANGERS / LIVRAISON EN SOIRÉE

Livrer le soir, à domicile, les colis volumineux ou nécessitant une remise contre signature, c'est le pari engagé par plusieurs villes. Le test initial, effectué à Angers, s'est avéré très concluant : 97 % de clients satisfaits, un taux d'instance divisé par 4. Nantes a suivi et, à présent, Paris 14<sup>e</sup>, Lyon, Toulouse, Annecy, Mulhouse, Sélestat, Saint-Étienne et Mareuil-lès-Meaux sont dans les starting-blocks.



### EN FRANCE / CHOISIR SON HEURE DE LIVRAISON

Avec Predict, Chronopost a été le premier opérateur européen à s'adapter à l'agenda du destinataire pour organiser la livraison de colis. Cette solution de livraison interactive, sur rendez-vous par créneaux d'une heure, est désormais disponible dans 22 pays.



**DÉCOUVREZ PLUS DE SERVICES AU PUBLIC SUR LE SITE POSTEO.FR**



**1 MILLION**  
de colis réexpédiés : c'est le succès rencontré, en 2016, par le service de réexpédition en boîte aux lettres lancé fin 2015.



**EN FRANCE / UN BUREAU DE POSTE RÉSOLUTION NUMÉRIQUE**

Le bureau nouvelle génération s'organise en îlots spécialisés de vente et de libre-service. Accueillis dès leur arrivée, les clients réalisent les opérations simples en toute autonomie sur les automates. Les chargés de clientèle ne sont pas en reste : 2 000 d'entre eux seront équipés, d'ici à 2018, d'un terminal mobile et tactile Smarteo, qui accélère la prise en charge des clients.



**POUR DÉCOUVRIR D'AUTRES INITIATIVES LOCALES, RENDEZ-VOUS SUR LE SITE POSTEO.FR**

ORGANISATION  
**L'APPLICATION DIGIPOSTE +**



VU PAR QUENTIN VIJOUX



L'APPLICATION EST DISPONIBLE EN TÉLÉCHARGEMENT SUR  

# Attention, chantiers de co-construction !

**La tendance mondiale est à un accroissement de la population vivant en zone urbaine. La France n'échappe évidemment pas à ce phénomène :** nous sommes de plus en plus nombreux à y vivre. La métropole se développe, se densifie, se numérise. Nos villes évoluent dans un monde fluctuant, toujours plus interconnecté. C'est à un vrai changement sociétal que nous assistons. Un changement qui invite les acteurs de l'écosystème urbain à réformer profondément leur manière de penser, de gouverner et de gérer les villes. On ne peut plus désormais penser les services en silos, de façon monolithique : les attentes exprimées par les habitants sont multiples, diverses. Répondre de manière plus ciblée et efficiente aux besoins évolutifs des citoyens est devenu, pour les élus comme pour tous les acteurs économiques, institutionnels et associatifs de la ville, un enjeu majeur. De nouvelles formes de partenariat se développent d'ailleurs entre les collectivités territoriales et les entreprises pour concevoir et mettre en œuvre ensemble des projets innovants. Acteur de proximité par excellence et premier opérateur urbain multiservice, engagé à simplifier la vie de tous ses clients, tous les jours et partout, La Poste est très naturellement mobilisée autour de ces nouveaux enjeux. En concertation avec les différents acteurs de la ville, elle contribue à co-construire des territoires d'expérimentation pour une ville où il fait bon vivre et travailler.



## À LIRE DANS CE NUMÉRO

**P. 2 PENSER LA VILLE AUTREMENT**  
**P. 3 CARTES EN MAIN P. 6 VERS UNE VILLE SUR MESURE**  
**P. 11 TOUR D'HORIZONS : SERVICES EN VILLE**  
**P. 15 ORGANISATION : L'APPLICATION DIGIPOSTE +**