

LE POINT SUR
LE CONTRAT
DE PRÉSENCE
POSTALE
2020-2022

JUILLET 2020 #55
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN CENTRE-VAL DE LOIRE

LA MÉDIATION
NUMÉRIQUE
LEVIER D'ACTION EN TERRITOIRE



SANCERRE
LA FACTRICE
LIVRE
LES COURSES

CHAILLAC
LE PREMIER ESPACE
LABELLISÉ FRANCE SERVICES



PRÉSENCE POSTALE
CONCERTATION LES ÉLUS ET
LA POSTE ŒUVRENT ENSEMBLE

Sommaire



S'INFORMER
02 - La Poste et ses partenaires œuvrent de concert pour la présence postale
03 - La Poste en actions face à l'épidémie de Covid-19

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 - Formation numérique : un plus pour les gérants d'agence postale communale

GAGNER EN PERFORMANCE
08 - La Poste s'engage dans une nouvelle organisation industrielle et logistique
10 - À Sancerre, la factrice livre les courses

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
12 - La Poste, tiers de confiance numérique
14 - La Banque Postale s'engage pour les acteurs économiques locaux

LE POINT SUR
16 - Le réseau France Services se déploie

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



Centre-Val de Loire

LA POSTE ET SES PARTENAIRES ŒUVRENT DE CONCERT POUR LA PRÉSENCE POSTALE

Depuis le début de la crise sanitaire, La Poste s'est mobilisée pour assurer la continuité de ses activités tout en garantissant la sécurité des postiers et de ses clients. Grâce à une relation partenariale de grande qualité avec les commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT), les associations de maires, les élus et les partenaires commerçants, l'accès aux services postaux s'est progressivement élargi dans le respect des gestes barrières. Cela s'est traduit notamment par des réunions régulières des CDPPT et par l'équipement des points de services en matériel de protection (plexiglas, masques, gel hydroalcoolique...). La Poste tient à remercier les gérants d'agence postale communale et de La Poste relais, qui continuent à apporter conseils et services à chacun. C'est d'ailleurs cet engagement que Philippe Wahl a tenu à saluer lors de sa venue en Eure-et-Loir le 10 avril dernier, premier déplacement du président-directeur général du Groupe La Poste en territoire en période de crise sanitaire.

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



FSC
www.fsc.org
RECYCLÉ
Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C015240

LA POSTE EN ACTIONS PENDANT LA CRISE DU COVID-19

18 RÉUNIONS DES CDPPT du Centre-Val de Loire entre fin mars et fin mai 2020.



CHIFFRES CLÉS

100 %
DES AGENCES POSTALES communales et des bureaux de poste ouverts équipés en matériel de protection (plexiglas, masques, gel hydroalcoolique...).

1 BUDGET EXCEPTIONNEL pour financer l'équipement des agences postales communales en matériel de protection : plexiglas, masques, gel hydroalcoolique...

52370 COLIS expédiés par nos clients depuis leur boîte aux lettres entre la mi-mars et la fin mai (vs 13093 colis expédiés par les mêmes moyens sur la même période en 2019).

+ de 1800 ENTREPRISES de la région ont commandé des masques sur la plate-forme masques-pme.laposte.fr (à fin mai), afin d'équiper leurs collaborateurs.



_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.

OURS : Pages régionales : Directeur de la rédaction : Ludovic Provost, Rédactrice en chef et secrétaire de rédaction : Hélène Rabusseau. Crédits photos : DR La Poste, médiathèque du Groupe La Poste, Agnès Mestre, Anaïs Petit, Hélène Rabusseau, André Laignel, Mairie de Tavers, Préfecture de l'Indre, Mairie de Chaillac. 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.

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

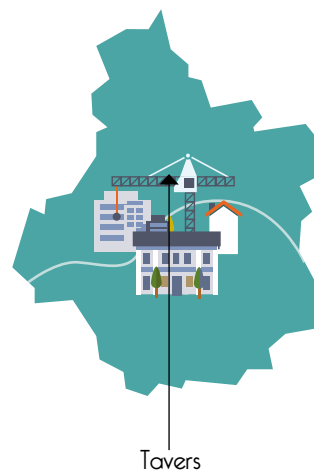
LA POSTE

TESTE UNE FORMATION POUR LES AGENCES POSTALES COMMUNALES

Utile



RÉGION
CENTRE-VAL DE LOIRE



Tavers

ÉCLAIRAGE



Pour accompagner le déploiement des îlots numériques dans les points de services La Poste agence communale (LPAC) du Loiret, la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) et La Poste ont mis en place une formation à destination de leurs gérants. Objectif de cette formation : les aider à orienter les citoyens dans la prise en main des outils numériques et à les guider

dans l'accès aux démarches administratives dématérialisées. Cette formation expérimentale, construite par La Poste, a été suivie par 17 personnes, représentant un total de neuf communes du Loiret (Ascoux, Châtillon-sur-Loire, Épièdes-en-Beauce, Jouy-le-Potier, Mardié, Saint-Benoît-sur-Loire, Saint-Denis-de-l'Hôtel, Sermaises et Tavers). La déclinaison de cette formation à l'échelle des cinq autres départements de la région Centre-Val de Loire est envisagée en 2020.

L'installation d'îlots numériques dans les agences postales communales, prévue dans le cadre du contrat de présence postale territoriale 2017-2019, est confortée pour la période 2020-2022. Elle permettra notamment de répondre aux enjeux d'inclusion numérique en lien avec la mission d'aménagement du territoire de La Poste. Ce sujet se révèle particulièrement prégnant avec la crise sanitaire que nous vivons actuellement.

« Dix-sept personnes ont suivi la formation pour le Loiret, représentant un total de neuf communes du département. »

Loiret



JEAN BILLARD /
Ancien maire de Tavers.

« CETTE FORMATION VIENT COMPLÉTER LE DISPOSITIF »

« La Poste agence communale de Tavers existe depuis dix ans. Nous accueillons en moyenne 6 000 clients par an pour deux heures et demie d'ouverture chaque jour, du lundi au samedi. Notre attractivité rayonne jusqu'au Loir-et-Cher limitrophe. L'îlot numérique, en place depuis fin décembre 2019, permet d'élargir l'éventail des services de la commune. La formation a permis aux deux gérantes de bien appréhender leur rôle d'accompagnement. Elle vient compléter le dispositif de déploiement des équipements numériques. Nous nous laissons le temps d'un premier bilan pour réfléchir ensuite à des actions complémentaires qui pourraient renforcer notre appui auprès de nos citoyens éloignés du numérique. »

Loiret



MURIEL GUILLAUME /
Gérante de LPAC de Tavers.

« JE ME SENS À L'AISE DANS MON RÔLE »

« La formation s'est déroulée sur une journée et a été très active. C'était très pédagogique et ludique. Le formateur nous a sensibilisés aux différents profils de clients que nous pouvions rencontrer, pour identifier grâce à un questionnaire la meilleure manière de les orienter. Il nous a aussi expliqué l'environnement informatique de l'îlot, avec les différents accès. Dommage que nous n'ayons pas pu nous exercer sur un vrai ordinateur. Les mises en situation nous ont permis de nous projeter sur des cas concrets, c'était très utile. Aujourd'hui, je me sens à l'aise dans mon rôle et rassurée par rapport aux inquiétudes que je pouvais avoir à me partager entre l'îlot numérique et le guichet. »

Loiret



CHRISTIAN BOURILLON /
Président de la CDPPT du Loiret.

« IL FAUT CAPITALISER SUR CETTE EXPÉRIMENTATION »

« L'accès aux services de proximité est un enjeu majeur pour nos communes en milieu rural. Le déploiement d'équipements numériques est un levier pour développer les services auprès de nos citoyens. Nous devons prendre le relais pour répondre à leurs besoins. La mise en place de la formation des gérants d'agence postale communale a été une impulsion collégiale des membres de la commission départementale de présence postale territoriale. Elle nous est apparue incontournable afin d'aider les gérants à mieux cerner leur rôle et à les prémunir par rapport aux différents types de demandes. Il faut capitaliser sur cette expérimentation et déployer le dispositif auprès des communes volontaires. »

UNE FORMATION POUR MIEUX ACCOMPAGNER LES CLIENTS.



« Le déploiement d'équipements numériques est un levier pour développer les services auprès de nos citoyens. »

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.

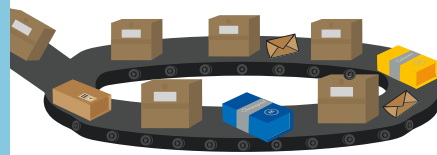
01

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.



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

Cher PROTÉGER LES PLUS VULNÉRABLES

À SANCERRE, LA FACTRICE LIVRE LES COURSES AUX PLUS FRAGILES.

Avec la crise sanitaire, la mairie de Sancerre propose à ses habitants les plus fragiles un service de livraison de produits alimentaires de première nécessité par le facteur. « Nous avons l'habitude de faire appel à La Poste lors des épisodes de canicule, explique le maire, Laurent Pabiot. Le facteur est la seule personne que nos administrés voient tous les jours. Nous avons identifié les personnes seules qui avaient des difficultés à se déplacer

et nous leur avons proposé de se faire livrer par le facteur. » Pour bénéficier de ce service gratuit, les habitants concernés communiquent leur liste de courses à la mairie le lundi et sont livrés le jeudi. « Ce service est très bien accueilli par les bénéficiaires, explique Séverine, en charge des livraisons. Je suis fière d'être factrice. Avec ce service, je me sens utile et au plus proche des besoins des gens. »



Centre-Val de Loire LA POSTE S'ENGAGE POUR DISTRIBUER DES MASQUES

LA POSTE SE MOBILISE POUR LES ENTREPRISES DE MOINS DE 250 PERSONNES.

La plate-forme masques-pme.laposte.fr a été impulsée par le ministère de l'Économie et des Finances, avec l'appui de La Poste et le soutien des chambres de commerce et d'industrie, des chambres des métiers et de l'artisanat et des chambres d'agriculture, en vue de favoriser la reprise de l'activité

économique. Dédiée aux entreprises de moins de 250 salariés, aux associations employant des salariés, aux micro-entrepreneurs, aux professions libérales et agricoles, cette plate-forme a déjà permis à plus de 1 800 entreprises du Centre-Val de Loire (à fin mai) de commander des masques « grand

public » lavables et réutilisables, livrés par les facteurs. Ces masques en tissu sont fabriqués dans le respect des spécifications fixées par les autorités sanitaires. La Poste s'engage également auprès des collectivités qui souhaitent distribuer des masques à leurs habitants, en proposant les services des facteurs.

Centre-Val de Loire POUR ASSURER LA CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE

L'ÉDUCATION NATIONALE ET LA POSTE SE MOBILISENT POUR MAINTENIR LE LIEN AVEC LES ÉLÈVES.

Le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et La Poste se sont associés pour garantir la continuité pédagogique en période de confinement. La Poste a réalisé une distribution sécurisée de matériels informatiques disponibles dans les établissements scolaires, en accord avec les collectivités, auprès de jeunes n'en disposant pas. Des élèves du collège de Sancoins (18), par exemple, ont pu en bénéficier. Par ailleurs, les élèves en situation de déconnexion numérique ont reçu leurs devoirs par courrier, grâce au dispositif « Devoirs à la maison ». La Poste a mobilisé sa filiale

Docaposte, dont l'une des plates-formes emploie 200 personnes à Blois. Les enseignants, munis de codes de connexion, ont envoyé leurs documents pour impression, mise sous pli et ajout d'une enveloppe de retour gratuit. Une fois ses devoirs faits, l'élève les renvoie par La Poste à la plate-forme, qui fait l'exercice inverse, les numérise et les transmet à l'enseignant. « Cela permet de remettre dans le circuit de la continuité pédagogique tous ceux qui en étaient écartés pour des raisons de zone blanche et de problème de connexion », se félicite Katia Béguin, la rectrice de l'académie d'Orléans-Tours.



LA POSTE,
TIERS DE
CONFIANCE DANS
LA MÉDIATION
NUMÉRIQUE

Centre-Val de Loire



01 | L'INCLUSION NUMÉRIQUE, LEVIER POUR LES TERRITOIRES

Pour la 2^e année consécutive, La Poste est partenaire de Human Tech Days, événement organisé par la Région. La Poste rappelle ainsi son rôle prépondérant dans l'inclusion numérique et son implantation historique dans les territoires, qui fait d'elle un vrai facilitateur en matière d'accessibilité, partout, pour tous, tous les jours. Elle poursuit en innovant chaque jour et en proposant des offres basées sur la confiance et la proximité.

02 | UNE PRÉSENCE POSTALE MULTIPLE

Dans le cadre d'un projet urbain, La Poste a repensé sa présence dans le quartier Sanitas de Tours. Avec la transformation du bureau, trois points de services ont été déployés, dont La Poste relais et un Relais économie sociale et solidaire. Ce dernier, animé par l'association de médiateurs Régie Plus, propose des services bancaires et numériques d'une manière citoyenne et solidaire.



03 | DES MÉDIATEURS EN SOUTIEN

Sous l'impulsion des CDPPT, des médiateurs tiennent des permanences dans des MSAP afin d'accompagner les personnes dans leurs démarches administratives, en appui des chargés de clientèle de La Poste. Dans le Berry, c'est l'association Familles rurales qui intervient dans 11 MSAP postales, un jour par semaine.



04 | DES ÎLOTS NUMÉRIQUES EN PROXIMITÉ POUR TOUS

Avec la modernisation de l'action publique, les démarches administratives se dématérialisent. Elles nécessitent un accès à Internet et un ordinateur ou un scanner. Pour répondre à ce besoin en équipement et réduire la fracture numérique, les CDPPT de la Région et La Poste ont installé en 2019 des îlots numériques dans 46 points de contact (agences postales communales et bureaux facteur-guichetier). 25 nouvelles implantations sont programmées en 2020.



05 | DE LA DÉTECTION À LA FORMATION NUMÉRIQUE

Sept millions de Français n'ont pas accès à Internet et 13 millions sont en difficulté face au numérique. Pour relever ce défi, La Poste lance un plan d'inclusion sociale et numérique, qui se traduit par une information des clients sur les possibilités d'accompagnement en bureau; la détection de fragilités, par l'évaluation du niveau d'autonomie du client; l'orientation et l'accompagnement grâce à des formations par exemple, en fonction de son niveau.

Utile

L'ESSENTIEL À RETENIR ALLIER LE MEILLEUR DE L'HUMAIN ET DU NUMÉRIQUE

En tant que tiers de confiance, La Poste joue un rôle en matière de médiation et d'échanges. Avec le développement de l'administration numérique, La Poste en Centre-Val de Loire s'engage à nouveau en hébergeant 31 maisons de services au public (MSAP) en bureau de poste, dont une première déjà labellisée France Services, à Chaillac, dans l'Indre. Un tiers des MSAP régionales sont donc installées à La Poste! La Poste est aussi l'un des 9 opérateurs France Services. Dans ce cadre, elle déploie des facteurs France Services pour les MSAP postales labellisées. Le facteur se déplacera au domicile des personnes empêchées, sur rendez-vous.

940

POINTS DE CONTACT en Centre-Val de Loire (bureaux de poste, agences postales communales, La Poste relais, MSAP, France Services).

EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE RÉGIONALE



La Banque Postale a pris des mesures inédites afin d'accompagner tous ses clients et de soutenir, aux côtés des pouvoirs publics, l'économie française et régionale.

50 €

C'est le nouveau plafond du paiement sans contact instauré afin de faciliter cet usage et la relance de l'activité des commerçants. La Banque Postale a accompagné l'initiative du GIE Cartes bancaires, Visa et Mastercard.

300 M€

C'est le montant de l'enveloppe de financement à taux zéro proposée par La Banque Postale aux hôpitaux publics et aux collectivités locales. Début avril, plus de 150 millions d'euros avaient déjà été débloqués.



Centre-Val de Loire

DE L'IMPORTANCE D'ACCOMPAGNER TOUS LES ACTEURS

Dès le début de la crise et la décision du confinement, les équipes de La Banque Postale se sont mobilisées pour soutenir l'ensemble de leurs clients : grand public comme artisans, commerçants, TPE, PME, ETI, grandes entreprises, associations, hôpitaux publics, collectivités locales, sociétés d'économie mixte. De nouvelles offres et des modes de fonctionnement adaptés ont ainsi été développés afin de répondre aux deux grands enjeux que La Banque Postale s'est fixés : garantir le versement des prestations sociales en bureau de poste pour la clientèle la plus fragile et accompagner les professionnels, les entreprises et le secteur public local grâce à une action dédiée de soutien à leur activité.



Centre-Val de Loire

AIDER LES ENTREPRISES À FAIRE FACE

La principale préoccupation des clients professionnels et des entreprises, c'est la trésorerie : comment faire face aux charges incompressibles, sans activité et donc sans recettes ? La Banque Postale a proposé le report des échéances de prêt pendant six mois, de manière automatique pour les professionnels notamment, et la mise en place du prêt garanti par l'État (PGE), pour faire face aux charges non reportables. Les clients ont ainsi été contactés dès le 16 mars pour faire le point sur leur situation et 112 dossiers de PGE ont été traités en Centre-Val de Loire. Des entreprises comme Mekamicon (Loir-et-Cher), ou des restaurateurs ont bénéficié de ce dispositif. L'enjeu de la reprise est également au cœur des préoccupations, comme dans le secteur du tourisme, très développé dans la région.



Centre-Val de Loire

EN PREMIÈRE LIGNE AVEC LES COLLECTIVITÉS ET LES HÔPITAUX

En tant que premier prêteur bancaire des hôpitaux publics et des collectivités locales, les équipes de La Banque Postale se sont évidemment engagées pour les soutenir alors qu'ils sont en première ligne. Pour cela, un financement à taux zéro leur a été proposé. Sur une enveloppe dédiée de 300 millions d'euros, plus de 150 millions d'euros ont été débloqués début avril pour plus de soixante hôpitaux et collectivités, notamment dans l'est de la France. En Centre-Val de Loire, plusieurs communes, comme Bonneval (28), ont bénéficié de cette ligne de trésorerie, suite à la suspension de projets de vente de terrains ou pour assurer le paiement de charges. De même, au-delà du financement du projet de restructuration du CHU de Tours, une ligne de trésorerie exceptionnelle a été débloquée pour financer l'activité actuelle, nécessitant des dépenses supplémentaires.



FRANCE SERVICES SE DÉPLOIE À CHAILLAC

Le 1^{er} janvier 2020, le réseau France Services est entré en activité, avec 460 sites labellisés dans un premier temps. La Poste de Chaillac (36) en fait partie.

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

PILOTÉ PAR LE MINISTÈRE de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, France Services permet aux citoyens d'effectuer des démarches administratives numériques dans un lieu unique, accompagnés par des agents formés par les partenaires. Il conjugue les potentialités du numérique et un service à visage humain.

UN LARGE BOUQUET DE SERVICES DU QUOTIDIEN



LES ESPACES FRANCE SERVICES sont installés dans des structures portées par des collectivités ou en bureau de poste. Ils dispensent un socle de neuf services : ceux du ministère de l'Intérieur (carte d'identité, permis de conduire, carte grise...), des Finances publiques (déclaration de revenus...), de la Justice (accompagnement dans l'accès au droit), de l'assurance maladie, de l'assurance retraite, des allocations familiales, de Pôle emploi, de la Mutualité sociale agricole et de La Poste. Ce socle de services peut être enrichi par les collectivités locales et d'autres partenaires.

Liberté
Égalité
Fraternité

PROCHE DES GENS

D'ICI À 2022, chaque citoyen trouvera au moins une structure France Services à moins de trente minutes de son domicile. La Poste, partenaire majeur des maisons de services au public (MSAP), prend également part à ce déploiement. Pour cela, elle s'appuie sur son réseau de 500 MSAP. La Poste prévoit également que des facteurs se déplacent gratuitement au domicile des personnes empêchées, sur rendez-vous, dans le périmètre d'activité d'un site France Services hébergé par La Poste.

EN CENTRE-VAL DE LOIRE, LA POSTE DE CHAILLAC LABELLISÉE FRANCE SERVICES

LA MSAP INSTALLÉE À LA POSTE DE CHAILLAC DEPUIS 2016 a obtenu la labellisation France Services dès le 1^{er} janvier 2020. Elle est ainsi la première MSAP postale à en bénéficier en Centre-Val de Loire. La Poste de Chaillac contribue au développement des services de proximité et les chargés de clientèle de La Poste apportent aux particuliers des conseils pratiques et un accompagnement pour toute question administrative.



Indre



THIERRY BONNIER /
Préfet de l'Indre.

« RAPPROCHER LES SERVICES PUBLICS DES CITOYENS »

« L'ambition portée par France Services est de rapprocher les services publics des citoyens, pour lutter contre la fracture sociale, numérique et territoriale. Les structures France Services ont donc vocation à mailler le territoire, en s'implantant au plus près des lieux de vie et de passage des habitants. Elles doivent proposer au minimum le bouquet de services associant les ministères de l'Intérieur et de la Justice, la Direction générale des finances publiques et six opérateurs (MSA, CAF, CPAM, Pôle emploi, La Poste, Carsat) et assurer un accueil professionnel, avec deux personnes formées prêtes à les recevoir et une amplitude horaire d'ouverture suffisante. Le label France Services est un gage de qualité, qui garantit de trouver un appui efficace pour ses démarches administratives. »

Chaillac (36)



GÉRARD MAYAUD /
Ancien maire de Chaillac.

« LA POSTE ASSOCIE LE PHYSIQUE ET LE NUMÉRIQUE »

« Aujourd'hui, les démarches se font en numérique. Il faut prendre en compte les difficultés de certains habitants face à l'informatisation des services. Notre population, souvent âgée, est éloignée des centres urbains et beaucoup ne sont pas habitués ou préparés à ce changement rapide. Il est donc très important que des gens soient physiquement et humainement présents pour aider à remplir une déclaration de revenus, à répondre aux questions de la CAF... En cela, France Services est l'outil d'une présence physique de proximité au service des habitants. Et La Poste associe le physique et le numérique : elle met à disposition le matériel informatique et des postiers compétents et dévoués qui accompagnent les citoyens dans ces nouveaux usages. »

Utile

L'ESSENTIEL À RETENIR RÉPONDRE À LA NUMÉRISATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

France Services a pour objectif d'endiguer la désertification des services publics en milieu rural, avec 2 000 espaces devant ouvrir d'ici à 2022. Parmi les critères de labellisation figurent, entre autres, le degré d'équipement, la présence d'un espace de confidentialité et le niveau de formation des agents. Les Espaces France Services seront créés en priorité dans des cantons ruraux et des quartiers prioritaires de la politique de la ville.



9

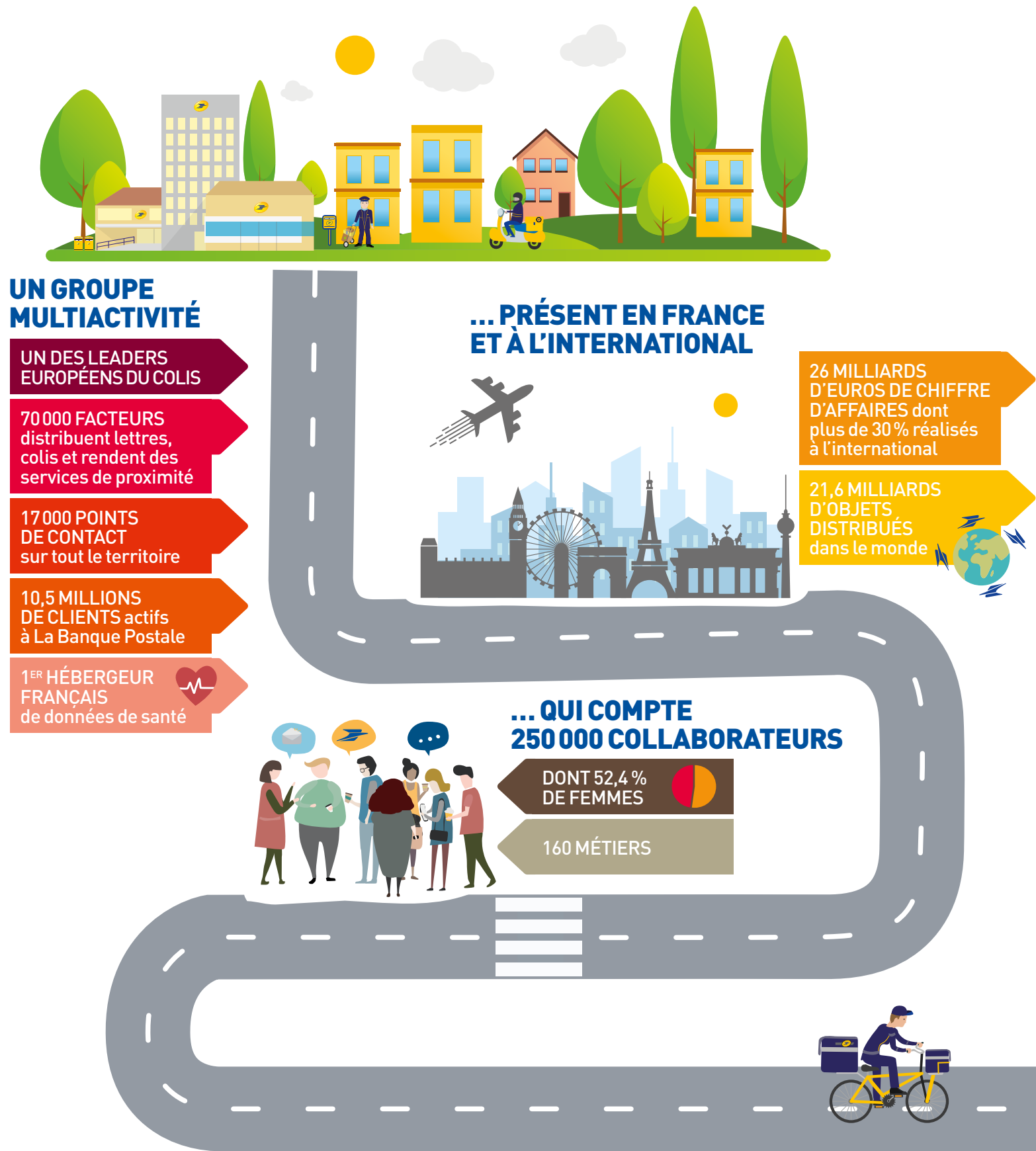
PARTENAIRES PRÉSENTS au sein des structures France Services pour dispenser le socle de services, qui pourra s'enrichir d'autres services en fonction des besoins exprimés localement par les citoyens.



CALENDRIER

RENTÉE 2020
DE NOUVELLES
LABELLISATIONS de structures France Services interviendront à compter de la rentrée 2020.

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