



# Un groupe innovant aux côtés des territoires



Présence sans cesse modernisée, nouveaux services, financement des collectivités, Le Groupe La Poste s'engage contre la fracture territoriale.

# côtés

# Expérimenter

DE NOUVELLES SOLUTIONS  
DE PROXIMITÉ

Le Groupe expérimente de nouveaux services et des modes de présence innovants, renforçant ainsi sa place d'opérateur de confiance, présent et utile partout, pour tous, tous les jours.

## La présence postale programmée pour 2020-2022

Pour adapter et moderniser sa présence dans les territoires, La Poste a signé avec l'État et l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité le contrat de présence postale 2020-2022. Prévoyant 177 millions d'euros de financement par an, ce texte est le fruit d'une démarche participative en trois temps (départementale, régionale et nationale) en tenant compte des propositions des élus. Ce cinquième contrat capitalise sur les quatre contrats précédents. Depuis le premier, en 2008, 2 milliards d'euros ont ainsi été investis pour optimiser la présence de La Poste dans les territoires.

## Des bureaux innovants

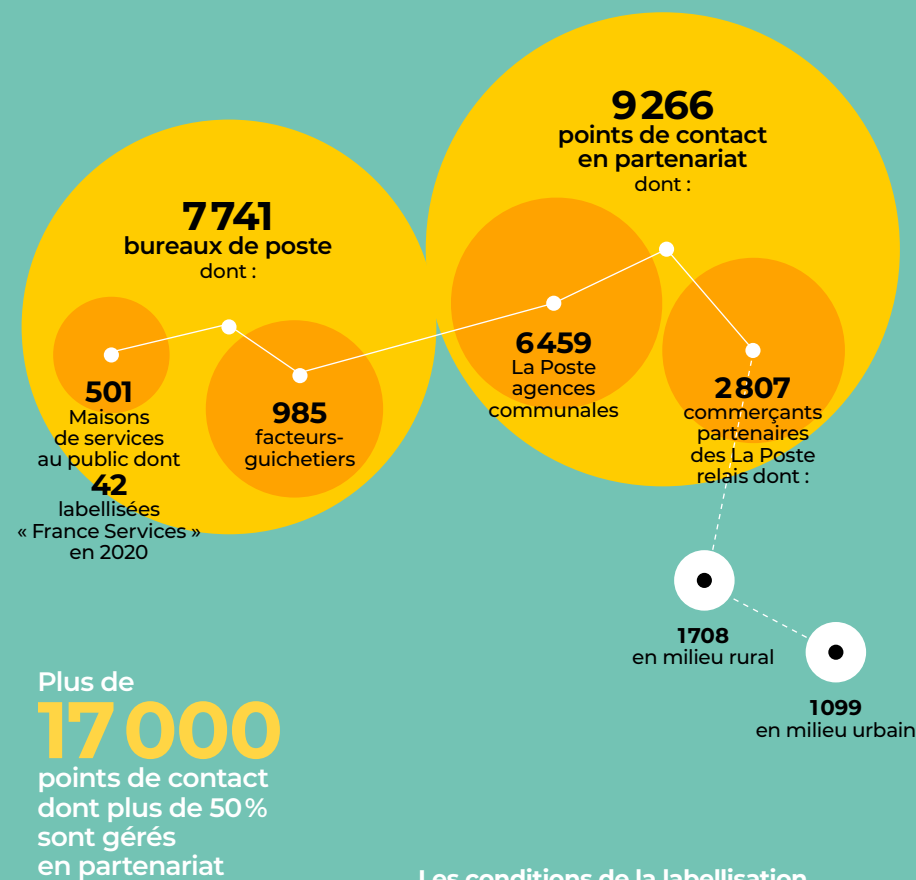
En 2019, près de 400 bureaux de poste ont été modernisés et La Poste compte 9 266 points de contact gérés en partenariat dans les commerces de proximité ou les mairies. De nouvelles formes de présence ont vu le jour pour adapter les services à des clientèles spécifiques. Des offres destinées aux voyageurs des aéroports de Paris et à leurs salariés; aux touristes avec, par exemple, le premier bureau de poste qui accueille un office du tourisme ouvert au mont Saint-Michel; ou encore destinées aux jeunes dans les villes universitaires comme Rennes ou Nancy. Chaque forme de présence est pensée pour personnaliser la prise en charge des clients afin de gagner en proximité et d'enrichir la relation.

## Des services rassemblés et accessibles à tous

En 2019, parmi les 501 MSAP<sup>(1)</sup> ouvertes par La Poste depuis 2015, 42 ont été labellisées « Maison France Services » par l'État au 1<sup>er</sup> janvier 2020. Le label « France Services » distingue les MSAP qui répondent à des critères spécifiques dont l'offre d'accès à neuf opérateurs de services dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville où les besoins sont plus forts.

(1) Maisons de services au public.

## Un réseau qui évolue et s'adapte aux attentes des territoires



**95,6%**  
des Français sont à moins de 5 km d'un point de contact La Poste

## Les conditions de la labellisation « France Services » :

- être ouvert cinq jours par semaine ;
- avoir au moins deux personnes à l'accueil ;
- être accessible en moins de 30 minutes en voiture pour les bénéficiaires ;
- proposer un bouquet de services regroupant 9 partenaires : La Poste, le ministère de l'Intérieur, la Direction générale des finances publiques, le ministère de la Justice, la Caisse nationale des allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, la Caisse nationale d'assurance maladie de travailleurs salariés, la Mutuelle sociale agricole et Pôle emploi.

# Soutenir

## LA DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

### Au cœur de la dynamique de l'emploi

En tant qu'employeur et acheteur, Le Groupe La Poste a permis de soutenir plus de 460000 emplois directs et indirects en France. En 2019, les achats du Groupe ont généré 5,2 milliards d'euros de PIB et soutenu près de 100000 emplois indirects<sup>(2)</sup> en France, 81% des fournisseurs du Groupe étant des PME-TPE-ETI.

Le Groupe La Poste s'engage aux côtés des territoires en faveur du développement durable. Livraison et financement verts, le point sur les actions 2019.

### Décarboner la logistique urbaine

Le trafic de marchandises en ville représente 40% des embouteillages et 30% des émissions polluantes, et les prévisions de croissance de l'e-commerce laissent présager une dégradation de ces indicateurs. Face à cet enjeu, le Groupe travaille avec 19 métropoles pour décarboner la livraison de demain en centre-ville et propose Urby<sup>(1)</sup>, une solution de logistique urbaine durable en partenariat avec les acteurs locaux.

Réseau de sites logistiques de proximité, Urby concentre les marchandises et mutualise les flux en ville en véhicules à faibles émissions. Urby propose des services, notamment aux commerçants et artisans du centre-ville : livraison chez les clients, gestion des flux retours, collecte de recyclables, etc. Déjà déployé dans 11 villes (à Bordeaux, Paris, Nice, Nantes, Marseille en 2019), Urby vise 22 métropoles en 2020. Poste Immo, foncière du Groupe La Poste, investit par ailleurs dans des projets immobiliers afin d'offrir au Groupe des volumes pour la logistique de proximité dans les grandes métropoles comme Paris, Toulouse et Lyon.

### Financer les projets écologiques

En 2019, La Banque Postale a lancé les prêts verts dédiés aux collectivités locales et leur a accordé 300 millions d'euros de prêts pour financer des projets 100% durables. Ces financements concernent les énergies renouvelables, la valorisation des déchets comme le Sitcom Côte sud des Landes, la mobilité écologique avec la troisième ligne de tramway à Saint-Étienne, ou encore la rénovation du réseau d'eau et d'assainissement en Ardèche (communauté de communes de Val'Eyrieux).

(1) Filiale de GeoPost/DPDgroup.

(2) Étude 2018 réalisée par La Poste, visant à quantifier de manière objective et indépendante, avec l'outil Local Footprint®, son empreinte emploi annuelle dans l'économie française par ses achats.

## Immobilier, logement... Une approche constructive

### S'adapter

Afin d'adapter certains de ses immeubles, dotés d'une empreinte architecturale forte, aux nouveaux usages de la ville, Poste Immo a lancé fin 2018 un appel à projets « Années 70 ». En novembre 2019 pour Cergy et mars 2020 pour Grenoble, les jurys, composés d'élus locaux, d'architectes indépendants et de Poste Immo, ont choisi des projets ambitieux qui proposent une nouvelle lecture du centre-ville tout en respectant l'architecture initiale du bâtiment.

**10 094 immeubles**, soit 6,2 millions de m<sup>2</sup>, c'est ce que représente le patrimoine immobilier du Groupe en France.

### Financer

La Banque Postale est le premier prêteur bancaire des collectivités territoriales et a octroyé, en 2019, 13,4 milliards d'euros de financement à plus de 3287 acteurs du secteur public local. Engagée dans le financement de la transition écologique, elle accompagne, par exemple, le projet de village Alzheimer de la ville de Dax par un prêt vert de 75 millions d'euros, et le projet de l'unité de valorisation énergétique du Syctom d'Île-de-France à Ivry-sur-Seine.

**90% du parc de logement social** en France sont gérés par des bailleurs sociaux clients de La Banque Postale.

**50% des crédits** aux collectivités accordés par La Banque Postale ont été octroyés aux communes de moins de 5000 habitants.

### Reconvertir

Poste Immo a également lancé un programme pour reconvertir plusieurs de ses anciens hôtels des postes, situés en centre-ville, en résidences services seniors. Les immeubles transformés apporteront de nouveaux services en facilitant la vie des résidents dans les cœurs de ville.

**11 bâtiments** situés dans des villes moyennes en régions (Perpignan, Metz, Brest, Saint-Étienne ou encore Châteauroux...) font actuellement partie du programme.



### Contribuer à l'attractivité du territoire

La Poste contribue à la dynamique des territoires par la combinaison de canaux physiques et numériques. Son réseau de plus de 17000 points de contact participe à la vitalité du lien social et de la vie locale. Il en est de même pour celle des 70000 facteurs présents 6 jours sur 7 au domicile de tous les habitants et auprès des entreprises, par des services de proximité. Partenaire du plan national « Action cœur de ville », La Poste apporte des solutions de proximité pour renforcer l'attractivité des centres-villes. Par exemple, la plate-forme de vente en ligne « Ma ville mon shopping », pour les artisans et commerçants, favorise le commerce local. En 2019, 15 villes l'ont déjà mise en œuvre. Enfin, le site Internet laposte.fr permet d'accéder en tout point du territoire à la plupart des offres et services du Groupe (20 millions de visiteurs par mois).

# Accompagner

LES POLITIQUES  
ET PROGRAMMES PUBLICS

## La Poste, partenaire...

### ... de la silver économie et de la santé

Le vieillissement de la population reste un défi majeur pour les territoires. Pour les aider, La Poste a développé des services de proximité et d'aide à l'autonomie comme le portage de repas, de médicaments et de courses ou les visites à domicile « Veiller sur mes parents ». Elle a créé un pôle de prestations de santé à domicile avec ses filiales Asten Santé et Diadom. Avec le programme « Territoires de santé de demain », en partenariat avec l'Eurométropole de Strasbourg, La Poste, via sa filiale Docaposte, participe au développement de services d'e-santé à grande échelle, comme le suivi au domicile du diabète ou de l'insuffisance cardiaque. Côté financement, La Banque Postale compte un quart des hôpitaux publics parmi ses clients. Elle finance aussi de plus en plus d'établissements d'accueil de personnes âgées.

### ... de la transition écologique des collectivités

La Poste accompagne les collectivités afin d'agir pour la mobilité durable, l'économie circulaire et la rénovation énergétique. Ainsi, en 2019, La Poste a lancé, pour le compte d'Île-de-France Mobilités, Véligo Location, une offre de location longue durée de vélos à assistance électrique pour les Franciliens. L'objectif : 10 000 vélos sur 270 points de location, dont 170 points postaux. En 2019, les facteurs ont collecté 25 000 tonnes de papiers et emballages carton pour Recygo, la filiale commune La Poste-Suez spécialisée dans le tri et la valorisation de déchets de bureau. Pour accélérer la rénovation thermique des logements, La Poste propose aux collectivités des solutions pour sensibiliser les particuliers à la réalisation de travaux, avec par exemple, Action Habitat. En 2019, près de 200 000 prestations ont été réalisées par les facteurs.

## Aider les territoires à relever leurs défis



### Maintien à domicile

**120 000**

portages de repas  
par les facteurs  
en 2019



### Transition écologique

**+ de  
629 000**

utilisateurs de l'offre  
de recyclage des déchets  
de bureau Recygo



### Transformation numérique

**1re**

identité numérique  
française à obtenir,  
début 2020, l'attestation  
du niveau de sécurité  
substantiel de l'ANSSI<sup>(1)</sup>

La Poste travaille en concertation avec  
les collectivités afin de garantir  
l'adéquation de ses initiatives aux besoins  
de la population des territoires.

(1) Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.

### ... de la transformation numérique des collectivités

La Poste, avec sa filiale Docaposte, propose aux collectivités, d'une part, des solutions de dématérialisation des échanges internes mais aussi entre collectivités et administrations; et, d'autre part, la Plate-forme Citoyens, pour faciliter l'accès des citoyens aux services de leur mairie, et L'Identité Numérique La Poste, pour simplifier et sécuriser les échanges entre citoyens et administrations. La Poste est également partenaire des territoires en matière d'e-éducation et a équipé, en 2019, 330 lycées franciliens de la tablette Sqool, conçue avec le constructeur français Onowhy.