

Mise en situation :



Qui ne connaît pas ce logo et son facteur de quartier ? Nous avons une image de la Poste dans notre subconscient. Pourtant, avons-nous une image réelle de ce qu'est le groupe La Poste, aujourd'hui ?

En dix ans, Le Groupe La Poste s'est modernisé en profondeur en intégrant les révolutions de nature numérique, concurrentielle et écologique. Symbole de la modernité publique, il affirme aujourd'hui son ambition de devenir un groupe multi-métiers leader des services de proximité.

Dans ce chapitre, nous allons découvrir comment.

I- Production de biens ou de services ?

Document n°1 : campagne de publicité du groupe La Poste en 2012

Disponible sur You tube : <https://www.youtube.com/watch?v=OuSolS-StrE>

1. Rappelez ce qu'est un bien et un service
2. A l'aide de la dernière campagne de publicité, énumérez dans le tableau ci-dessous les activités du groupe La Poste puis précisez si ces activités relèvent de la production de biens ou de services :

Activités	Production de	
	Biens	Services

3. Sur quel type de production, la publicité du groupe La Poste insiste-elle ? Est-ce justifié ?
4. A l'aide de la vidéo et de vos réponses précédentes, comment définiriez-vous la notion de production (de biens ou de services) ?

➤ Synthèse

II- Les différents modes de production

Document n°2 : histoire du courrier postal



Pendant de nombreux siècles, seuls les souverains avaient besoin d'écrire et d'envoyer des messages. Ces derniers étaient transportés à pied par un coureur ou à cheval par une estafette. Les gens du peuple ne sachant ni lire ni écrire ne communiquaient pas par ce biais.



Au 16<sup>ème</sup>, la diligence ou malle poste étaient tirée par plusieurs chevaux, transportaient des colis mais aussi des voyageurs. Celui qui conduisait les chevaux était un employé des postes, le postillon. Il avait priorité sur les chemins et annonçait son arrivée à l'aide d'un cor. A l'époque, c'était le destinataire qui payait les taxes.



Depuis 1900, pour être rapide et plus efficace, le courrier est distribué par train, par avion et par bateaux. Aujourd'hui, le facteur fait sa tournée en camionnette, à vélo ou à pied. Il fait la levée des boîtes aux lettres et emporte le courrier vers la poste centrale où il sera trier selon les destinations !

Document réalisé avec des extraits d'un slideshare disponible ici : <http://fr.slideshare.net/mcenac/histoire-du-courrier#> et du document [http://www.professeurphifix.net/eveil/divers\\_la\\_poste.pdf](http://www.professeurphifix.net/eveil/divers_la_poste.pdf)

1- Expliquez les différentes étapes de l'évolution de la distribution du courrier postal.

2- A quelles autres notions vues en début d'année, ces évolutions font-elles références ?

Document n°3 : les différents modes de production

Modes de production	
production à l'unité	<p>Cela consiste à répondre de manière individuelle à la commande d'un client en leur proposant un objet ou un service unique.</p> <p>elle a pour avantage d'autoriser une plus grande <a href="#">qualité</a> et <a href="#">flexibilité</a> de la <a href="#">production</a>.</p> <p><u>Exemples</u> : le bâtiment ou la Haute Couture</p>
Production en série	<p>Cela consiste à produire en grandes séries des produits identiques afin de satisfaire le plus grand nombre sans tenir compte des attentes ou des demandes plus individuelles.</p> <p>elle permet d'augmenter les <a href="#">économies d'échelle</a></p> <p><u>Exemples</u> : biens de consommation et composants industriels</p>
Production en continu	<p>Cela consiste à produire en grandes séries mais sans jamais arrêter la production. Ainsi, la ligne fonctionne 24/24h et 7/7j.</p> <p>Elle permet d'augmenter les économies d'échelle par une automatisation complète et une utilisation de la chaîne en continu.</p> <p><u>Exemples</u> : la production d'électricité par les centrales nucléaires, le service hospitalier</p>

3- A chaque évolution de la distribution du courrier correspond un mode de production. Pouvez-vous d'ores et déjà en qualifier certaines ?

4- Pour compléter votre réponse, visionnons ensemble le document n°4.

Document n°4 : vidéo le suivi d'une lettre

Vidéo disponible sur youtube à l'adresse suivante :

[https://www.youtube.com/watch?v=BfD7\\_xRZcm8](https://www.youtube.com/watch?v=BfD7_xRZcm8)

Le mode de production actuel de La Poste en ce qui concerne l'acheminement du courrier relève d'une production :

➤ Synthèse

### III- La démarche qualité

Document n°5 : Vidéo Danyboon « La Poste » (les 5 minutes 30 secondes)

Vidéo disponible sur youtube à l'adresse suivante :

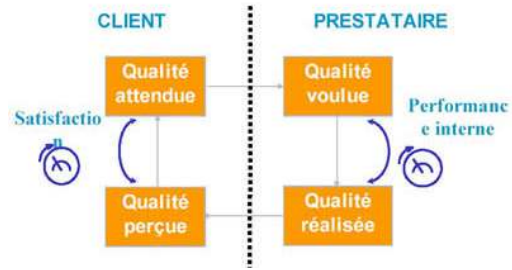
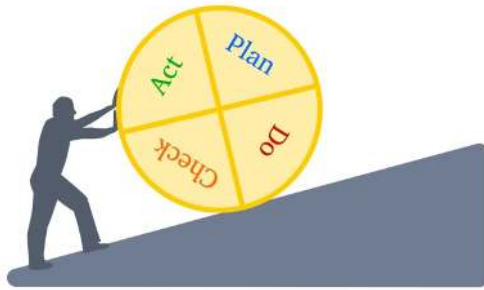
<https://www.youtube.com/watch?v=TbCF0OPiuDs>

- 1- Relevez les stéréotypes sur La Poste dans le sketch de Danyboon
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 2- La Poste a entrepris une démarche qualité de service, pouvez-vous dire ce qui a changé à la Poste de Montceau-Les-Mines depuis le constat de Danyboon ?

Aidez-vous du document n°6 : zoom sur la modernisation de la relation client au tableau.

Nota bene : La Poste a obtenu en 2013 et 2014 un prix pour son accueil.

Document n°7 : la démarche qualité



Images extraites du site : <http://www.triade-management.com/outils-damelioration-continue/> et <http://www.qualicities.org/spip.php?article25>

- 3- A l'aide du document n°7, expliquez ce qu'est la démarche qualité. Pouvons-nous que La Poste a entrepris ce type de démarche ? Justifiez en vous appuyant sur les documents précédents.

➤ Synthèse

IV- Les notions de flux tendus et de flux poussés

Document n°8 : La Poste gère 12 millions de lettres de moins de 20g par jour

**La Poste en chiffres :**



12 millions de lettres de 20 grammes ou moins sont transportées chaque jour.

3,5 milliards de timbres sont vendus chaque année, dont 2,5 milliards de timbres Marianne




L'objectif de La Poste est de réduire de 20% ses émissions de CO2 d'ici 2015 : celles-ci sont passées de 300 millions de tonnes en 2004 à 515 millions en 2010 (du fait de l'intégration de Geopost et d'autres prestataires de transport

notamment)

Selon un syndicat les kilomètres parcourus pour distribuer le courrier est passé de 912 millions de kilomètres en 2004 à 1.261 millions de km en 2009, mais serait stable selon la Direction.

Extrait du site internet : <http://www.consoglobe.com/je-choisis-le-timbre-poste-lettre-verte-ou-lettre-en-ligne-cg>

Document n°9 : timbres rouge, vert ou gris : quelles différences ?

			
Prix	0.66€	0.61€	0.59€
Explications	Timbre Marianne à validité permanente, permettant d'affranchir votre courrier vers la France en service Ecopli, jusqu'à 20g.		
Délais d'acheminement	Prioritaire : 24h	Non prioritaire : 48h	Non prioritaire : 4 jours

Document n°10 : flux tirés (tendus)/flux poussés : principes

Vidéos disponibles ici : [https://www.youtube.com/watch?v=SC\\_WZzKNCRA](https://www.youtube.com/watch?v=SC_WZzKNCRA) et là <https://www.youtube.com/watch?v=gH2WeBBLudw>

- 1- Rappelez la notion de flux.
  - 2- A l'aide de la vidéo sur le centre de tri de Longvie et des documents 8 et 9, expliquez comment sont gérés les flux de courrier par La Poste.
  - 3- A l'aide des vidéos du document n°10, expliquez si le centre de tri fonctionne plutôt en flux poussés ou en flux tendus. Justifiez.
- Synthèse
- V- La notion d'externalisation

Document n° 11 :**Nouveau service aux seniors à La Poste !**

La Poste souhaite aujourd'hui développer le rôle de proximité du facteur.

Face aux défis majeurs posés aux collectivités par l'augmentation des seniors, de nouveaux besoins émergent en matière de cohésion sociale, de qualité de vie et de maintien à domicile des personnes âgées.

Professionnels de confiance, les facteurs sont présents 6 jours sur 7 et ont une excellente connaissance des populations visitées lors de leurs tournées, ce qui les place en acteur local privilégié des services à domicile.

C'est tout l'esprit de l'offre "Facteurs Services +" que propose désormais La Poste. Dans cette logique, "Bonjour Facteur!" est un service de veille et d'alerte qui permet de rendre visite aux personnes âgées ou fragilisées, pour lutter contre l'isolement. Cela consiste en une visite du facteur, au cours de sa tournée, auprès des personnes préalablement identifiées par la mairie: si l'une d'entre elles présente des signes de détresse, le facteur alertera systématiquement l'interlocuteur désigné.



Extrait du site : [http://mairie7.paris.fr/mairie07/jsp/site/Portal.jsp?document\\_id=15376&portlet\\_id=1066](http://mairie7.paris.fr/mairie07/jsp/site/Portal.jsp?document_id=15376&portlet_id=1066)

- 1- Quel service a décidé de développer le groupe La Poste ?
- 2- Quelles sont les autres parties prenantes concernées ? Quels sont leurs intérêts respectifs ?
- 3- En quoi le nouveau service proposé par le groupe La Poste est-il cohérent avec ses autres activités ? Avec son métier et sa mission de service public ? Qualifiez la décision prise.
- 4- La nouvelle activité assurée par le facteur lors de sa tournée s'appelle de l'externalisation de services. A l'aide des réponses à vos questions précédentes, vous tenterez de définir ce terme.

➤ Synthèse