

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN PAYS DE LA LOIRE

LOGISTIQUE URBAINE

QUELS ENJEUX POUR NOS TERRITOIRES ?



**PARTENARIAT
FINANCEMENT
PARTICIPATIF :
POUR QUOI
FAIRE ?**



**COURRIER-COLIS
LA POSTE INVESTIT
DANS SON OUTIL INDUSTRIEL
ET LOGISTIQUE**

**REVITALISATION
CHATEAUBRIANT LE PROGRAMME
ACTION CŒUR DE VILLE**

Sommaire



- S'INFORMER**
02 - La Poste équipe les établissements scolaires de tablettes
03 - La communication locale : utile et attendue
- OUVRIR LE DIALOGUE**
04 - Logistique urbaine, quels enjeux pour nos territoires ?
- GAGNER EN PERFORMANCE**
06 - Financement participatif, l'autre alternative
08 - La Poste investit dans son outil industriel et logistique
- MIEUX VIVRE ENSEMBLE**
10 - L'esprit citoyen en pratique !
- SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN**
12 - Pays de la Loire, territoire d'innovation
- D'UNE RÉGION À L'AUTRE**
14 - Des initiatives, des questions, des idées neuves, des solutions...



Montval-sur-Loir
LA POSTE ÉQUIPE LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES DE TABLETTES

En Sarthe, La Poste noue un partenariat avec la commune de Montval-sur-Loir pour équiper les établissements scolaires de la tablette numérique Sqool. Cette solution d'e-éducation est dédiée au milieu scolaire. Issue d'un projet de plus de trois années de recherche et développement, avec plus de 8500 enfants et 350 enseignants, elle est adaptée aux usages des enseignants et des élèves. Elle permet de concevoir, piloter et animer des cours, mais aussi de faciliter les échanges avant, pendant et après la classe. La Poste et Unowhy proposent aux collectivités une offre tout-en-un, qui commence par un diagnostic technique, la conception d'une solution sur mesure, adaptée aux besoins pédagogiques et à l'infrastructure technique de chaque établissement, une formation à l'utilisation de la tablette Sqool dispensée par Unowhy et un service après-vente assuré par La Poste.

Utile

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

OURS Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Fabien Jouron. Directeur de la rédaction : Gildas Brochard. Rédacteur en chef : helene.bertin@laposte.fr. Contributeurs : Christophe Audouin, Christine Boursin, Cyril Fillet, Anthony Gilles, Christelle Josselin, Guillaume Monsallier, Françoise Naudon, Virginie Rigoulot, Nahima Schorp. Crédits photos : Christophe Audouin, Captiv, CCO, Coferming, Elsox, Cyril Fillet, Fotolia, Objectif Images, William Jézéquel, Phil@poste, Xavier Popy/Rea, Serigraphball. Pages 14 à 20 : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : iStock (p. 14-17), La Poste. Mentions légales La Poste. Conception et réalisation **ici Barbès** 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Tél. : 01 53 21 21 00. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : décembre 2018. Ce magazine est imprimé sur du papier 100 % recyclé. 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.



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

LA COMMUNICATION
LOCALE :
UTILE ET
ATTENDUE

1^{RE} PRIORITÉ
ASSIGNÉE AU SITE
INTERNET : les démarches
administratives en ligne.

75 % DES PERSONNES
INTERROGÉES UTILISENT
pour s'informer au moins 4 supports émis
par les collectivités. Le magazine reste
toujours en tête des médias.



CHIFFRES CLÉS

57 % DES FRANÇAIS INTERROGÉS
estiment que l'information locale
leur permet un meilleur usage
des services publics.

64 %
DES PERSONNES INTERROGÉES
jugent que l'information locale donne
une image positive de leur territoire.

48 %
DES PERSONNES
INTERROGÉES
estiment que
l'intercommunalité leur
donne une information utile.



À LIRE

Les résultats 2018 du
Baromètre Epiceum -
Harris Interactive de
la communication locale :
barometrecomlocale.fr/
resultats-2018



À RETENIR
UNE INFORMATION LOCALE
DE BONNE QUALITÉ

Le Baromètre Epiceum - Harris Interactive de la communication locale, réalisé en partenariat avec La Poste Solutions Business et le réseau Cap'Com, mesure les usages que font les Français des supports publiés par les collectivités locales. Les résultats de l'édition 2018, publiés en octobre dernier, mettent en lumière la qualité

et l'utilité de l'information reçue, qui permet un meilleur usage des services publics. Si le magazine territorial reste en tête des médias les plus consultés, les autres supports se spécialisent dans des usages ou des fonctions complémentaires. Les Français recherchent du service. barometrecomlocale.fr



MARIANNE
L'ENGAGÉE

Le 19 juillet, le président de la République a dévoilé le nouveau visage des timbres Marianne. Un duo d'artistes féminin composé d'YZ, graffeuse française, et d'Elsa Cateлин, graveuse de l'imprimerie du Groupe La Poste, a donné naissance à la nouvelle Marianne, qui illustre le timbre d'usage courant. Ce symbole républicain du quinquennat a été émis le 23 juillet. Porteur d'une vision forte de la citoyenneté, il montre un visage de femme volontaire, baptisée par l'Élysée « Marianne l'engagée ». Une femme au regard franc, forte, déterminée, qui incarne la modernité, la jeunesse, le féminisme. Une trentaine d'artistes renommés ou prometteurs avaient été sollicités par l'Élysée et ont proposé leurs créations pour incarner la nouvelle Marianne. Plus de 2000 pupilles de la Nation, de tous âges et de toutes origines, ont été choisis pour désigner leurs œuvres préférées. Le président de la République a fait le choix final.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur Marianne l'engagée :
bit.ly/mariannelengagee

LOGISTIQUE URBAINE, QUELS ENJEUX POUR NOS TERRITOIRES ?

Plus propre, plus silencieux, plus fluide, mieux partagé et redynamisé au plan économique : le centre-ville de demain sera durable.

Cette conviction anime les collectivités, transporteurs et logisticiens.

JEAN-PIERRE BERNHEIM / Conseiller municipal d'Angers délégué au développement économique, vice-président d'Angers Loire Métropole en charge du développement économique, de l'enseignement supérieur, de la recherche, de l'innovation, de l'emploi, de la formation et de l'insertion, président d'Aldev, d'Angers Technopole et de la Somival

“Nous ne souhaitons pas appliquer des solutions toutes faites ; mais bien mettre en place des actions concertées.”



Quels sont les enjeux de la logistique urbaine pour votre ville ?

Jean-Pierre Bernheim : Ils sont multiples pour vivre en harmonie dans le cœur de ville d'Angers. Nous devons penser aux flux entrants – la livraison des professionnels des magasins installés en centre-ville –, mais également aux habitants, qui ont eux aussi des attentes et qui font appel à des professionnels. Il y a bien entendu les déplacements domicile-travail. Et, nous devons réfléchir à des solutions pour les flux sortants : les habitants du cœur de ville qui repartent avec des colis, le transport des déchets organiques des restaurants, par exemple.

Thomas Quéro : Au niveau de la ville et de la métropole, nous avons d'abord la question de la transition énergétique. La logistique urbaine doit y prendre sa part en cohérence avec les politiques de déplacements, l'habitat... Premier enjeu pour nous : il faudra que les moyens de transport liés à la logistique soient propres. L'autre enjeu majeur qui concerne le cœur de ville est de préserver une métropole facile à vivre et attractive pour les riverains, les visiteurs et les acteurs économiques du centre-ville, en privilégiant les zones piétonnes et la qualité de vie. Le dernier enjeu, pour nous, est de proposer une meilleure organisation et de créer les conditions propices à l'innovation.



GRUPELAPOSTE.COM



Pour découvrir l'hôtel logistique urbain de Bordeaux : bit.ly/hotellogistiquedebordaux

TÉMOIGNAGE LA POSTE

FABIEN JOURON / Délégué régional du Groupe La Poste en Pays de la Loire

“L'essor du e-commerce et la modification des usages des consommateurs entraînent un nombre croissant de colis à livrer en centre-ville. Nous accompagnons ce développement avec le souci de limiter les nuisances liées à l'utilisation des véhicules. La Poste s'associe aux enjeux des collectivités et met en œuvre des solutions concrètes et novatrices pour une ville plus respirable. Nos organisations logistiques constituent un levier de désenclavement des villes. Avec l'une des plus importantes flottes de véhicules électriques au monde, l'entreprise déploie des dispositifs de livraison plus doux.”

Quels sont les projets en cours ou à venir, les réflexions engagées pour votre ville ?

Jean-Pierre Bernheim : Nous avons réuni les acteurs du cœur de ville pour une première phase d'expression des besoins, pour ensuite faire émerger des expérimentations. Pourquoi ne pas utiliser les parkings relais situés en périphérie et proposer de nouveaux services à la population ? Des points de collecte de colis ou de pressing, par exemple ? Depuis un an, nous menons une expérimentation avec la start-up Cocycler, qui collecte en triporteur électrique les déchets organiques des restaurants pour les valoriser. Les résultats sont positifs et nous envisageons une pérennisation. Nous avons également à Angers notre marché d'intérêt national alimentaire. Nous réfléchissons à y intégrer un centre de distribution urbain, comme à Grenoble. Nous allons d'ailleurs les rencontrer prochainement et recueillir leur retour d'expérience.

Thomas Quéro : Nous avons récemment lancé un appel à projet logistique urbaine, intitulé FLUX – Fabriquons la logistique urbaine ensemble. Nous avons la volonté de créer les conditions propices pour faire émerger des solutions innovantes. Notamment en mettant à disposition du foncier (des bâtiments et des terrains) pour faciliter les expérimentations. Nous voulons permettre un meilleur travail en partenariat avec les acteurs de la logistique. Nous accompagnerons également des études pour identifier les freins à lever. Dans un secteur très concurrentiel et à la rentabilité faible, la collectivité souhaite faire émerger et tester de nouveaux modèles économiques. La réflexion est entre les mains des acteurs et nous sommes là pour les accompagner.



THOMAS QUÉRO / Adjoint au maire de Nantes, délégué à l'Agenda 21, à la nature en ville, à la végétalisation, aux déplacements doux, à l'espace public et à la quotidienneté, et à la logistique urbaine

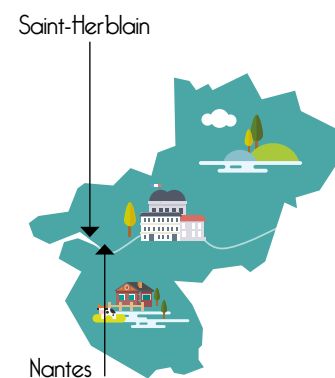
“La logistique urbaine n'est pas une politique isolée, elle doit être cohérente avec les autres politiques de la collectivité, comme la transition énergétique.”

FINANCEMENT

PARTICIPATIF, L'AUTRE ALTERNATIVE



RÉGION PAYS DE LA LOIRE



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus
sur KissKissBankBank :
www.kisskissbankbank.com

En 2017, plus de 3 000 projets ont pu voir le jour grâce aux contributeurs de KissKissBankBank.

Nantes



JAMIL MIS /
Super coach chez KissKissBankBank

COMMENT RÉUSSIR SA CAMPAGNE DE FINANCEMENT ?

« Pour une campagne réussie, il faut compter quatre mois de préparation. Définir son projet de manière claire, synthétique et illustrée dans un premier temps, se fixer un objectif de montant et une durée, identifier les personnes qui vont constituer la communauté de départ – entourage proche, influenceurs et prescripteurs – avant de toucher le grand public et de la faire vivre en soignant sa communication. La communauté est un élément important. »

Saint-Herblain



NICOLAS MASSE /
Entrepreneur

ÊTRE AU PLUS PRÈS DE MA COMMUNAUTÉ

« Je désire ouvrir mon épicerie itinérante en vrac, dans la région nantaise. Je suis à l'étape de création de mon entreprise, Vrac Facile, d'où ma présence à la conférence de financement participatif de KissKissBankBank. Les échanges ont été riches d'enseignements pour moi, notamment au niveau de la méthodologie à suivre pour construire son projet de campagne. Ce que j'ai retenu, c'est l'importance d'une campagne de communication structurée : s'appuyer sur sa communauté et la développer, pour toucher un maximum de financeurs potentiels. Je choisirai la plate-forme de financement en fonction de la typologie des personnes touchées. Pour faire ma campagne au plus près de ma communauté. »

Nantes



FLORE LELIÈVRE /
Fondatrice du restaurant Le Reflet

NOUS AVONS DÉPASSÉ NOTRE OBJECTIF DE FINANCEMENT

« Nous avons décidé de recourir au crowdfunding pour financer notre projet de livre *Restaurants extraordinaires*, qui retrace l'aventure du projet du restaurant Le Reflet, et met en lumière des initiatives similaires en France et à l'étranger. Le budget de conception du livre était trop important pour que nous puissions le financer, nous avons donc décidé de fonctionner avec un système de prévente. L'objectif ? Prévenir 1 000 exemplaires pour lancer la fabrication ! Grâce aux préventes et au formidable prix Coup de cœur La Banque Postale, nous avons dépassé notre objectif et ainsi pu financer tous les frais de conception et lancer l'impression du livre *Restaurants extraordinaires*. »

ÉCLAIRAGE



Partenaire de KissKissBankBank & Co depuis 2011, La Banque Postale accélère son engagement en faveur du financement participatif, avec l'acquisition, en juin 2017, de 100 % du capital de cette entreprise devenue l'un des leaders sur le marché du financement participatif en Europe. Ainsi, pour répondre aux nouveaux usages numériques et besoins sociétaux, La Banque Postale soutient les

porteurs de projets créatifs, associatifs et entrepreneuriaux. Chaque mois, La Banque Postale sélectionne, avec le concours de ses clients, un projet Coup de cœur sur kisskissbankbank.com et le soutient à hauteur de 50 % de son objectif de collecte de fonds. Déjà 3 000 projets ont été financés, pour 4 300 euros récoltés en moyenne, à travers ce programme. Concrètement, chacun peut faire un don, sur la plate-forme kisskissbankbank.com. En échange, les donateurs reçoivent une

« contrepartie non monétaire » si le projet voit le jour. Comme ce fut le cas pour le restaurant associatif nantais Le Reflet, ouvert en 2016 et qui emploie une équipe dont la majorité des membres est composée de personnes porteuses d'une trisomie 21.

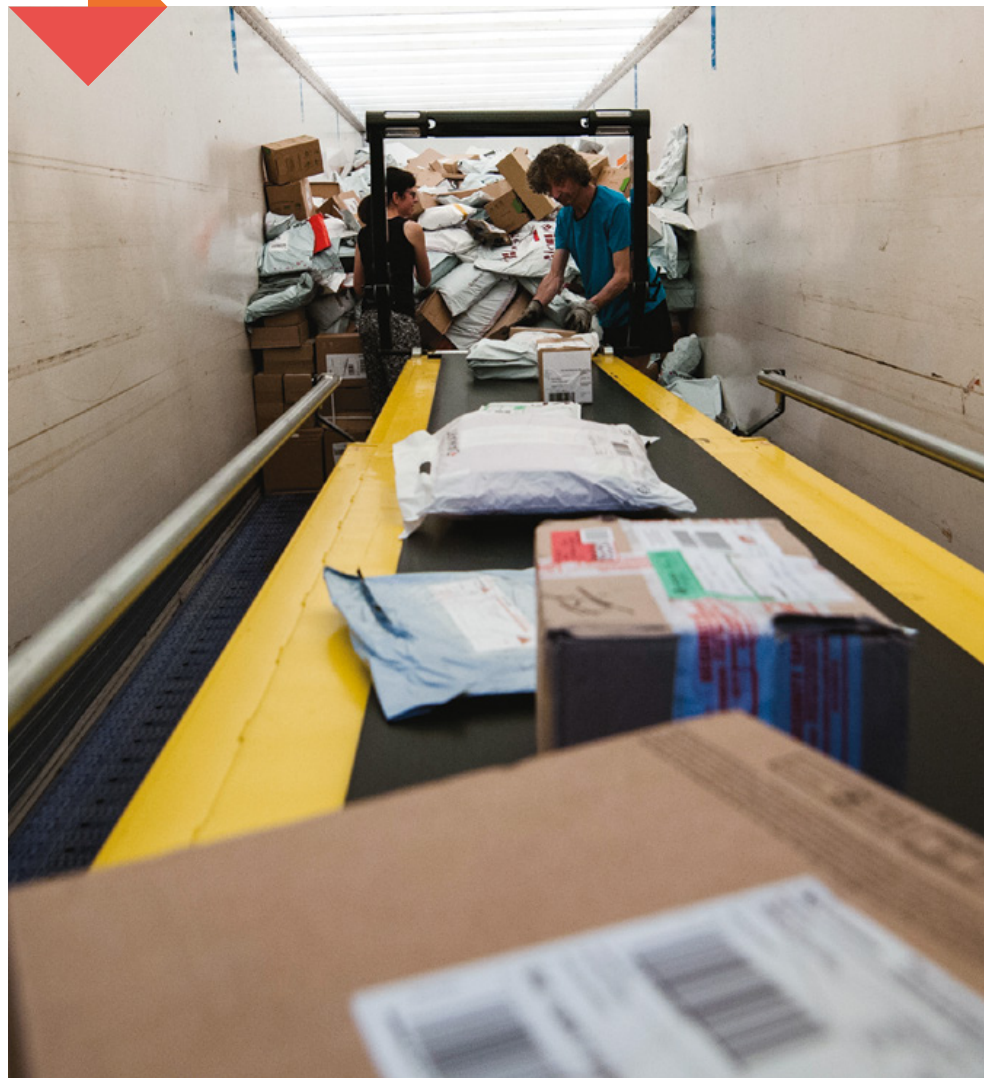
CHACUN PEUT SOUTENIR LE PROJET DE SON CHOIX...



Le crowdfunding, c'est le « financement par la foule » pour les entreprises et les particuliers.

LA POSTE INVESTIT DANS SON OUTIL INDUSTRIEL ET LOGISTIQUE

En l'espace de trois ans, le trafic colis a augmenté de 30 %. Pour s'adapter, La Poste investit un million d'euros afin d'intégrer l'activité colis à la plate-forme de préparation et de distribution du courrier (PPDC) de La Roche-sur-Yon.

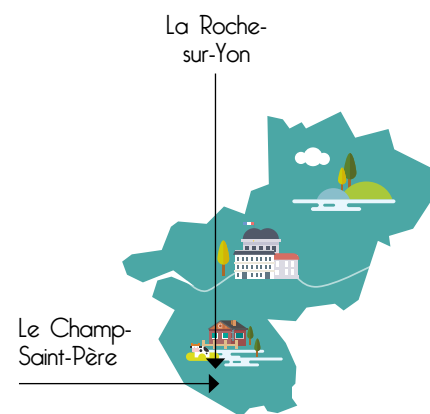


Le e-commerce et le m-commerce (via le smartphone) ont totalement modifié les habitudes d'achat et le mode de consommation des Français. Acheter en un clic n'a jamais été aussi simple et rapide. Nos concitoyens sont de plus en plus connectés et de plus en plus mobiles. Les commerçants se sont ainsi adaptés et ont accepté que « vente en ligne » n'était pas antinomique avec « vente en magasin », bien au contraire ! Dans cet environnement changeant, marqué par un flux de colis croissant, La Poste investit, en France, 450 millions d'euros dans son outil industriel et logistique. Elle se dote notamment de nouveaux équipements de pointe de tri de colis, mutualise des sites, qui traiteront du mult flux courrier-colis, et renforce son système d'information et de flashage. Ce nouveau dispositif permettra de proposer une offre Colissimo en J+1 dans toutes les grandes villes de France d'ici à 2020.

SE TRANSFORMER AVEC LES POSTIERS

Les factrices et les facteurs, dont la sacoche contient moins de lettres et plus de colis et de petits paquets internationaux, sont au cœur de cette stratégie industrielle. Entreprise humaine de proximité, La Poste s'appuie sur son réseau de facteurs et a signé en 2017 un accord spécifique prévoyant un parcours de formation et 3000 recrutements en CDI pour 2018 (150 en Pays de la Loire). La Poste se donne ainsi les moyens d'être en capacité de livrer plus de 400 millions de colis à l'horizon 2020, avec des services compétitifs, fiables et personnalisés pour répondre aux aspirations des Français.

RÉGION PAYS DE LA LOIRE



La Roche-sur-Yon



ALAIN CHARRIER /
Directeur exécutif Services-Courrier-Colis dans les Pays de la Loire

LE FACTEUR VA DEVENIR UN VRAI FACTEUR DE SERVICES

« Avec la digitalisation des échanges, notre modèle d'activité basé sur le courrier a été très chahuté. Aujourd'hui, on constate une baisse des volumes du courrier de l'ordre de 6 à 7 % par an. En parallèle, le colis est tiré par le e-commerce : c'est une formidable opportunité. Le colis ne se traite pas de la même manière que le courrier. Il est donc nécessaire d'adapter notre schéma industriel de logistique pour traiter l'ensemble des colis et petits paquets internationaux, avec le moins de pénibilité possible pour les opérateurs. Le second axe d'évolution pour nous : les expérimentations développées sur l'ensemble du territoire pour proposer de nouveaux services aux Français, collectivités, entreprises et professionnels. »



L'ESSENTIEL À RETENIR LA PPDC DE LA ROCHE-SUR-YON

Ouverte en 2017, la PPDC de La Roche-sur-Yon est la première de la région et emploie 205 personnes. Un million d'euros ont été investis pour adapter l'outil industriel et logistique. Parmi les équipements : deux quais pour accueillir les camions, et un appareil de transitique industrielle, qui permet le convoyage, le transfert et la manutention de produits, avec une traçabilité des opérations.

Le Champ-Saint-Père



MARCEL GAUDUCHEAU /
Président de la CDPPT 85, maire du Champ-Saint-Père

LE FACTEUR, LIEN DE PROXIMITÉ

« Ce nouvel outil montre l'attention portée à la modernisation du service et le souci de faciliter le travail des agents de tri. Dans ce contexte de baisse du courrier, La Poste se doit de faire preuve d'innovation et de mettre en place des métiers nouveaux. Deux exemples me viennent à l'esprit. Le premier concerne les services apportés aux personnes âgées. Le facteur devient le visiteur régulier de nos aînés, l'interlocuteur privilégié pour recenser les besoins de ces personnes et permettre leur maintien à domicile. Le deuxième : le diagnostic de l'état des voiries communales. Ces exemples montrent que La Poste peut évoluer, maintenir sa présence sur le terrain et être un partenaire privilégié à la fois des clients et des collectivités locales. »



58 209
C'EST LE NOMBRE DE FOYERS DISTRIBUÉS par la PPDC de La Roche-sur-Yon. En moyenne, par jour, 80 000 lettres et 9 200 colis sont distribués.



CALENDRIER

2018-2019
LA MISE EN ŒUVRE DE LA NOUVELLE STRATÉGIE INDUSTRIELLE a démarré fin 2017 avec le site de La Roche-sur-Yon ; en 2018, c'est au tour du Mans et d'Angers de se transformer. En 2019, elle se poursuivra avec l'ouverture de la PPDC au nord de Nantes.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Pays de la Loire PROGRAMME ACTION CŒUR DE VILLE

LA GRANDE TRANSFORMATION DES CENTRES-VILLES.

Le 7 septembre dernier, la ville de Châteaubriant a signé avec l'État et les partenaires financeurs la convention Action Cœur de ville. Les grands principes de ce programme reposent sur la revitalisation et le développement des villes moyennes à travers une action sur l'offre de logements, le rééquilibrage commercial centre-périphérie, la mise en valeur du patrimoine, de l'espace public, les mobilités locales ou encore l'accès aux services numériques.

La Poste intègre le comité de projet réunissant les élus de la ville de Châteaubriant, de la communauté de communes, les services déconcentrés de l'État, les partenaires financiers et des intervenants locaux. En France, 222 villes pourront bénéficier de ce programme. En Pays de la Loire, tout comme Châteaubriant, Cholet, Fontenay-le-Comte, La Flèche, La Roche-sur-Yon, Laval, Saint-Nazaire, ou encore Saumur ont été sélectionnées.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur le programme Action Cœur de ville de Châteaubriant : bit.ly/coeurdevillechateaubriant



Maine-et-Loire ÉTRICHÉ REVITALISE SON CENTRE-BOURG

UNE ANCIENNE GRANGE DEVIENT UN POINT DE SERVICES LA POSTE AGENCE COMMUNALE.

À Étriché, une ancienne grange au cœur du village devient un point de services La Poste agence communale. Symbole du maintien du service au public en milieu rural, le projet est le fruit d'un partenariat mené sous l'égide de la commission

départementale de présence postale territoriale. Autour de cette agence viennent se greffer différents services à la population : une salle polyvalente, un service internet et wifi gratuit, un bureau de renseignements sur les services publics et les associations

locales. Enfin, des tablettes numériques, financées par le département dans le cadre de la Conférence des financeurs au titre de la prévention de la perte d'autonomie, sont mises à disposition par la communauté de communes.

Nantes

RENCONTRES QUARTIERS NUMÉRIQUES

NANTES DIGITAL WEEK, LA SEMAINE DE TOUTES LES CULTURES NUMÉRIQUES, ACCESSIBLES À TOUS.

Dans le cadre de la Nantes Digital Week, l'École de la 2^e chance et Le Groupe La Poste ont coorganisé les rencontres Quartiers numériques, en partenariat avec Pôle emploi, l'IMIE – l'école de la filière numérique –, ADN Ouest et Les Entreprises pour la Cité. Deux rencontres dans les quartiers de la politique de la ville pour faire découvrir le numérique. « L'idée est de montrer aux jeunes que tout est possible. On n'est pas obligé d'avoir bac +40. Aujourd'hui, les opportunités liées au numérique sont

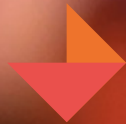
réelles : il y a beaucoup d'offres d'emploi. Notre volonté, avec les partenaires, c'est d'aller rencontrer les jeunes et de leur dire : le numérique de demain, c'est vous qui allez le faire, qui allez le développer », déclare Francky Trichet, élu au numérique à Nantes Métropole. Chaque rencontre a réuni les jeunes autour d'une conférence et d'ateliers sur la réalité virtuelle, la robotique, l'emploi store de Pôle emploi, le développement et le codage ou encore les métiers du numérique.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Quartiers numériques : bit.ly/quartiersnumeriques



TERRITOIRE
D'INNOVATION

Pays
de la Loire



01 | CAPTIV PRÉVIENT
LES ESCARRES

En France, 600 000 personnes se déplacent en fauteuil roulant et près de la moitié déclarent souffrir d'escarres. Captiv a mis au point Gaspard, un fin tapis qui se place sous le coussin anti-escarre. « Ses capteurs permettent d'analyser la pression des appuis, les mouvements, et de détecter un éventuel mauvais positionnement », explique Morgan Lavaux, cofondateur de la start-up nantaise.



02 | CLASEL REPÈRE LES VACHES INFECTÉES

Clasel, basé en Mayenne, propose aux éleveurs d'envoyer à son laboratoire un échantillon de lait de mélange prélevé dans leur tank. Clasel va déterminer le comptage cellulaire de chaque animal à partir de son ADN. Cela permet de repérer les vaches infectées, de savoir si le lait est bon à consommer, et d'obtenir une juste rémunération.



03 | LE COFFRE DE VOLET
ROULANT COFERMING

« Le coffre de volet roulant reste un produit visible et le plus souvent inesthétique », explique Joseph Audureau, fondateur et dirigeant de la PME vendéenne Coferming. Sa nouvelle gamme Kuadri permet la mise en œuvre de façades interchangeable et offre la perspective d'inclure des éclairages leds, un revêtement végétal ou un système de filtration de l'air, que la PME compte encore perfectionner.



04 | EÏSOX REVISITE
LA TÊTE THERMOSTATIQUE

La tête thermostatique d'Eïsox peut être installée sur des radiateurs existants et permet une gestion du chauffage pièce par pièce et non par un système centralisé. « Une fois installé, notre produit décide seul du moment où il va devoir réguler la température, grâce à l'intelligence artificielle », explique Maxence Chotard, président et cofondateur de la jeune pousse angevine. À la clé : une facture de chauffage réduite de 30 à 40 %.



05 | SERIGRAFBALL
PERSONNALISE
LES BALLONS

« Coup de cœur du public » aux Trophées Territoires Innovation, Serigrafball propose aux particuliers de personnaliser leurs ballons de sport. L'impression, de qualité équivalente à la sérigraphie, est réalisée à Nantes sur une machine spécifiquement conçue pour pouvoir imprimer sur un ballon.



1 340

C'EST LE NOMBRE D'INITIATIVES MISES EN VALEUR DANS LE CADRE DES TROPHÉES TERRITOIRES INNOVATION, DEPUIS 2009. Des innovations de toute nature des entreprises et acteurs économiques des Pays de la Loire. Le Groupe La Poste accompagne, par différents programmes internes tels que le dispositif French IoT, le développement d'entreprises du territoire dont Eïsox et Captiv, que nous sommes ravis de retrouver parmi les lauréats des Trophées.

EN 5 MINUTES  En savoir plus sur les Trophées Territoires Innovation : bit.ly/tropheeinnovation

D'UNE RÉGION À L'AUTRE



Des initiatives, des questions, des idées neuves, des solutions... regarder ce qui se passe ailleurs et s'inspirer pour projeter son territoire dans l'avenir.



2300

CARTES GRISES COMMANDÉES EN 3 MOIS SUR LE SITE INTERNET CARTE GRISE LA POSTE*. La démarche, totalement dématérialisée et sécurisée, permet d'obtenir une carte grise à son domicile en 8 jours.

*cartegrise.la poste.fr, service agréé et habilité par le ministère de l'Intérieur
Source : La Poste

40 %

DES PETITES ET MOYENNES COMMUNES NE SONT PAS ÉQUIPÉES D'UN SITE INTERNET et ne peuvent pas fournir aux citoyens d'accès aux services publics et aux démarches en ligne.

Source : Audit numérique des collectivités – La Poste, octobre 2018



Tende | PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

LES MSAP ÉTOFFENT LEUR PANEL DE SERVICES

La région PACA compte 85 maisons de services au public (MSAP), dont 25 au sein du réseau postal. À l'occasion des journées portes ouvertes dans les MSAP, La Poste organise des animations pour faire découvrir ses services au public. Elle diversifie par ailleurs l'offre de services des MSAP grâce à de nouveaux partenariats. À Tende (Alpes-Maritimes), la préfecture confie ainsi au personnel de la MSAP le soin d'accompagner les habitants dans la dématérialisation des démarches pour obtenir un permis de conduire ou se voir délivrer une carte grise. Ils y bénéficient d'une aide pour se familiariser avec le portail internet national. Dans le même esprit, la direction départementale des finances publiques du Vaucluse s'appuie sur les MSAP du département pour guider les contribuables dans leurs démarches et leurs déclarations fiscales en ligne. Dans le Var, la CPAM se mobilise pour renforcer le partenariat via des sensibilisations et des formations des permanents des MSAP.

EN 5 MINUTES



En savoir plus :
maisondeservicesaupublic.fr
et en vidéo sur :
bit.ly/msapvideo

Perpignan | OCCITANIE

RÉNOVATION D'UN INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF

L'institut médico-éducatif Soleil des Pyrénées, à Perpignan, accueille 130 enfants, adolescents et jeunes majeurs atteints de déficience intellectuelle moyenne. Il suit par ailleurs, en milieu scolaire, une quarantaine d'enfants et d'ados présentant une déficience légère. Ses locaux sont vétustes et peu fonctionnels. La rénovation prévoit un bâtiment de plain-pied, avec une architecture spécifiquement pensée pour l'accueil de publics fragiles, notamment autistes. La Banque Postale, à l'écoute des besoins du projet, a accompagné l'établissement public gestionnaire, le conseillant sur le meilleur montage financier à opérer, avec des taux compétitifs. Huit millions d'euros ont été empruntés à La Banque Postale pour réaliser ce projet.



Utile



LA POSTE VOUS RÉPOND Vers un grand pôle financier public ?

Un rapprochement entre La Poste et la Caisse des dépôts (CDC) est envisagé par le gouvernement pour créer un grand pôle financier public.

La CDC et l'État apporteraient leurs titres CNP à La Poste, puis à La Banque Postale. En retour, la CDC deviendrait l'actionnaire majoritaire de La Poste, l'État détenant l'autre partie du capital. Cette évolution est actuellement étudiée par le Parlement dans le cadre du projet de loi Pacte*.

Cette disposition viendrait conforter l'exercice des missions de service public de La Poste et permettrait aux deux Groupes de mener des actions autour de :

- la lutte contre la fracture territoriale, comme l'extension des MSAP** ;
- la transformation numérique des territoires, pour améliorer l'efficacité des services publics et lutter contre l'exclusion numérique ;
- les services à la personne pour relever les défis liés aux évolutions démographiques ;
- la logistique urbaine pour la livraison du dernier kilomètre en mode doux.

Par ailleurs, le rapprochement CNP-La Banque Postale permettrait de constituer un grand pôle de bancassurance public et apporterait à La Poste les moyens d'accélérer son développement.

* Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises.
** Maisons de services au public.

POINTS DE VUE

En quoi « Savourer chez vous », la solution de livraison de repas à domicile, répond-elle aux besoins de votre commune ?

MARCEL CALMELS, maire de Saint-Rome-de-Tarn (Aveyron) :

« Suite à une enquête menée auprès de nos 872 habitants, en 2016, il nous tenait à cœur de proposer un service de livraison de repas à domicile pour les habitants âgés, handicapés ou en incapacité momentanée de se déplacer, par exemple après une sortie d'hôpital.

Pour une municipalité rurale, le système de la régie directe était hors de portée : trop onéreux et trop complexe. La solution clé en main "Savourer chez vous" de La Poste nous est apparue pertinente. D'autant que le facteur est perçu comme une personne de confiance. Ce service est qualitatif et offre une facilité de gestion appréciable pour la commune. »

Quels sont, selon vous, les bénéfices du numérique pour vos administrés seniors ?

JOSIANE COGNET, adjointe en charge de la solidarité dans la ville de Cusset (Allier) :

« Les outils numériques sont un moyen pour les collectivités de garder le contact avec leurs administrés et, plus spécifiquement, avec les seniors, de rendre plus accessibles certains services. En qualité d'élue, je pense que l'accès au numérique, tout comme les équipements qui y sont liés, peuvent être considérés d'utilité publique. Ils concourent au maintien à domicile, au lien social,

à la santé et à la sécurité des personnes. Si nous voulons garder nos aînés le plus longtemps possible chez eux, et ils le souhaitent à plus de 80 %, nous devons, dès aujourd'hui, nous appuyer sur les nouvelles technologies. Dans cette perspective, nous avons rencontré des représentants de La Poste qui nous ont présenté la tablette Ardoiz, adaptée aux usages des seniors. L'initiative de La Poste répond à cette problématique d'action sociale et mérite d'être étudiée. »



La ville de Cachan a opté pour la plate-forme de gestion de la relation citoyen (GRC) de La Poste. Quels sont les résultats, dix-huit mois après ?

SOPHIE LERICQ, chargée du développement de Cachan Numérique (Val-de-Marne) :

« Basé sur la solution multicanale de La Poste, le portail Internet de Cachan est entré en service au printemps 2017. À l'usage, la solution GRC de La Poste tient toutes ses promesses. Avec 3 000 comptes citoyens ouverts en un an sur un total de 29 000 habitants, les premiers résultats obtenus dépassent nos espérances. Autre indice de succès : 60 % des règlements administratifs s'effectuent désormais en ligne. Nous récoltons d'ores et déjà les fruits des atouts de l'outil : sa simplicité de prise en main et l'avantage concret offert aux citoyens en termes de gain de temps. »



EN 5 MINUTES
Pour en savoir plus rendez-vous sur : docapost.com



En savoir plus : grouperlaposte.com

PLUS PROCHES ET AU SERVICE DE VOS CONCITOYENS



Chaque résident d'une commune est un usager des services proposés par sa localité. Il attend un service d'accès facile, personnalisé et de proximité. La Poste accompagne les territoires pour répondre aux nouveaux enjeux de proximité et de personnalisation. Gros plan.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

LA PLATE-FORME GESTION RELATION CITOYEN (GRC) DE LA POSTE, SIMPLIFIE L'ACCÈS DE VOS CONCITOYENS AUX SERVICES PUBLICS. Le principe ? Un portail web multicanal offrant un point de contact unique pour que les habitants puissent effectuer et suivre, à distance, leurs démarches administratives. Simplicité



garantie pour le paiement de la cantine scolaire, la prise de rendez-vous avec un adjoint ou la réservation de la salle des fêtes... La GRC de La Poste permet de suivre le traitement des demandes, par exemple pour l'obtention d'un permis de construire ou le signalement de problèmes d'incivilité. Un vrai « plus » pour l'usage quotidien des services publics locaux.

PROPOSER LE PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

LA POSTE ASSURE LE PORTAGE DE REPAS AU DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES. Le service est assuré, six jours sur sept, par des facteurs spécialement formés, depuis les cuisines centrales ou en partenariat avec un expert de la restauration collective, avec des menus



adaptés aux besoins alimentaires et médicaux de chaque destinataire. Il permet aux collectivités de répondre à une demande croissante de personnes à mobilité réduite souhaitant continuer à vivre chez elles. La Poste favorise également le maintien à domicile grâce aux services de portage de médicaments, de produits culturels de la médiathèque ou le portage de courses.

AIDER LES SENIORS À S'APPROPRIER LE NUMÉRIQUE



40 % DES FRANÇAIS SE DÉCLARENT EN DIFFICULTÉ VIS-À-VIS DU NUMÉRIQUE*.

Accompagner les personnes âgées dans l'accès aux services digitaux, et la prise en main des outils est un enjeu d'importance pour les collectivités souhaitant prévenir leur isolement. Avec la diffusion de la tablette Ardoiz de La Poste, codéveloppée avec des seniors, les collectivités ont la possibilité d'agir concrètement pour

le bien-vieillir à domicile. Ardoiz est une solution clé en main combinant une tablette numérique à l'interface intuitive, des contenus adaptés et une aide à la prise en main assurée à domicile par les facteurs. De quoi favoriser aussi l'usage des téléservices publics et la communication instantanée avec les seniors du territoire.

* Source : « L'inclusion numérique : un investissement rentable », Étude WeTechCare / Capgemini Consulting, décembre 2017



Pour en savoir plus sur les outils numériques pour l'action sociale :



POUR L'ÉTAT
ET LES TERRITOIRES



LOI POSTALE

La loi du 9 février 2010 a transformé La Poste au 1^{er} mars 2010 en une société anonyme détenue en majorité par l'État, et par d'autres personnes morales de droit public. Le projet de l'État de rapprocher La Poste et la Caisse des dépôts pour créer un grand pôle financier public de bancassurance se ferait à la faveur d'un changement d'actionnariat de La Poste. C'est l'objet de l'amendement à la loi postale inclus dans la loi Pacte⁽¹⁾, en cours d'examen au Parlement. La CDC deviendrait l'actionnaire majoritaire et l'État détiendrait le complément. La Poste resterait une société à capitaux 100 % publics.



CAISSE DES DÉPÔTS (CDC)

La Caisse des dépôts et consignations est un groupe public au service de l'intérêt général et du développement économique en appui aux politiques publiques nationales et locales. Aux côtés des territoires, dont elle soutient les investissements de long terme, la CDC se mobilise en faveur du logement social, de la transition écologique et énergétique, de la rénovation urbaine ou encore du développement des usages et services numériques. Actuellement, la CDC détient 26,32 % du capital de La Poste et l'État l'autre partie (73,68 %).



CNP ASSURANCES (CNP)

CNP Assurances est la première entreprise d'assurance de personnes en France. Entrée en Bourse en 1998, CNP s'appuie sur un actionnariat stable : la Caisse des dépôts (dont elle est filiale à 41 %), La Banque Postale et BPCE, regroupés au sein de la holding Sopassure, ainsi que l'État. Le projet de rapprochement avec La Poste permettrait de créer un grand pôle financier public de bancassurance. Annoncé fin août 2018, le projet prévoit la cession à La Banque Postale de la participation (de 41 %) que la CDC détient dans le capital de CNP Assurances.

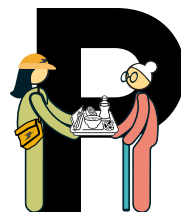


POUR LES CITOYENS



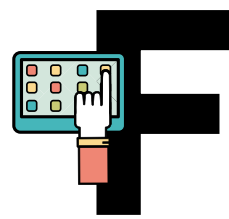
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

Les IME ont pour vocation d'accueillir des enfants et des adolescents atteints de déficience intellectuelle. Leur mission auprès de ces jeunes de moins de 20 ans associe une éducation et un enseignement adaptés, ainsi qu'un accompagnement médico-social spécialisé. Les IME sont financés par l'Assurance maladie et par l'Éducation nationale (pour ce qui concerne la scolarité). Les IME offraient 68 890 places en 2016⁽²⁾.



PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

Ce service de La Poste accompagne les collectivités territoriales dans leur action sociale en faveur du bien-vieillir chez soi. Il associe le savoir-faire des acteurs locaux ou de partenaires experts de la restauration collective à celui des facteurs, qui les livrent jusqu'à six jours sur sept. Formé à ces prestations, le facteur assure par sa présence quotidienne une veille sociale. La traçabilité des produits est garantie, de même que le strict respect de la chaîne du froid et de la sécurité alimentaire.



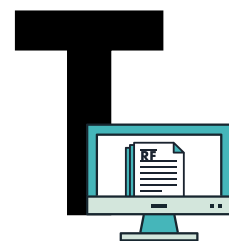
FRANCE CONNECT

France Connect est le bouton qui permet au citoyen de se connecter aux services publics en ligne sans se ré-identifier en utilisant l'un de ses quatre comptes : Impots.gouv.fr, Ameli.fr, La Poste ou Mobile Connect et moi. Plus besoin de mémoriser de multiples identifiants et mots de passe. 6,9 millions de Français en sont utilisateurs. Tous les services publics seront équipés d'un bouton France Connect au 1^{er} janvier 2021.



IDENTITÉ NUMÉRIQUE (IN)

L'IN permet à un internaute de prouver qu'il est bien la personne qu'il prétend être. Cette authentification de La Poste permet d'accéder aux services publics en ligne, via France Connect, en ne s'identifiant qu'une seule fois. Cette IN est sécurisée par une double vérification de la pièce d'identité en ligne et physique par son facteur ou en bureau de poste. À chaque utilisation, il suffit de saisir ses identifiants et de confirmer avec le code reçu sur son smartphone.



TÉLÉDÉCLARATION

Téléprocédure permettant de déclarer ses revenus en ligne. Au-delà de 15 000 euros de revenus fiscaux, le recours à la télédéclaration n'est plus pour les contribuables une option, mais une obligation. Les télé déclarants bénéficient de nombreux avantages : rubriques préremplies, délai supplémentaire... La Poste propose un service d'aide à la déclaration d'impôts (aide pédagogique et technique à domicile).



TÉLÉPAIEMENT

Paiement effectué à distance, par voie électronique. Le paiement en ligne ou par prélèvement automatique devient progressivement obligatoire pour certains services. Ainsi, à partir de 2019, tous les impôts d'un montant supérieur à 300 euros devront être payés par prélèvement automatique ou règlement en ligne. Bon à savoir : la fonctionnalité PayLib de La Poste permet de payer ou d'effectuer des virements sur Internet sans avoir à ressaisir ses coordonnées bancaires.



SVE

La saisine par voie électronique (ou SVE) consiste à saisir une administration par voie électronique, pour demander une information ou accomplir une démarche. À réception de l'envoi électronique, l'administration adresse un accusé de réception électronique (ARE) à l'utilisateur. Pour les collectivités territoriales, un décret définit les exceptions applicables à cette règle : le décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016.



SVA

Le silence vaut accord ou SVA : c'est la règle désormais dans les échanges entre les citoyens et les administrations. Sauf exception, le silence gardé pendant plus de deux mois sur une demande ou une démarche vaut accord. Pour les collectivités, le SVA s'applique aux demandes de permis de construire, d'aménager ou de démolir, aux inscriptions à l'école et à la cantine scolaire, ou encore aux autorisations d'installation de publicités ou d'enseignes.



POUR LA SOCIÉTÉ



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Il s'agit de la recherche de moyens susceptibles de doter les systèmes informatiques de capacités intellectuelles comparables, voire égales ou supérieures à celles des êtres humains. C'est le système à l'œuvre dans la vision artificielle (par exemple, pour le repérage de visages) ou la reconnaissance vocale.



OPEN DATA

Une donnée ouverte (open data, en anglais) est une donnée numérique dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers. Elle peut être d'origine publique ou privée, produite notamment par une collectivité, un service public ou une entreprise. Elle est diffusée de manière structurée, selon une méthode et une licence ouverte garantissant son libre accès et sa réutilisation par tous, sans restriction technique, juridique ou financière. Bon à savoir : La Poste partage ses données via la plate-forme dataNova (codes postaux des communes nouvelles, liste des points de contacts accessibles aux PMR...).



POUR SUIVRE L'ACTUALITÉ
DE LA POSTE

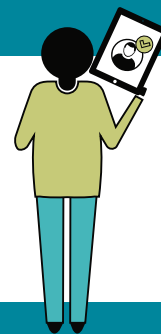


GROUPELAPOSTE.COM

Le site Postéo et celui du Groupe La Poste fusionnent. Les actualités régionales sont désormais accessibles dès la page d'accueil du nouveau site groupe laposte.com et sont filtrables par régions. Ce nouveau site du Groupe, lancé en septembre 2018, réunit toute l'actualité de La Poste : nationale, régionale ou internationale, et il est entièrement bilingue anglais. Il témoigne de la transformation du Groupe, de ses innovations de service, de sa promesse de simplifier la vie... Les anciens sites, legroupe.laposte.fr et posteo.fr, fermeront fin 2018.

(1) Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises.
(2) Source : Drees (stat. 2016).

L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE DE LA POSTE : DES DÉMARCHES EN LIGNE PLUS SIMPLES ET SÉCURISÉES



1

L'État a fixé en 2022 l'objectif de 100 % des démarches administratives accessibles en ligne. Pour les simplifier, il a lancé en 2015 France Connect*, qui permet de se connecter simplement à plus de 360 services publics en ligne.

2

Une identité numérique va plus loin car elle permet à un internaute de prouver qu'il est bien la personne qu'il prétend être. La confiance est la condition *sine qua non* de la dématérialisation de bout en bout des démarches en ligne.

3

Depuis 2016, grâce à l'identité numérique de La Poste (IN), le citoyen accède aux sites équipés d'un bouton France Connect en ne s'identifiant qu'une seule fois. Et cela aussi bien pour consulter ses remboursements maladie ou payer la cantine scolaire que pour régler ses impôts ou commander sa carte grise.

Demain, l'IN simplifiera l'accès aux services postaux : envoyer ou recevoir une lettre recommandée en ligne, souscrire une procuration, retirer un colis avec son smartphone, sécuriser les envois d'argent en liquide, mais aussi l'accès aux données de santé, au dossier de justice en ligne, aux aides sociales...

4

Quatre étapes et quelques clics suffisent pour créer gratuitement son IN La Poste :

- s'inscrire sur le site laposte.fr/lidentitenumerique ;
- scanner sa pièce d'identité pour un contrôle automatique et instantané en ligne ;
- valider son identité numérique par une vérification en face à face par son facteur à domicile ou son chargé de clientèle en bureau de poste ;
- télécharger l'application mobile dédiée et s'y connecter.

5

L'IN de La Poste est la seule à utiliser la double vérification, en ligne et physique, de la pièce d'identité, qui garantit la fiabilité de la pièce d'identité à 100 %. 200 000 personnes ont créé leur identité numérique via La Poste**. Près de 400 usages de services publics leur sont ouverts.

* <https://franceconnect.gouv.fr> permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte client (impots.gouv.fr, ameli.fr...). ** Donnée La Poste au 30 octobre 2018.