

LE POINT SUR  
LA PRÉSENCE  
DE  
LA POSTE

JUIN 2019 #53  
GROUPELAPOSTE.COM

# POSTEO

EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

## SIGNATURE

D'UNE CONVENTION  
DE LOGISTIQUE URBAINE



**EXPERTISE  
GEOPTIS  
CARTOGRAPHIE  
VOTRE VILLE**

INSERTION  
EMPLOI, FORMATION,  
LA POSTE S'ENGAGE



HYÈRES  
LES SERVICES DE LA POSTE  
AU PLUS PRÈS DES HABITANTS



## Sommaire

### S'INFORMER

02 - Équiper les communes pour accueillir la fibre  
03 - Co-construire le contrat de présence postale 2020-2022

### OUVRIR LE DIALOGUE

04 - La métropole AMP dessine son schéma de logistique urbaine

### GAGNER EN PERFORMANCE

06 - La Poste s'engage pour l'insertion sociale et professionnelle  
08 - Avec Geoptis, bien connaître son territoire pour mieux le gérer

### MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

### SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Hyères. Les services de La Poste au plus près des habitants

### D'UNE RÉGION À L'AUTRE

14 - Des initiatives, des questions, des idées neuves, des solutions...



Utile

## Provence-Alpes-Côte d'Azur

### ÉQUIPER LES COMMUNES POUR ACCUEILLIR LA FIBRE

La Poste et le Sictiam (Syndicat intercommunal des collectivités territoriales informatisées des Alpes-Maritimes) ont signé un partenariat afin d'équiper les communes adhérentes des outils indispensables pour faciliter le déploiement du réseau de fibre optique très haut débit FTTH (*Fiber to the Home*). Il s'agit de faire bénéficier les adhérents du Sictiam de tarifs négociés pour la numérotation des rues, le PCRS (plan corps de rue simplifié) et la fourniture de plaques de noms et de numéros des rues. L'adressage est un axe clé du déploiement de la fibre sur les territoires car sans numéro le raccordement n'est pas possible. Or 2,8 millions de points de distribution ne sont pas encore numérotés ! La Poste propose une solution clé en main allant du diagnostic à la mise en œuvre du projet, en incluant le choix et la pose des plaques de numéros et de noms des rues. La réalisation d'un PCRS est par ailleurs très utile pour gagner du temps dans les travaux de raccordement en identifiant clairement les réseaux enterrés.

DE CONSEILS,  
DE TÉMOIGNAGES,  
ET DE REPÈRES  
[GROUPELAPOSTE.COM](http://GROUPELAPOSTE.COM)



**OURS** : Pages 1 à 13 : le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale Provence-Alpes-Côte d'Azur, 29, rue de la République, BP 12405, 13215 Marseille Cedex 02. Directrice de la publication : Christine Bord Le Tallec. Directrice de la rédaction : Alexia le Bas. Rédactrice en chef : Anne Balestier. Rédactrice : Anne Balestier. Crédits photos : Éric Huynh, La Poste DR, Fotolia Droits réservés, Jean-Paul Herbecq, Fabienne Escallier. ISSN : 2109-5159. Pages 14 à 20 : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : Benjamin Genet (p. 15, p. 17), Johner Images/Getty Images (p. 1, p. 17), La Poste DR. 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 : juin 2019. 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.



## DÉPLOIEMENT DU TRÈS HAUT DÉBIT EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

**12,6** MILLIONS D'ACCÈS À LA FIBRE OPTIQUE en France en 2018 vs 9,5 millions en 2017.



### CHIFFRES CLÉS

TAUX DE COUVERTURE (au 30/12/2018) :

Entre **50 et 80 %** des ALPES-MARITIMES.

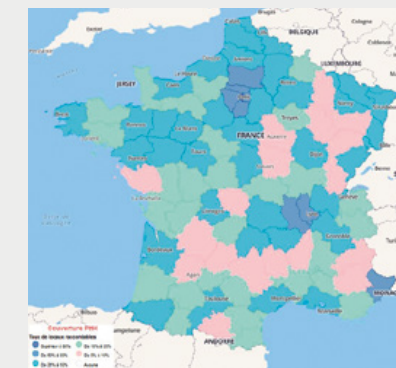
Entre **25 et 50 %** des BOUCHES-DU-RHÔNE.

Entre **10 et 25 %** du VAR.

Entre **10 et 25 %** du VAUCLUSE.

Entre **0 et 10 %** des HAUTES-ALPES.

Entre **0 et 10 %** des ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE.



COUVERTURE FRANCE TRÈS HAUT DÉBIT.



## CALENDRIER

Le plan France Très Haut Débit prévoit une couverture de l'ensemble du territoire à l'horizon 2025, pour un montant estimé à 25 milliards d'euros. Pour en savoir plus sur France Très Haut Débit : [francethd.fr](http://francethd.fr)



## CO-CONSTRUIRE LE CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE 2020-2022

\_ Avec la volonté de soutenir le développement des territoires et d'apporter une réponse adaptée à la particularité de chacun, La Poste, s'appuyant notamment sur l'Observatoire national de la présence postale (ONPP), engage avec les élus une démarche participative pour la construction du contrat de présence postale qui couvrira les années 2020-2022.

\_ En Provence-Alpes-Côte d'Azur, les six commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) se sont réunies en mars pour faire émerger les besoins, les souhaits et les pistes de développement pour le futur contrat. La réunion régionale du 24 avril a ensuite permis de mettre en commun les réflexions départementales pour construire une proposition commune.

\_ Enfin, dernière étape de cette démarche de co-construction, une réunion nationale, visant à mettre en miroir la synthèse des travaux territoriaux avec ceux portés par l'ONPP, s'est déroulée le 5 juin. Sur cette base, les signataires du contrat de présence territoriale que sont La Poste, l'État et l'Association des maires de France définiront les nouvelles règles de gouvernance du réseau postal et le budget alloué à chaque département par le fonds postal de péréquation, qui traduit l'engagement de La Poste en termes de contribution à l'aménagement du territoire.

# LA MÉTROPOLE AMP DESSINE SON SCHEMA DE LOGISTIQUE URBAINE

**Martine Vassal, présidente de la métropole Aix-Marseille-Provence (AMP), et Philippe Wahl, président de La Poste, ont signé une convention de logistique urbaine pour la mise en œuvre de solutions de logistique urbaine innovantes et durables.**

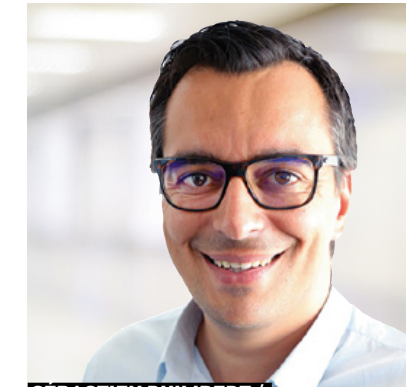
## Quels sont les enjeux de la logistique urbaine sur le territoire Aix-Marseille-Provence ?

**Martine Vassal :** Le transport et la livraison de marchandises recouvrent des enjeux de plus en plus importants pour notre métropole. Avec l'essor du commerce en ligne, Aix-Marseille-Provence est confrontée à un engorgement de son territoire qu'il convient de contrôler grâce à une réelle stratégie en la matière. Le transport de marchandises en ville occupe entre 20 et 30 % de la surface de la voirie. Il représente 30 % des nuisances et 10 % du coût d'un produit. Il est donc très important de réfléchir dès aujourd'hui à des solutions à la hauteur des enjeux économiques et environnementaux.

**Sébastien Philibert :** Sur le territoire Aix-Marseille-Provence, il existe encore peu de solutions de logistique pour la livraison du dernier kilomètre. Les camions et les véhicules de livraison entrent donc chaque jour au cœur des villes pour livrer leurs marchandises. Avec Urby, l'ambition est de proposer une solution pour la livraison du premier et du dernier kilomètre en mode doux afin de réduire les nuisances liées au transport de marchandises en centre-ville. Nous souhaitons ainsi que les citoyens puissent continuer à profiter des bénéfices de la livraison de produits et services jusqu'à leur porte sans pour autant en subir les désagréments quotidiens.

**MARTINE VASSAL /**  
Présidente de la métropole  
Aix-Marseille-Provence.

“Cette convention devrait permettre de décongestionner les villes, d'améliorer la qualité de l'air et de redynamiser les centres-villes.”



**SÉBASTIEN PHILIBERT /**  
Directeur d'Urby Aix-Marseille-Provence.

“Nous allons créer une solution logistique sur mesure s'adaptant aux particularités géographiques et aux flux de circulation existants.”

## TÉMOIGNAGE LA POSTE

**FREDERIC DELAVAL /** Directeur du projet prioritaire commun de logistique urbaine.

“Depuis cinq ans, Le Groupe La Poste s'est positionné en précurseur sur le marché de la logistique urbaine, avec l'ambition de développer des solutions innovantes pour fluidifier les villes de demain. Dans notre démarche, nous nous associons aux collectivités locales afin d'adresser les spécificités de chaque ville et de trouver ensemble la meilleure réponse. C'est pour cette raison que nous signons des accords avec les grandes métropoles françaises, qui ont pour objectif d'ouvrir le dialogue sur le sujet et de le faire évoluer avec l'ensemble des acteurs concernés.”

## Quelles solutions cette convention va-t-elle permettre de mettre en place ?

**Martine Vassal :** La métropole Aix-Marseille-Provence a signé une convention de logistique urbaine avec Le Groupe La Poste avec l'objectif de co-construire des solutions de logistique urbaine innovantes. Une des premières actions que nous devons mener est l'harmonisation des règlements de voirie. Il s'agira d'une première étape déterminante pour la mise en place d'une logistique urbaine efficace. À terme, nous souhaitons rationaliser la circulation des véhicules en favorisant des modes doux et propres. Cette convention devrait permettre de décongestionner les villes, d'améliorer la qualité de l'air et de redynamiser les centres-villes.

**Sébastien Philibert :** Nous allons créer une solution logistique sur mesure, s'adaptant aux particularités géographiques et aux flux de circulation existants. L'idée est de partir d'une feuille blanche et de la remplir avec les acteurs locaux, en s'inspirant des bonnes pratiques et en regardant de près les innovations de transport en mode doux que nous pourrions utiliser. L'expertise du Groupe La Poste en matière de logistique nous a permis d'étudier les flux pour décider de l'implantation des futurs centres de logistique. Nous allons donc installer un centre de logistique mutualisé à l'entrée de la ville. Les transporteurs pourront y déposer leurs marchandises. Depuis ce centre, des véhicules en mode doux iront livrer les colis dans les centres-villes. Par ailleurs, nous démarchons les entreprises locales pour faire un état des lieux de leurs besoins afin d'adapter nos solutions. Notre objectif est ambitieux : la solution de logistique urbaine pour la métropole AMP sera mise en place au dernier trimestre 2019, avec les premiers flux logistiques opérationnels pour les livraisons de Noël !

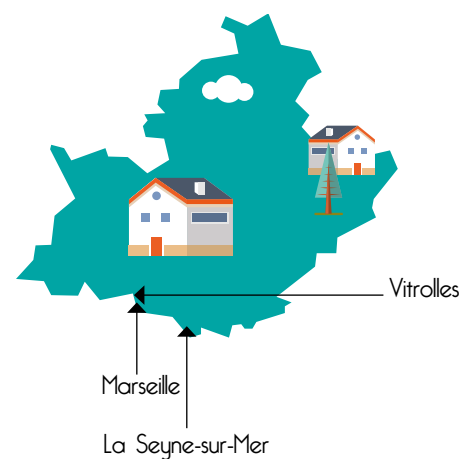
# LA POSTE

## S'ENGAGE POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Utile



RÉGION  
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur la plate-forme Nouvelle Attitude : [nouvelle-attitude.fr](http://nouvelle-attitude.fr)

### ÉCLAIRAGE

**A** travers des partenariats locaux, Le Groupe La Poste soutient l'action des associations qui œuvrent pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle.

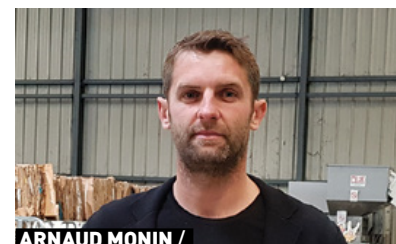
En Provence-Alpes Côte d'Azur, cet engagement se traduit notamment par la création de deux La Poste relais au sein de structures de l'économie sociale et solidaire (ESS), tels l'établissement et service d'aide par le travail (Esat) de la Duranne

et la médiathèque de La Seyne-sur-Mer, en partenariat avec la Fondation Agir contre l'exclusion (Face). À Vitrolles, la plate-forme Nouvelle Attitude, filiale du Groupe La Poste, emploie sept personnes éloignées de l'emploi pour la valorisation des déchets de bureau. Ce projet d'insertion permet d'offrir un travail rémunéré à des demandeurs d'emploi ayant eu des difficultés dans leur parcours professionnel tout en les accompagnant sur un projet professionnel à moyen et à long

terme. Le Groupe La Poste accompagne également des projets d'insertion sociale, qui sont souvent une première étape vers l'insertion professionnelle. Ainsi, à Marseille, La Fondation La Poste apporte son soutien à l'association À voix haute, qui organise des ateliers linguistiques pour les nouveaux arrivants sur le sol français.

Le Groupe La Poste est signataire de la charte de l'Alliance dynamique avec l'objectif de co-construire des actions avec les acteurs de l'ESS.

Vitrolles



ARNAUD MONIN /  
Responsable de la plate-forme  
Nouvelle Attitude de Vitrolles (13).

### VALORISER LE PAPIER ET LES HOMMES

« La plate-forme Nouvelle Attitude de Vitrolles emploie sept salariés en insertion. Nous avons des profils très variés, souvent très éloignés de l'emploi. Certains sortent d'une période de chômage de longue durée, de prison ou d'emplois en intérim. Ici, ils trouvent la stabilité et un environnement de travail serein. Pour la plupart d'entre eux, retrouver un cadre avec des horaires fixes et des responsabilités est un premier pas vers le monde de l'emploi. Nous les accompagnons entre 6 et 24 mois, période pendant laquelle ils mûrissent un projet professionnel à plus long terme. 73 % de nos salariés réussissent leur insertion professionnelle, soit vers une formation qualifiante soit vers un emploi durable. »

La Seyne-sur-Mer



CÉCILE ROBLEZ /  
Directrice de l'association Face Var.

### LUTTER CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE

« Partenaires de La Poste depuis des années, nous menons des actions de médiation dans les bureaux de poste des quartiers prioritaires de la ville. Avec la création du La Poste relais de Tamaris, à La Seyne-sur-Mer, La Poste nous a confié la gestion du personnel, ce qui est très précieux pour nous. Cela nous permet de proposer à nos salariés en insertion un emploi à la fois valorisant et qualifiant. Par ailleurs, ce partenariat nous permet d'envisager des actions pour lutter contre l'exclusion numérique avec, notamment, la mise en place d'ateliers au sein du La Poste relais. En effet, dans le quartier de Tamaris, que nous connaissons bien, de nombreux seniors souffrent de cette barrière du numérique. Il s'agit d'une nouvelle forme d'exclusion, que nous devons prendre en compte dans nos actions. »

Marseille



ELSA AÏCH /  
Coordinatrice de l'association À voix haute.

### DES MOTS POUR TOUS

« L'association À voix haute souhaite donner à tous ceux qui n'en ont pas encore la possibilité – parce qu'ils viennent d'arriver en France ou qu'ils sont en difficulté avec le français – d'avoir les mots pour communiquer et avancer vers une autonomie et une insertion sociale réussie. Dans le cadre de notre partenariat avec La Fondation La Poste, nous allons mettre en place des ateliers d'écriture à destination de ces publics et mettre en voix leur production sur la scène d'un théâtre. Notre objectif est de favoriser l'insertion sociale par la maîtrise de la langue en utilisant des supports artistiques pour encourager l'expression. »

UN MÉDIATEUR DANS UN BUREAU DE POSTE.



Au niveau national, Le Groupe La Poste a signé 318 partenariats avec des associations locales et 800 contrats de médiation en bureau de poste.

# AVEC GEOPTIS, BIEN CONNAÎTRE SON TERRITOIRE POUR MIEUX LE GÉRER

**Auditer la voirie, recenser le mobilier urbain et les équipements d'une collectivité** grâce à une caméra embarquée sur le véhicule du facteur, ce sont les services que propose Geoptis, filiale du Groupe La Poste. Des solutions d'aide à la décision pour optimiser la gestion du patrimoine urbain.



**L**es collectivités ont la responsabilité de la gestion et de l'entretien de la voirie de leur territoire. La route n'est pas qu'une simple voie de circulation et de communication, elle constitue un outil de développement économique et social, un enjeu pour la cohésion et l'attractivité des territoires, un enjeu de sécurité routière. Pour les aider dans la gestion de l'entretien de leur voirie et répondre à leurs obligations, Geoptis propose des solutions adaptées.

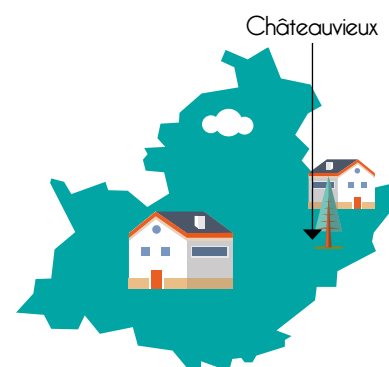
## LA GESTION DE LA VOIRIE FACILITÉE

Grâce à une technologie innovante, Geoptis peut recenser précisément et géolocaliser les défauts sur la chaussée à l'aide d'une caméra fixée à l'arrière des véhicules des facteurs. Une cellule de vidéocodage qualifie les images et recense ainsi les dégradations de la voirie via un logiciel spécifique, selon une méthode du laboratoire central des Ponts et chaussées. Une cartographie et une notation du réseau routier sont alors établies, puis complétées de recommandations en termes de priorisation des travaux d'entretien à effectuer. Cette solution permet ainsi aux collectivités de disposer d'un outil objectif qui facilite la prise de décision et optimise le budget.

## RÉALISER UN PCRS

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, avec la réforme « anti-endommagement des réseaux » ou DT-DICT, les communes ont la responsabilité de réaliser un plan corps de rue simplifié (PCRS), une cartographie de haute précision destinée à prévenir les risques d'accidents dans le cadre de travaux sur les réseaux sensibles (gaz, électricité, etc.). Il s'agit principalement d'harmoniser les plans pour sécuriser la gestion des réseaux. Geoptis propose une offre spécifique pour les collectivités locales souhaitant réaliser ce plan et met en œuvre un scanner 3D couplé à huit caméras (vues immersives) grâce à une équipe de géomaticiens spécialisés.

## RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



## Alpes-Maritimes et Var



**PATRICK MILISAVLJEVIC /**  
Directeur aménagement numérique  
du territoire, Sictiam.

## RÉALISER UN PCRS POUR SÉCURISER SA COMMUNE

« Nous avons signé un partenariat avec Geoptis afin de proposer à nos adhérents la réalisation d'un plan corps de rue simplifié (PCRS). Il s'agit de référencer sur un plan détaillé en 3D l'ensemble des voies, des mobiliers urbains (candélabres, poteaux électriques, bouches à incendie...), des réseaux enterrés, et l'immobilier. Ce plan sert de socle topographique aux différents services de la collectivité et aux gestionnaires de réseaux pour géolocaliser avec précision les éléments à sécuriser pendant les phases de travaux. Avec ce partenariat, nous proposons à nos adhérents la réalisation du PCRS et anticipons ainsi l'obligation légale prévue dans le cadre de la réforme anti-endommagement des réseaux en 2026. »



## L'ESSENTIEL À RETENIR GEOPTIS MESURE LA QUALITÉ DE L'AIR

Lauréat du [R]Challenge lancé par la métropole de Lyon, Geoptis coopère avec la start-up AtmoTrack pour mesurer la qualité de l'air. Des capteurs dédiés vont ainsi être installés sur les véhicules des facteurs afin de mesurer la qualité de l'air rue par rue. L'expérimentation lyonnaise devrait permettre à Geoptis de lancer très prochainement une offre innovante et agile de mesure de la qualité de l'air en mobilité.

## Châteauneuf



**JEAN-BAPTISTE AILLAUD /**  
Maire de Châteauneuf (05).

## DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES POUR RENDRE DES COMPTES AUX CITOYENS

« Châteauneuf est une commune de moyenne montagne avec environ 15 kilomètres de voirie communale. Avant d'entamer l'audit avec La Poste, nous avions le sentiment d'avoir une vision orientée des travaux à engager en priorité. Grâce à la cartographie de La Poste, nous disposons maintenant d'un outil objectif, que nous pouvons partager avec nos concitoyens afin de leur rendre des comptes sur notre action. Nous avons équipé le véhicule de notre facteur au début de l'hiver et nous avons eu un retour de La Poste à la fin du mois de février. Cet audit nous permet de hiérarchiser notre action avec la possibilité de le mettre à jour tous les ans. Nous sommes très satisfaits du rendu, qui est un très bon outil d'aide à la décision. »

Utile



LES TRAVAUX D'ENTRETIEN DE VOIRIE RÉGULIERS réduisent jusqu'à dix fois le montant qu'il faudrait dépenser pour la remettre en état.

Le Groupe La Poste, via sa filiale Geoptis, vient de signer un contrat avec le Sictiam\*, qui représente un potentiel de **9 605 KM DE LINÉAIRES** à cartographier dans les départements des Alpes-Maritimes et du Var.

\* Syndicat intercommunal des collectivités territoriales informatisées des Alpes-Maritimes.

# L'ESPRIT CITOYEN

## EN PRATIQUE!



Vaucluse

### DES PERMANENCES JURIDIQUES DANS LES MSAP POSTALES

#### LA POSTE A SIGNÉ UNE CONVENTION AVEC L'ORDRE DES AVOCATS.

La Poste a signé le 30 avril dernier une convention avec l'ordre des avocats du barreau d'Avignon pour la mise en place d'une permanence juridique gratuite à disposition des habitants le deuxième mercredi de chaque mois dans quatre maisons

de services au public (MSAP) du département. Cette initiative a pour objectif de faciliter l'accès au droit dans les communes rurales, où il est souvent difficile d'obtenir un rendez-vous avec un avocat. Ainsi, une fois par mois, pendant une matinée, les avocats bénévoles

iront à la rencontre des habitants de Cucuron, La Bastide-des-Jourdans, Maubec Le Coustellet et Mérindol. Les consultations juridiques spécialisées et gratuites seront proposées dans un espace confidentiel, au sein de la maison de services au public.



Marseille (13)

### LA POSTE COLBERT, UN LIEU OUVERT AUX ÉCHANGES

#### ENTIÈREMENT RÉNOVÉ, LE NOUVEAU BÂTIMENT ACCUEILLERA 430 POSTIERS DÉBUT 2020.

Démarré en 2016, le chantier de La Poste Colbert se termine et accueillera les premiers postiers début 2020. La réhabilitation de ce bâtiment du XIX<sup>e</sup> siècle a été confiée à l'architecte Roland Carta, qui a imaginé des espaces de travail partagés, sur les modèles

des « Villages La Poste » développés à Paris, Strasbourg, Lyon ou encore Bordeaux. Il s'agit de regrouper des postiers issus de différents métiers dans un même lieu afin d'encourager les échanges et les synergies. À terme, 430 postiers issus de directions de la région, représentant toutes

les activités de l'entreprise, et de filiales, rejoindront cet immeuble emblématique du cœur de Marseille. Le bâtiment n'hébergera pas de bureau de poste, les clients continueront d'être accueillis à La Poste de Marseille Colbert située 13, rue Saint-Cannat.



Courthézon (84)

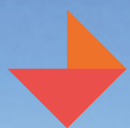
### LA POSTE AGENCE COMMUNALE OUVRE SES PORTES

#### LA POSTE AGENCE COMMUNALE DE COURTHÉZON S'EST INSTALLÉE DANS LES LOCAUX DU CENTRE D'ACTION SOCIALE LE 25 MARS.

« Nous avons souhaité mettre en place cette agence postale en partenariat avec La Poste pour maintenir une présence postale au sein de notre commune. On a voulu jouer le jeu, en proposant à nos concitoyens une ouverture trente-cinq heures par semaine ! », précise Alain Rochebonne, maire de Courthézon. Dans le cadre de ce partenariat, La Poste accorde un accompagnement financier et humain avec, notamment, des formations du personnel dans

les bureaux de poste des alentours. La Poste assure également un accompagnement logistique, avec l'acheminement des produits postaux et de l'équipement. Enfin, elle assure un suivi régulier sur toutes les problématiques de courrier et de colis, en assurant le lien avec les plates-formes de distribution de courrier des environs. L'agence postale communale de Courthézon est installée dans les locaux du centre d'action sociale de la municipalité.

# Hyères



## LES SERVICES DE LA POSTE AU PLUS PRÈS DES HABITANTS



### 01 | LA POSTE LANCE DES ATELIERS NUMÉRIQUES

À La Poste de Hyères, des chargés de clientèle et des animateurs proposent un accompagnement aux personnes peu à l'aise avec le numérique : des ateliers La Poste Mobile sont programmés d'avril à juin 2019 pour faciliter leurs démarches en ligne.



### 02 | LA POSTE RELAIS, LA POSTE CHEZ LES COMMERÇANTS

À Hyères, les services de La Poste sont disponibles dans cinq La Poste relais installés dans des commerces de proximité. Les habitants peuvent ainsi retirer et déposer courriers, colis et lettres recommandées et affranchir des envois, tôt le matin, le soir et même le week-end.



### 03 | CONSIGNE PICKUP

La consigne automatisée Pickup Station, située au 3, rue Branly, permet de retirer des colis 24 h/24 grâce à un code reçu par e-mail ou SMS. En mars dernier, 375 colis ont été retirés à cette consigne. Par ailleurs, La Poste a noué un partenariat avec neuf commerçants identifiés Relais Colis Pickup, afin que les habitants puissent y retirer leurs colis, près de chez eux, dans une plage horaire élargie.



### 04 | LE CARRÉ ENTREPRISES

La Poste accueille les professionnels (artisans, commerçants, TPE ou encore professions libérales) au 3, rue Branly, dans un espace dédié où sont proposés des conseils et des offres spécifiques pour développer leur activité.



### 05 | UNE CAMPAGNE D'INFORMATION

Pour faire connaître tous ses services aux Hyérois, La Poste a lancé une campagne de communication intitulée « La Poste est partout où vous êtes » au mois de juin 2019. Conduite en partenariat avec la mairie, cette opération a permis de rappeler aux habitants les 20 façons d'accéder aux services de La Poste dans la commune. Des affiches, des flyers ainsi que des informations dans les médias ont ainsi été diffusés dans toute la ville pendant dix jours.



### L'ESSENTIEL À RETENIR LA POSTE À HYÈRES

# 83 %

DES HABITANTS se disent satisfaits des services de La Poste.

**5** LA POSTE RELAIS présents chez les commerçants hyérois.

**486 524** EUROS ont été investis par La Poste sur la ville de Hyères pour les travaux de rénovation de bureaux de poste, d'installation des La Poste relais et de la consigne Pickup.

**46** FACTEURS desservent 6 jours sur 7 la ville de Hyères pour distribuer lettres et colis.

# 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.



**85 000 TONNES**

de déchets de bureau ont été collectées, réemployées ou recyclées (papiers, cartons, bouteilles, canettes, cartouches...) grâce à Recygo, filiale commune de La Poste et Suez créée en mars 2018.

**10 MILLIONS**

de prestations de nouveaux services facteurs ont été réalisées en 2018 (Action habitat, Geoptis, portage de repas et de médicaments à domicile, Cohésio...).

## Landes | SERVICES À LA PERSONNE CAP SUR L'AUTONOMIE DES PERSONNES VULNÉRABLES

Le département des Landes et La Poste mènent, depuis 2016, une expérimentation sociale novatrice en faveur du maintien à domicile des personnes vulnérables. Objectif : offrir un bouquet de services adaptés aux besoins des seniors, des personnes en situation de handicap ou atteintes d'une maladie chronique, alliant numérique (tablette adaptée, téléassistance moderne, éclairage nocturne...) et présence humaine (visite de lien social, portage de médicaments...). Résultats\* : 92 % des bénéficiaires y voient une amélioration de leur qualité de vie et 100 % jugent utile d'échanger avec l'accompagnant postier. Forts des résultats obtenus, les deux partenaires ont franchi un pas de plus en créant, en mars dernier, une société d'économie mixte à opération unique, XL Autonomie, qui mettra en œuvre le service public délégué Vivre à domicile opéré par La Poste.

\* Source : cabinet Médialis – étude menée après la première année d'expérimentation en 2017.



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur Vivre à domicile dans les Landes : [bit.ly/vivreadomicile](http://bit.ly/vivreadomicile)



## LA POSTE VOUS RÉPOND Comment La Poste prépare-t-elle le futur contrat de présence postale (2020-2022) ?

Les travaux préparatoires au contrat de présence postale 2020-2022 entre l'État, La Poste et l'Association des maires de France (AMF) se déroulent suivant une méthodologie de dialogue territorial structuré et participatif qui associe l'ensemble des acteurs. Ils sont organisés par l'Observatoire national de la présence postale (ONPP), en lien étroit avec les commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT). Au niveau national, les discussions ont débuté en décembre 2018 sous la forme de réunions de travail mensuelles ouvertes à l'ensemble des membres de l'ONPP. En parallèle, une démarche d'écoute des territoires a eu lieu auprès des élus des CDPPT selon une méthode de co-construction en trois phases :

- départementale (février-mars 2019) : recueil des propositions, des pistes d'amélioration et d'innovation proposées par les CDPPT ;
- régionale (mars-avril) : dans chaque région, bilan des propositions exprimées par les départements, priorisation et construction de solutions concrètes ;
- nationale (le 5 juin à Paris) : partage du fruit des réflexions des présidents de CDPPT et des membres de l'ONPP pour construire ensemble la feuille de route pour les trois ans à venir. Le contrat sera signé fin 2019.



Utile

## National | NUMÉRIQUE

### LA POSTE AGIT POUR L'INCLUSION SOCIALE, NUMÉRIQUE ET BANCAIRE

Alors que 13 millions\* de Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur et que 52 %\* déclarent ne pas assez profiter des opportunités offertes par les nouvelles technologies dans leur quotidien, l'égalité d'accès aux démarches administratives en ligne est un enjeu de société. Face à ce constat, La Poste déploie, en 2019, après plusieurs expérimentations, un dispositif national en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire dans 300 bureaux de poste, sur tout le territoire. Des médiateurs proposeront aux clients un diagnostic pour établir leur niveau d'aisance avec le numérique. En fonction du résultat, les clients qui le souhaitent bénéficieront d'un accompagnement personnalisé pour se familiariser avec les automates, les applications et les services en ligne de La Banque Postale et du Groupe La Poste.

\* Source : baromètre du numérique 2017, réalisé par le Crédoc, piloté par l'Arcep, le CGE et l'Agence du numérique.

EN SAVOIR + La 3<sup>e</sup> édition des Assises de la banque citoyenne : [bit.ly/assisesbanquecitoyenne](http://bit.ly/assisesbanquecitoyenne)

## POINTS DE VUE

Quelles évolutions attendez-vous du futur contrat de présence postale (2020-2022) ? Comment y contribuez-vous ?

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire : [bit.ly/amenagterritoire](http://bit.ly/amenagterritoire)

**STÉPHANIE RIOCREUX, présidente de la CDPPT\* d'Indre-et-Loire, maire de Benais :**

« Chaque CDPPT a travaillé sur le contrat lors de sa première réunion annuelle puis lors d'une rencontre régionale. Ensemble, nous avons partagé nos constats et formulé nos propositions pour l'avenir. Il est essentiel de formaliser les engagements entre les collectivités, l'État et La Poste ainsi que les moyens dont disposeront les CDPPT pour que soit garantie la qualité de la présence postale dans le département. Nous attendons le maintien du

soutien à l'investissement, aux mutualisations, aux expérimentations, à l'innovation, ainsi que la mise à disposition des usagers d'outils facilitant l'accès aux services numériques. S'assurer de l'accessibilité à ces services pour tous, via le réseau postal, passe aussi par le soutien à la médiation numérique, avec un accompagnement fort vers plus d'autonomie pour les usagers. »

\* Commission départementale de présence postale territoriale.

Comment la CDPPT de Côte-d'Or participe-t-elle à la préparation du futur contrat de présence postale ?

**PATRICK MOLINOZ, président de la CDPPT de Côte-d'Or, maire de Venarey-les-Laumes\* :**

« Il s'agit, au travers de cette commission, d'affirmer la volonté de La Poste d'associer les territoires sur le sujet de la présence postale en formalisant un accord entre l'État, l'Association des maires de France et La Poste. Un travail exploratoire s'est déroulé dans chaque CDPPT de Bourgogne - Franche-Comté, puis lors des réunions régionales à Besançon et à Beaune, pour le respect

d'un équilibre territorial. Les préconisations qui émergeront des travaux de réflexion et de concertation seront remontées à l'Observatoire national de présence postale (ONPP), qui aura à charge de valider ou pas les propositions des différents groupes de travail répartis dans toute la France. »

\* Également président de la communauté de communes du Pays d'Alsésia et de la Seine, vice-président du conseil régional.



En quoi l'année 2019 est importante pour la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) de Moselle ?

**MICHAËL WEBER, président de la CDPPT de Moselle, maire de Wœlfling-lès-Sarreguemines :**

« L'année 2019 est fondamentale s'agissant des missions et des services de La Poste sur notre territoire, puisque nous sommes à la veille du cinquième contrat de présence postale territoriale. La commission départementale de présence postale territoriale est plus que jamais une instance de dialogue et d'écoute réciproque entre les élus et La Poste. Je tiens tout particulièrement à ce que ce nouveau contrat, signé entre La Poste, l'État et l'Association des maires de France, puisse intégrer les propositions et les initiatives portées par les élus mosellans. »

## L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU LA POSTE

Pour s'adapter aux nouveaux modes de consommation et aux besoins des citoyens, La Poste transforme son réseau, en concertation avec les collectivités, sur la base d'un diagnostic partagé. Fin 2018, le réseau comptait 17 238 points de contact.

### CRÉER DES OFFRES ADAPTÉES

**SELON LES QUARTIERS OU LES COMMUNES, L'USAGE DES PRODUITS ET DES SERVICES POSTAUX VARIE...**

La Poste intègre cette diversité et adapte son offre aux besoins de chaque territoire. Elle déploie ainsi des offres « jeunes » dans les bureaux situés en zone étudiante (Rennes, Nancy, Évry, Rouen, Lyon...). De même, elle propose des services spécifiques à la clientèle touristique (Lyon, Mont-Saint-Michel...) ou aux voyageurs dans les aéroports parisiens. Ces offres complètent les offres traditionnelles.



### MODERNISER LES BUREAUX DE POSTE

**PRÈS DE 400 BUREAUX DE POSTE SONT RÉNOVÉS CHAQUE ANNÉE.**

Être plus attractif, cela passe aussi par un programme d'investissements pour rendre les bureaux plus accueillants, en déployant des équipements dans les standards des grands réseaux de distribution, en intégrant plus d'outils et de services digitaux, avec des parcours clients repensés. L'accueil et le conseil y sont aussi renforcés afin d'accompagner au mieux les clients dans leurs projets.

### DÉVELOPPER DES PARTENARIATS DURABLES

**PLUS DE 52 %<sup>(1)</sup> DES POINTS DE CONTACT POSTAUX GÉRÉS EN PARTENARIAT.**

La Poste agence communale propose les services essentiels de La Poste dans les bâtiments de la mairie. Les services postaux y sont opérés par le personnel de la mairie. À fin 2018, 6 339 mairies ont signé une convention avec La Poste. La Poste relais est installée, pour sa part, dans les petits commerces ou les grandes enseignes de la distribution<sup>(2)</sup>, et offre les services essentiels de La Poste dans des plages horaires élargies. 94 % de clients se disent satisfaits<sup>(3)</sup> des services délivrés par ces deux points de contact.

1. Chiffre à fin 2018.

2. Carrefour, Monoprix, Franprix, Super U, buralistes...

3. Source : étude BVA pour La Poste, 2018.

### MUTUALISER LES SERVICES

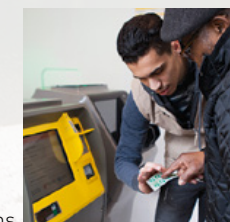
**DANS LES TERRITOIRES RURAUX OU DE MONTAGNE, LA MUTUALISATION EST UNE DES CLÉS DU MAINTIEN DES SERVICES PUBLICS.**

La Poste déploie, d'une part, des bureaux de poste tenus par des facteurs-guichetiers (922 à fin 2018), qui partagent leur journée entre la distribution du courrier et l'accueil des clients. D'autre part, elle ouvre son réseau à d'autres services publics et grands opérateurs pour mutualiser l'accès à leurs services (CPAM, CNAF, Pôle emploi...) : ce sont les maisons de services au public (MSAP). 503 sont ouvertes à fin 2018.

### INTÉGRER LE NUMÉRIQUE ET LE RENDRE ACCESSIBLE À TOUS

**ALORS QUE LES ÉCHANGES SONT DE PLUS EN PLUS DÉMATÉRIALISÉS, 13 MILLIONS DE FRANÇAIS<sup>(1)</sup> S'ESTIMENT PEU OU PAS COMPÉTENTS POUR UTILISER UN ORDINATEUR.**

La Poste déploie un plan national d'inclusion sociale, numérique et bancaire pour accompagner les clients en fonction de leurs besoins, grâce à des médiateurs présents dans 300 bureaux en 2019. Et, dans les MSAP, les chargés de clientèle accompagnent les clients dans leurs démarches en ligne.



1. Source : baromètre du numérique 2017, réalisé par le Crédoc.



### BUREAUX DE POSTE

8 145 bureaux de poste proposent l'intégralité des produits et services du Groupe La Poste (services courrier-colis, services de banque et d'assurances, téléphonie mobile...), accessibles en autonomie ou accompagnés. Ils s'enrichissent de nouveaux services adaptés aux besoins des territoires. C'est le cas des îlots numériques, déployés notamment dans les maisons de services au public (MSAP) pour faciliter l'accès aux services en ligne ; mais aussi des bureaux qui proposent, en complément de l'offre traditionnelle, des services ciblés en fonction de leur zone de chalandise. Ainsi, en 2018, La Poste a ouvert des bureaux dédiés aux voyageurs (dans les aéroports parisiens), aux touristes (Lyon, Mont-Saint-Michel), aux jeunes (Rennes, Nancy, Lyon, Évry, Rouen). Elle investit en continu dans la modernisation des bureaux : en 2018, près de 400 d'entre eux ont été rénovés pour les rendre plus accueillants, ergonomiques, connectés et attractifs.



### CDPPT

Les 102 commissions départementales de présence postale territoriale sont les instances locales de gouvernance du dialogue avec les élus autour de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste. Elles formulent des avis sur les projets de maillage de La Poste, veillent à la cohérence de l'offre de services postaux et décident des priorités départementales d'intervention du fonds de péréquation. Les CDPPT participent à la co-construction du futur contrat de présence postale (2020-2022).



### CONSIGNES

Situées dans ou devant les bureaux de poste, les 126 consignes Pickup Station permettent le retrait de colis en libre-service sur des plages horaires élargies (6 h - 22 h). De quoi répondre aux attentes des citoyens et accompagner l'explosion du e-commerce (+13 % pour les ventes en ligne et +50 % pour les ventes sur mobile en 2018\*).

\* Source : FEVAD, 2018.



### CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE

Ce contrat, signé entre l'État, La Poste et l'Association des maires de France, formalise pour trois ans les actions de financement et les modalités d'évolution de la présence postale au titre de l'aménagement du territoire. Il définit les règles de dialogue et de concertation entre La Poste et les élus et ouvre le droit à l'expérimentation. Le 5<sup>e</sup> contrat est en préparation pour la période 2020-2022. Il sera signé fin 2019.



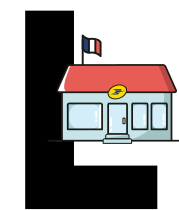
### ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

La Poste apporte sa contribution au développement du coworking, en aménageant des espaces à cet effet au sein de ses bureaux. « Nomade » est sa solution dédiée, un lieu constitué d'espaces de travail modulables à disposition notamment des start-up, des travailleurs indépendants et des acteurs du monde associatif.



### FACTEURS-GUICHETIERS

Un professionnel, deux casquettes : les 922 facteurs-guichetiers du réseau postal en zone rurale partagent leur temps entre la réalisation de l'ensemble des prestations du facteur au domicile des Français et celles du guichet d'un bureau de poste. Le tout pour une prise en charge complète de l'offre postale en zone rurale.



### LA POSTE AGENCES COMMUNALES

En 2018, 6339 communes ou intercommunalités ont signé une convention pour réaliser le service postal dans leurs mairies. Les clients peuvent ainsi accéder aux services essentiels de La Poste (achat de timbres et emballages colis, affranchissement, dépôt et retrait de colis et de recommandés...). Les clients de La Banque Postale peuvent quant à eux bénéficier d'un dépannage financier à hauteur de 350 euros par semaine. La Poste agences communales délivrent un service dont la qualité est reconnue, avec 91 % de clients qui se déclarent satisfaits\*.

\* Étude BVA, 2018.



### LA POSTE RELAIS

La Poste donne mandat à un commerçant, un artisan ou à une structure de l'économie sociale et solidaire<sup>(1)</sup> pour délivrer l'essentiel des services postaux. Un dépannage bancaire est également possible en zone rurale<sup>(2)</sup> à hauteur de 150 euros par semaine. Accessibles avec une large amplitude horaire, ces 2754 points de contact postaux atteignent des niveaux records de satisfaction : 96 % en 2018<sup>(3)</sup>.

1. Par exemple : enseignes de la grande distribution, fleuristes, buralistes, ESAT...  
2. Pour les clients de La Banque Postale.  
3. Étude BVA, 2018.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les formes de présence postale : [bit.ly/formespresencepostale](http://bit.ly/formespresencepostale)



### MSAP

Bureaux de poste de plein exercice opérés par des postiers, les maisons de services au public de La Poste étaient au nombre de 503 fin 2018. Avec les MSAP, La Poste ouvre son réseau à d'autres opérateurs ou services publics, qui mutualisent leurs moyens et leurs services pour faciliter la vie quotidienne des habitants (Pôle emploi, CNAF, CPAM...). Les MSAP sont équipées d'îlots numériques et les chargés de clientèle, formés à la médiation numérique, accompagnent les clients dans leurs démarches en ligne.



DE CONSEILS,  
DE TÉMOIGNAGES,  
ET DE REPÈRES  
**GRUPELAPOSTE.COM**

# LA SOLUTION D'AUDIT DE LA VOIRIE DE LA POSTE : GEOPTIS AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS



## 1

La France compte plus d'un million de kilomètres de routes, et près de 98 % du réseau routier relève des collectivités. Optimiser la gestion du réseau routier sur le moyen et le long terme est donc indispensable pour assurer la sécurité routière des usagers, le développement économique mais aussi la cohésion et l'attractivité des territoires.

## 2

Un audit de la voirie rend compte à grande échelle de l'état réel des réseaux routiers. Il permet de faciliter les arbitrages des collectivités concernant l'attribution et le partage de la compétence de gestion de la voirie, l'ordonnancement des travaux, la mise en œuvre d'un entretien préventif et l'optimisation des budgets d'entretien des routes.

## 3

Depuis 2017, Geoptis, filiale de La Poste spécialisée dans la collecte et le traitement de données géographiques et environnementales, a développé une solution d'audit de la voirie en capitalisant sur la présence des facteurs sur les routes de France six jours sur sept.

## 4

L'audit de voirie Geoptis en quatre étapes :

- capture vidéo de la route par des caméras installées sur le toit des véhicules, lors des tournées des facteurs ;
  - recensement des dégradations de la route par une équipe spécifiquement formée<sup>(1)</sup> ;
- analyse des données par des ingénieurs spécialisés, pour élaborer des projections pluriannuelles et des préconisations de travaux en tenant compte des contraintes budgétaires de la collectivité ;
  - restitution des données *via* un portail en ligne ou dans le SIG<sup>(2)</sup> de la collectivité.

## 5

Geoptis développe de nouvelles solutions en transposant ses savoir-faire à d'autres usages au service des collectivités. Une solution de mesure de la qualité de l'air grâce à de nouveaux capteurs en mobilité sur les véhicules des facteurs devrait voir le jour au second semestre 2019 : Geoptis est lauréat du [R] Challenge de la métropole de Lyon, où elle expérimente cette solution.

1. Méthode du Laboratoire central des ponts et chaussées (IFSTTAR).  
2. Système d'information géographique.

