



LE POINT SUR  
LA PRÉSENCE  
DE  
LA POSTE

JUIN 2019 #53  
GROUPELAPOSTE.COM

# POSTEO

EN HAUTS-DE-FRANCE



AUDIT DE VOIRIE

**GEOPTIS**  
ACCOMPAGNE LES COMMUNES  
DANS LEUR ÉTAT DES LIEUX



**DIALOGUE  
TERRITORIAL  
CO-CONSTRUCTION  
AVEC  
LES CDPPT**

PROXIMITÉ  
À DUNKERQUE, LES BALISES  
ASSURENT L'OFFRE CULTURELLE  
GRÂCE AUX FACTEURS



INNOVATION  
SALONS LA POSTE EXPOSE  
SES SAVOIR-FAIRE

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



## Sommaire

### S'INFORMER

02 - Startup Pulse Amiens :  
54 heures pour un projet  
03 - Proxi vigie gare en test

### OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Dialogue territorial :  
construire La Poste de demain

### GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Comment aider les communes  
à surveiller l'état de leur voirie ?  
08 - À Dunkerque, Les Balises  
assurent l'offre culturelle  
grâce à La Poste

### MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

### SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Salons : La Poste présente  
ses savoir-faire

### D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Somme

### STARTUP PULSE AMIENS : 54 HEURES POUR UN PROJET

Le Startup Weekend Amiens, qui se déroule fin janvier, s'appelle désormais Startup Pulse. Le Groupe La Poste en est un partenaire historique. Entièrement organisée par l'association amiénoise, cette nouvelle version était pour la première fois ouverte au public. Durant 54 heures de réflexion, les participantes et participants apprennent à aller au bout de leurs idées, à porter un projet en équipe et font (re)naître leur envie d'entreprendre. L'enjeu sur le long terme est de dynamiser la création d'emplois et d'entreprises sur le territoire amiénois. Au total, une cinquantaine de personnes sont venues présenter leur projet lors des présélections du vendredi soir. Sur les 13 idées exposées, huit ont été retenues et travaillées pendant le week-end. Diversifiés et innovants, les projets étaient portés par des équipes très motivées et à l'écoute.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus  
sur Startup Pulse :  
[startup-pulse.fr](http://startup-pulse.fr)

**OURS :** Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Georges de Wazières. Directrice de la rédaction : Marie Lac. Rédactrice en chef : Delphine Bataille. Crédits photos : Eric Huynh, Startup Pulse, Snezana Tournier, Claire Valcke, Marie-Christine Bonnetien, Sandrine Hallade, Nadège Lavallée, Marie-Cécile Guyot, Yannick Lathière, Valentine Merlant, Frédéric Desfeuille, Camille Lebas. ISSN 2553-839X. 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 D a r b à s** 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.



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

## L'USAGE D'INTERNET, DU MOBILE ET DES RÉSEAUX SOCIAUX

PLUS DE  
**53** MILLIONS DE FRANÇAIS  
se sont connectés chaque mois  
sur Internet en 2018.

**34**  
MILLIONS DE MOBINAUTES  
(internautes sur mobile)  
par jour.

**CHIFFRES CLÉS**

**1H37**  
TEMPS PASSÉ SUR INTERNET  
en moyenne chaque jour.

**1/5**  
DU TEMPS DE CONNEXION est consacré  
aux réseaux sociaux.

**39,3**  
MILLIONS D'INTERNAUTES  
ont déjà effectué  
des achats en ligne.

Source : L'Année Internet  
2018, étude Médiamétrie.  
[bit.ly/anneeinternet2018](http://bit.ly/anneeinternet2018)



## L'INFO

**DES SITES INTERNET FACILES  
À METTRE EN PLACE**  
En février, Le Groupe La Poste, invité  
par l'Association des maires du Val de  
Somme, a présenté l'offre [campagnol.fr](http://campagnol.fr).  
Dans le cadre du partenariat national  
entre La Poste et l'Association  
des maires ruraux de France (AMRF),  
l'offre propose aux maires de

communes rurales la mise en place  
d'un site Internet simple à destination  
de leurs concitoyens.  
Il peut être associé à une plate-forme  
de gestion de la relation citoyen  
pouvant faciliter la vie des élus  
et des agents des collectivités.  
Pour en savoir plus :  
[campagnol.fr](http://campagnol.fr) - [localeo.fr](http://localeo.fr)



## PROXI VIGIE GARE EN TEST

\_ L'amélioration de la qualité de service  
et la satisfaction client sont des valeurs  
communes à la SNCF et à La Poste, qui se sont  
rapprochées pour un partenariat expérimental  
dans les Hauts-de-France : Proxi vigie gare.

\_ Le service répond à une problématique  
de la SNCF : sa difficulté à assurer  
une mission de surveillance dans les gares-  
haltes où il n'y a pas de personnel permanent.  
La Poste a donc soumis l'idée d'un service  
rendu par les facteurs : en effet, ils passent  
du lundi au samedi à proximité de  
ces gares lors de leur tournée et peuvent  
s'arrêter pour noter ce qui pose problème.

\_ Loïc Guffroy, facteur qualité à la plate-forme  
de distribution de Carvin (62), est l'un des  
collaborateurs formés et habilités par la SNCF  
pour effectuer ce nouveau service : « J'observe  
s'il y a des anomalies, des détériorations tant à  
l'intérieur qu'à l'extérieur. Grâce à mon Facteo,  
mon téléphone professionnel, j'envoie  
l'ensemble des anomalies instantanément  
à la SNCF, qui nous fait confiance. »

# DIALOGUE TERRITORIAL : CONSTRUIRE LA POSTE DE DEMAIN

Le 4 avril, les présidents des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) ont rencontré la délégation régionale du Groupe La Poste afin de discuter de la dynamique territoriale et de l'offre postale qui simplifie le quotidien.

## Quel rôle joue la CDPPT dans vos projets territoriaux ?

**Frédéric Meura :** La commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) constitue une instance privilégiée du dialogue entre La Poste et les élus. Nous y émettons un avis sur les projets de La Poste tant au niveau de la modernisation du réseau que de l'évolution des points de contact et nous faisons remonter les besoins des habitants de nos différentes collectivités. Par leur rôle de décideurs au sein de cette instance, les membres élus font ressortir les attentes des habitants de nos communes, usagers du Groupe La Poste, notamment par la répartition du fonds de péréquation.

**René Hocq :** La CDPPT est une instance qui regroupe deux conseillers régionaux, deux conseillers généraux, un maire d'une commune de plus de 2000 habitants, un maire d'une commune de moins de 2000 habitants, un maire d'une commune avec quartiers prioritaires et un élu représentant les communautés de communes. Cette représentation des élus est favorable au dialogue territorial et à une utilisation optimale du fonds de péréquation. C'est également durant cette instance que nous discutons de partenariats et de regroupements de services.

**FRÉDÉRIC MEURA /**  
Maire de Papeux (02)  
et président de la CDPPT de l'Aisne.

“La Poste peut contribuer à renforcer la dynamique d'un territoire, notamment en termes de services publics.”



**RENÉ HOCQ /**  
Maire de Burbure (62) et président  
de la CDPPT du Pas-de-Calais.

“La Poste joue un rôle très important de proximité, de confiance et surtout de présence de services.”

## Comment La Poste peut-elle agir pour renforcer la dynamique territoriale ?

**Frédéric Meura :** La Poste peut renforcer la dynamique en maintenant, voire en amplifiant le dialogue qui existe entre elle et les élus, d'où l'importance de la présence d'élus des différents niveaux de collectivités dans les CDPPT, communes rurales et urbaines, communautés de communes, départements, région. Par ses décisions, la CDPPT prend une véritable part dans les orientations qui concernent l'aménagement du territoire. En cosignant un contrat avec l'État et l'Association des maires de France, La Poste peut ainsi contribuer à renforcer la dynamique d'un territoire, tout en répondant aux besoins des usagers (qui deviennent les volontés des élus), notamment en termes de maintien et même d'apport de services publics et de services au public.

**René Hocq :** En milieu rural, La Poste joue un rôle très important de proximité, de confiance et surtout de présence de services. En effet, les « nouveaux arrivants » sont très sensibles à la présence des services publics pour s'y installer. La Poste est un plus dans le choix de leurs décisions, notamment avec les nouveaux services de portage de repas, de livres, ou Veiller sur mes parents. En milieu urbain, notamment dans les quartiers sensibles, La Poste apporte un lien social : accueil des personnes fragiles le jour des prestations, formation numérique gratuite pour les habitants, présence du service public. La Poste doit continuer à maintenir ses points de contact, financer les collectivités dans leur développement et lutter contre la fracture numérique.

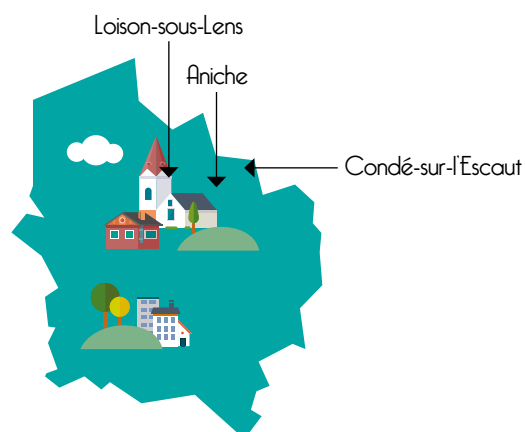
## TÉMOIGNAGE LA POSTE

**GEORGES DE WAZIÈRES /** Délégué régional du Groupe La Poste Hauts-de-France.

“Le cœur de métier de La Poste, c'est la proximité auprès de tous les Français. Par la force de son maillage et son ancrage territorial, elle est un soutien à la réussite des politiques menées par les collectivités. C'est pourquoi le dialogue avec les élus est essentiel. Échanger sur les réalités du terrain, prendre en compte les nouvelles pratiques des citoyens, proposer des services adaptés : La Poste puise dans les instances de concertation de quoi réinventer ses services comme le grand acteur de lien social et économique qu'elle est depuis de longue date.”

# COMMENT AIDER LES COMMUNES À SURVEILLER L'ÉTAT DE LEUR VOIRIE ?

Utile

RÉGION  
HAUTS-DE-FRANCE

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur  
les solutions Geoptis :  
[geoptis.fr](http://geoptis.fr)

## ÉCLAIRAGE

**L**es collectivités territoriales, les communes sont responsables de l'état de la voirie – routes, signalétique au sol ou verticale, mobilier urbain. Pour les aider à dresser un état des lieux précis, Geoptis, filiale du Groupe La Poste, réalise un audit. Comme, par exemple, à Loison-sous-Lens, dans le Pas-de-Calais, début 2018. La filiale s'appuie sur la logistique postale, avec les factrices et les facteurs, qui sillonnent les routes six jours sur sept.

Ainsi, la plate-forme courrier de la ville a équipé des véhicules d'une caméra intelligente afin d'effectuer un recensement géoréférencé de la chaussée, chaque image étant associée à une position. Les dégradations de la chaussée sont également repérées. En s'appuyant sur une étude minutieuse de la base de données ainsi constituée, les ingénieurs de Geoptis peuvent transmettre un état précis du réseau routier aux services compétents. Des recommandations pour l'entretien sont formulées

et un ordre de priorités est proposé. Cet audit a pour but de faciliter la prise de décision des élus et des gestionnaires. Il permet aussi d'optimiser le budget dédié à la voirie.

Près de 100 km de voiries analysés sur trois communes de la région.

Aniche (59)



**SÉBASTIEN BRUNIAU** /  
Directeur des services techniques, Aniche.

## LA POLYVALENCE DES FACTEURS EST INTÉRESSANTE

« À l'été 2018, l'équipe technique de la ville s'est renouvelée. Nous avons besoin d'avoir un état des lieux assez précis de la commune, que ce soit des 25 kilomètres de voiries, des 50 kilomètres de trottoirs, de la signalétique au sol ou de l'état des panneaux de signalisation. Nous avons souscrit à l'offre Geoptis et le diagnostic a été réalisé fin 2018. La polyvalence des facteurs est très intéressante pour les communes, car ils connaissent bien le terrain et les habitants. »

Condé-sur-l'Escaut (59)



**GRÉGORY LELONG** /  
Maire de Condé-sur-l'Escaut.

## UNE SOLUTION D'ÉTUDE EXHAUSTIVE

« Condé-sur-l'Escaut est une commune très étendue, avec 48 kilomètres de voiries et des moyens d'investissement limités. Nous avons besoin d'une vision claire de l'état des routes afin de planifier et de prioriser nos interventions de réfection. Lors d'une rencontre avec des représentants de La Poste, nous avons évoqué cette problématique. Ils nous ont proposé la solution Geoptis. Les jours suivants, nous avons obtenu un devis permettant de nous positionner rapidement. Cette solution d'étude exhaustive nous permettra d'avoir en main un outil de prise de décision nécessaire à notre collectivité et d'adapter nos moyens. »

Loison-sous-Lens (62)



**DANIEL KRUSZKA** /  
Maire de Loison-sous-Lens,  
vice-président de la communauté de Lens-Liévin.

## UN OUTIL DE GESTION PÉRENNE ET ACTUALISÉ

« Les problématiques de sécurité routière et d'entretien de nos 23 kilomètres linéaires de routes reviennent de façon récurrente au sein de nos réunions citoyennes. Nous étions dans la difficulté de planifier des travaux de voirie et d'avoir une visibilité budgétaire. À travers l'audit réalisé en 2018, la commune dispose dorénavant d'un outil de gestion pérenne et actualisé sur l'état de son patrimoine routier. La base de données de l'outil Geoptis a cartographié l'ensemble des problématiques à court, moyen et long terme auxquelles la commune aura à faire face dans les prochaines années. Le coût des travaux est chiffré, ce qui permet de gérer les budgets et d'organiser les travaux selon leur priorité. Bien évidemment, cela nécessitera une actualisation de ces données tous les trois ou quatre ans. »

DES VÉHICULES ÉQUIPÉS POUR FILMER LES ROUTES.



Les travaux d'entretien réguliers de la voirie réduisent jusqu'à dix fois le montant qu'il faudrait dépenser pour la remettre en état.

# À DUNKERQUE, LES BALISES ASSURENT L'OFFRE CULTURELLE GRÂCE À LA POSTE

Depuis le début de l'année, les factrices et les facteurs de la plate-forme courrier de Dunkerque sont les relais indispensables aux 22 bibliothèques du réseau intercommunal Les Balises. Ils font circuler les ouvrages entre les différents sites, assurant ainsi la qualité de l'offre culturelle.



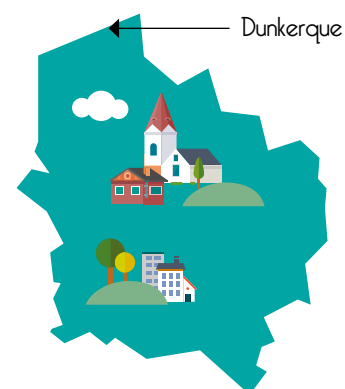
Le réseau intercommunal de lecture publique Les Balises rassemble 22 bibliothèques municipales maillées sur 11 communes de la communauté urbaine de Dunkerque (CUD).

Depuis sa création, en 2015, il offre aux habitants du territoire l'opportunité de profiter du « prêté ici, rendu ailleurs » : les usagers peuvent se faire livrer et rendre les documents qu'ils empruntent dans la bibliothèque de leur choix, quelle que soit la bibliothèque d'origine. Ce service, plébiscité par les habitants, connaît une montée en charge continue que la collectivité n'était plus en capacité d'assumer en régie. La CUD avait donc besoin d'une solution permettant de continuer à assurer le transport et le dépôt de tous les documents qui transitent chaque jour sur le réseau, et ce à raison de deux passages par bibliothèque chaque semaine, afin de maintenir la qualité de service à laquelle les usagers sont habitués.

## UN RÉFÉRENT PAR BIBLIOTHÈQUE

En recherche d'un prestataire expérimenté, ancré sur le territoire et pouvant prendre en compte les enjeux de service public, Cécile Callewaert, directrice de la culture, a contacté La Poste. Avec l'offre Proxi course Médiathèque, un service de portage d'ouvrages culturels entre les 22 bibliothèques est donc mis en place, chaque bibliothèque ayant son facteur ou sa factrice référente pour assurer une bonne communication. Pas moins de 500 000 documents sont ainsi susceptibles de passer entre les mains des factrices et des facteurs !

## RÉGION HAUTS-DE-FRANCE



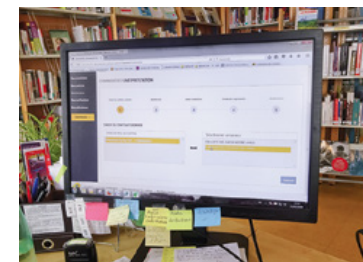
## Dunkerque



CÉCILE CALLEWAERT / Directrice de la culture de la communauté urbaine de Dunkerque.

## UN SERVICE PLÉBISCITÉ PAR LES HABITANTS

« Le réseau intercommunal Les Balises rassemble 22 bibliothèques municipales sur 11 communes. Il offre aux habitants du territoire l'opportunité de profiter du "prêté ici, rendu ailleurs". Ce service est tellement plébiscité par les habitants que nous avons eu besoin d'une solution pour continuer à assumer le transport et le dépôt de tous les documents qui transitent chaque jour sur le réseau. La Poste a proposé d'inclure les bibliothèques dans ses tournées entreprises avec l'offre adaptée Proxi course Médiathèque. Ce qui nous importait, hormis l'assurance que les documents seraient transportés dans de bonnes conditions, c'était d'assurer la présence d'un interlocuteur identifié et pérenne : chaque bibliothèque a son facteur référent, avec lequel elle peut nouer une relation et à qui elle fait remonter des messages quand cela sera nécessaire. »



## L'ESSENTIEL À RETENIR LA POSTE AU SERVICE DE LA LECTURE

Intitulé « Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain », le rapport Orsenna-Corbin pour les bibliothèques, établi en février 2018, contient une vingtaine de propositions. À partir d'une cartographie croisée des implantations de La Poste et des bibliothèques sur le territoire, il prévoit notamment le développement d'actions communes tant pour le partage de locaux que pour les services (portage de livres, services numériques).

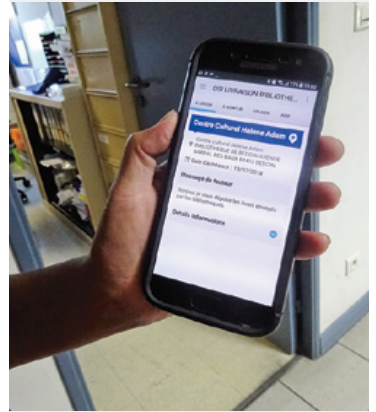
## Coudekerque-Branche



MARIE-FRANCE LEMATRE / Factrice, Coudekerque-Branche.

## JE PASSE DEUX FOIS PAR SEMAINE

« Depuis le début de l'année, je suis en charge des trois bibliothèques situées sur la commune de Coudekerque-Branche. Avant de commencer le portage, nous avons rencontré la coordinatrice et les bibliothécaires pour faire connaissance et mettre en place le portage. Avec mon Facteo, mon smartphone professionnel, je sais quand je dois aller chercher des livres pour les apporter à la plate-forme courrier. Là, on les trie et on les répartit vers les bibliothèques destinataires. Je m'occupe principalement des livres mais il m'arrive de transporter des CD et des DVD. Je passe deux fois par semaine dans les bibliothèques de mon secteur, le mardi, et le jeudi ou le vendredi. »



## 500 000

DOCUMENTS (livres, CD, DVD, œuvres d'art...) dans les bibliothèques du réseau Les Balises.

## 13

FACTRICES ET FACTEURS MOBILISÉS sur 22 bibliothèques, installées dans 11 communes de la communauté urbaine de Dunkerque.

## 33 000

inscrits actifs (au moins un prêt dans l'année) fin 2018.

## 850 000

documents environ ont été prêtés en 2018.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur le réseau Les Balises : [lesbalises.fr](http://lesbalises.fr)

Utile

# L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!



Aisne

## LANCEMENT DE « PIÈCE D'HISTOIRE »

### STÉPHANE BERN S'ASSOCIE À LA MONNAIE DE PARIS.

Après un premier partenariat avec FDJ en 2018, la mission patrimoine, confiée à Stéphane Bern et qui contribue à la sauvegarde du patrimoine français, s'associe cette année à la Monnaie de Paris. C'est pour lancer la collection « Pièce d'histoire » que l'animateur et Marc Schwartz, PDG de la Monnaie de Paris,

étaient au bureau de Château-Thierry (02), le 11 mars. En argent et en argent coloré, cette collection baptisée « Pièce d'histoire » rappelle les grands événements et les grandes dates de l'histoire de France. Issues des collections et du patrimoine de la Monnaie de Paris, ces pièces de monnaie

reprennent des dessins ou des figures ayant une forte résonance nationale symbolique ou historique. Les 12 pièces de la collection sont disponibles dans les bureaux de poste et bureaux de tabac participants, depuis le 25 mars 2019. Elles sont distribuées en deux vagues, la première en mars, la seconde en septembre.



Hauts-de-France

## DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE POUR HABITAT HAUTS-DE-FRANCE

### LE BAILLEUR SOCIAL FAIT APPEL À POSTE IMMO, L'IMMOBILIÈRE DE LA POSTE, POUR DES AUDITS ÉNERGÉTIQUES.

Habitat Hauts-de-France gère un patrimoine de 21 000 logements, collectifs et individuels. Dans ce contexte, en 2018, le bailleur a fait appel à l'immobilière de La Poste, Poste Immo, pour réaliser des audits et des diagnostics énergétiques sur

neuf de ses sites du Nord et du Pas-de-Calais. Objectif : identifier des pistes de solutions d'économies d'énergie. Les audits ont démontré que, grâce à des ajustements, des réglages, des remplacements d'équipements ou encore des travaux, l'économie totale

pourrait représenter en moyenne 3 700 euros par bâtiment. Ces résultats sont actuellement en étude pour aboutir à des actions concrètes. D'autres diagnostics sont prévus en 2020.



Nord

## UN DISPOSITIF NOVATEUR DE CONCERTATION

### UN DISPOSITIF DE QUATRE BORNES EST TESTÉ À MAUBEUGE POUR RECUEILLIR LES AVIS DES CITOYENS.

La direction du développement territorial du Groupe La Poste et Mediapost mettent en place, depuis l'été 2018, le programme « Participation citoyenne ». Son objectif principal est de favoriser et stimuler la participation des citoyens à la vie locale. En partenariat avec Rouge Vif, groupe de conseil et de communication au service des territoires, un premier test est mené à Maubeuge (59), dans le cadre d'un programme de rénovation urbaine de 50 millions

d'euros, concentré sur quatre quartiers de trois villes de l'agglomération. Pour ce test, du 25 février au 9 mars, quatre bornes étaient installées dans la ville, dont une dans le bureau de poste principal de Maubeuge. Ces bornes, faciles à installer, permettent aux citoyennes et aux citoyens de répondre aux questions de concertation sur le projet de rénovation urbaine.



**SALONS :  
LA POSTE PRÉSENTE  
SES SAVOIR-FAIRE**

# Hauts-de-France



**01 | ACCOMPAGNEMENT  
DE PROJETS IMMOBILIERS**

La 24<sup>e</sup> édition du salon Immoissimo, plus grand rendez-vous de l'immobilier de la région Hauts-de-France, s'est déroulée du 8 au 10 mars dernier à Lille Grand Palais. La Banque Postale y était présente, avec notamment un espace patrimonial de la Banque privée européenne (BPE), filiale de La Banque Postale et spécialiste du patrimoine.

**02 | PARTENAIRE DES  
MAIRES DE LA SOMME**

Le 8 mars, Le Groupe La Poste a présenté le service Aide à la dénomination et numérotation des voies (ADN) au congrès des maires de la Somme, à Mégacité d'Amiens. De son côté, La Banque Postale a fait découvrir l'outil de prospective financière Interco-Pilote, mis à la disposition des intercommunalités, en partenariat avec l'Assemblée des communautés de France (AdCF).



**03 | DES PRODUITS  
ET DES SERVICES  
POUR LES SENIORS**



La Poste était présente au premier Forum des seniors et du bien-être de Bully-les-Mines (62), le 8 février dernier. Sur le stand, les visiteurs pouvaient découvrir et manipuler la tablette Ardoiz. Les services de proximité, comme Veiller sur mes parents, étaient également à l'honneur.



**04 | RENCONTRES  
ENTREPRISES  
ET TERRITOIRES**

Le 19 mars, La Poste, partenaire de l'événement, a participé à la 5<sup>e</sup> édition des rencontres Entreprises et Territoires, qui se déroulaient à Boulogne-sur-Mer (62) et qui regroupent les acteurs économiques de tout un territoire. Entrepreneurs, élus et techniciens des collectivités s'y retrouvent pour mieux se connaître, mieux se comprendre et développer ensemble l'activité économique de leur région.



**05 | DES SOLUTIONS  
MARKETING CONNECTÉES**

La Poste s'adresse également aux entreprises avec un panel de services innovants. Ainsi, le 14 mars, elle participait au Com' en Or Day, à Lille, salon régional destiné aux professionnels du marketing et de la communication. Elle y a présenté Rosetta Powered by Dolmen. Développée par Mediapost et Dolmen, expert marketing digital local, il s'agit de la première plate-forme « tout en un » de marketing clients local.



**L'ESSENTIEL  
À RETENIR  
UNE OFFRE  
COMPLÈTE  
DE SOLUTIONS**

Première entreprise de services de proximité humaine, Le Groupe La Poste est le partenaire naturel des collectivités. Pour développer des services adaptés aux besoins des populations, La Poste propose des solutions dans quatre champs de compétences : relation aux citoyens et services de proximité, qualité de vie, transition énergétique et, enfin, transformation interne des collectivités.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les solutions de La Poste dédiées aux collectivités : [bit.ly/solutionscollectivites](http://bit.ly/solutionscollectivites)

# 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.**

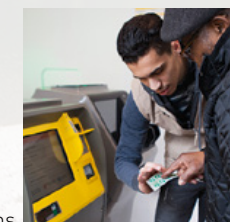
La Poste déploie, d'une part, des bureaux de poste tenus par des facteurs-guichetiers (922 à fin 2018), qui partagent leur journée entre la distribution du courrier et l'accueil des clients. D'autre part, elle ouvre son réseau à d'autres services publics et grands opérateurs pour mutualiser l'accès à 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.



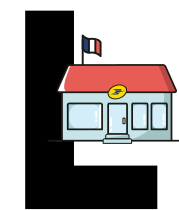
## ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

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.

