

LE POINT SUR
LA PRÉSENCE
DE
LA POSTE

JUIN 2019 #53
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN OCCITANIE



TOULOUSE

LOGISTIQUE URBAINE

LA GESTION DU DERNIER KILOMÈTRE



NUMÉRIQUE
DÉVELOPPER
LA RELATION
CITOYEN 2.0

RÉSEAU POSTAL
S'ADAPTER AUX BESOINS LOCAUX



ADRESSAGE
COMMINGES RÉPONDRE AUX
ENJEUX DE SÉCURITÉ ET D'AVENIR

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



Sommaire

S'INFORMER

02 - Midica et Urby Toulouse répondent aux enjeux énergétiques et écologiques de logistique urbaine
03 - Les défis du dernier kilomètre à Toulouse

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Le numérique au service de la relation élus-citoyens

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Dans l'Aude, le réseau postal se transforme
08 - Le rendez-vous de la bonne adresse dans le Comminges

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Avec Urby, adoptez un nouveau mode de ville

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Toulouse

Utile

MIDICA ET URBY TOULOUSE RÉPONDENT AUX ENJEUX ÉNERGÉTIQUES ET ÉCOLOGIQUES DE LOGISTIQUE URBAINE

Midica, le magasin de décoration de la maison, à Toulouse, est livré chaque jour. La réception des articles génère quotidiennement des déchets de toute nature : palettes, films d'emballage, cartons, plastiques... La majeure partie de ces déchets encombrant le trottoir était traitée jusqu'ici en tant qu'ordures ménagères. Aujourd'hui, des solutions de collecte et de recyclage des déchets avec des véhicules moins polluants permettent à Midica, avec Urby Toulouse-Groupe La Poste, d'assurer la logistique inverse et contribuent à retrouver une ville propre et respirable. Comme Midica, des collectivités, des commerçants, des artisans, des transporteurs-messagers ont recours aux services d'Urby Toulouse pour leur logistique, leurs livraisons et l'enlèvement de marchandises dans l'agglomération toulousaine.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur les solutions proposées par Urby : urby.fr

OURS : Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Christian Carles. Directrice de la rédaction : Sophie Muntadas. Rédactrice en chef : Sonia Jarry. Crédits photos : Adobe Stock, mairies de Pont-Saint-Esprit, Ramonville-Saint-Agne, Cazilhac, Peyriac-Minervois, Belpech, Sauveterre-de-Comminges, La Poste DR. ISSN 2554-209. 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 Darbès** 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

LES DÉFIS DU DERNIER KILOMÈTRE À TOULOUSE

LA LIVRAISON DE MARCHANDISES REPRÉSENTE

32 % DE LA CIRCULATION en centre-ville.

14 000 LIVRAISONS quotidiennes sur Toulouse.



CHIFFRES CLÉS

De 9 H 30 à 12 H

FOURCHETTE HORAIRE où les véhicules à moteur thermique ont l'autorisation de livrer en centre-ville, à Toulouse.

2020

La mise en place d'une zone à faibles émissions dans Toulouse est prévue d'ici à l'an prochain.

5 DÉPARTEMENTS d'Occitanie ont été touchés par une alerte rouge à la pollution de l'air le samedi 23 février dernier : Aveyron, Haute-Garonne, Hautes-Pyrénées, Lozère et Tarn.



LE MIN DE TOULOUSE

_ Le marché d'intérêt national (Min) de Toulouse Occitanie est en pleine redynamisation. Vingt mois après que sa gestion a été confiée à Lumin', consortium composé de la Semmaris, de Poste Immo et de la Caisse d'épargne Midi-Pyrénées, le marché continue sa métamorphose, avec une hausse du chiffre d'affaires des opérateurs de l'ordre de 75 millions d'euros sur un an.

_ Cette année, 13 nouveaux opérateurs devraient rejoindre les 147 déjà présents, dont Chronofresh, le service de livraison à température réfrigérée de Chronopost. Côté logistique, les nouveaux bâtiments prévus dans la zone de Fondreyre (19 000 m²) devraient être livrés à l'été 2020 et au premier trimestre 2021. « L'intérêt des professionnels de la logistique urbaine pour cette nouvelle zone est indéniable et se traduit par une commercialisation plus rapide que ne le laissaient présager nos prévisions », explique François Cantinaud, directeur général délégué de Lumin' Toulouse.



CALENDRIER

À partir du 3 juin 2019

« À Toulouse, La Poste est partout où vous êtes », telle est la thématique de la campagne d'image lancée en partenariat avec la ville. Retrouvez cette communication dans la presse et dans le magazine **TIM**. Une information est envoyée dans les boîtes aux lettres des Toulousains, qui peuvent retrouver la campagne sur les affichages de rue.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur le marché d'intérêt national : bit.ly/posteimmo-lumin

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA RELATION ÉLUS-CITOYENS

Dématérialiser les démarches administratives, signaler des problèmes de voirie, recueillir l'avis de ses concitoyens pour construire les projets de la ville... L'outil numérique est devenu incontournable dans la relation entre élus et citoyens.

Quels sont les enjeux d'accessibilité des services numériques sur votre territoire ?

Claire Lapeyronie : Notre commune avait plusieurs lieux d'accueil du public sur des sites, des horaires et des numéros de téléphone différents. Ces horaires n'étaient pas adaptés aux personnes actives souhaitant effectuer des démarches. Aucune démarche en ligne, telle que l'inscription ou le paiement de la cantine ou de la garderie, n'était disponible. Il fallait se déplacer, ce qui était inconcevable en 2018. La mairie est le fournisseur de service public le plus proche des citoyens. Elle doit donc être accessible et s'adapter aux usagers. C'est au service public de s'adapter à l'utilisateur et non l'inverse, comme nous le constatons trop souvent.

Jean-François Sanges : Dans un projet global de modernisation des équipements de la commune, la municipalité a mis simultanément en place un guichet unique et un accueil dématérialisé. Cette approche complémentaire permet un accès simplifié aux démarches tout en conservant une proximité importante avec les administrés. Le numérique doit être considéré comme un support au guichet physique. Au niveau opérationnel, le numérique facilite la traçabilité et le suivi en temps réel des réponses aux demandes des usagers pour améliorer notre service public et notre efficacité.

CLAIRE LAPEYRONIE /
Maire de la commune
de Pont-Saint-Esprit (30).

“C'est au service public de s'adapter à l'utilisateur et non l'inverse.”



JEAN-FRANÇOIS SANGES /
Directeur général des services
de la commune de
Ramonville-Saint-Agne (31).

“Le numérique doit être considéré comme un support au guichet physique.”

Que proposez-vous pour répondre à ces enjeux ? Comment avez-vous intégré la dimension numérique à vos réflexions ?

Claire Lapeyronie : À Pont-Saint-Esprit, nous avons mené un projet de transformation numérique global avec un point d'entrée unique pour les citoyens – le guichet unique CitéZen –, puis une plate-forme de gestion de la relation citoyen. Le déploiement de téléservices pour la population permet de réaliser ou d'initier plus de 70 démarches en ligne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sur mavillealademande.fr. Nous proposerons prochainement une application mobile dédiée, même si la plate-forme est déjà responsive et s'adapte à l'affichage sur smartphones et tablettes. Nous sommes également entrés dans un processus d'amélioration continue. Cette approche « usager-centrique » nous permet d'évaluer le service rendu et d'apporter les améliorations nécessaires, tant en termes d'organisation que de communication entre les différents services.

Jean-François Sanges : Ramonville propose des espaces en ligne pour effectuer différentes démarches. L'espace citoyen couvre une quarantaine de démarches administratives. Dans l'espace famille, il est possible de payer ses factures, d'informer la restauration municipale de l'absence de son enfant. À compter de juin 2019, il permettra également de se préinscrire à l'école municipale de natation. L'espace I-muse est réservé aux élèves et aux enseignants de l'école municipale d'enseignements artistiques. Ils peuvent y partager des contenus pédagogiques ou régler les activités. De 2016 à 2018, les requêtes sur l'espace citoyen ont été multipliées par quatre. Le comité de pilotage évalue la pertinence des services en ligne afin qu'ils répondent au mieux aux besoins des Ramonvillois. Pour éviter la fracture numérique, une borne d'accueil a été mise à la disposition des usagers à la mairie.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la plate-forme citoyens Localéo : bit.ly/plateformecomune

TÉMOIGNAGE LA POSTE

LISA SANTONI / Déléguée aux relations territoriales Groupe La Poste dans le Gard et référente numérique DRG Occitanie.

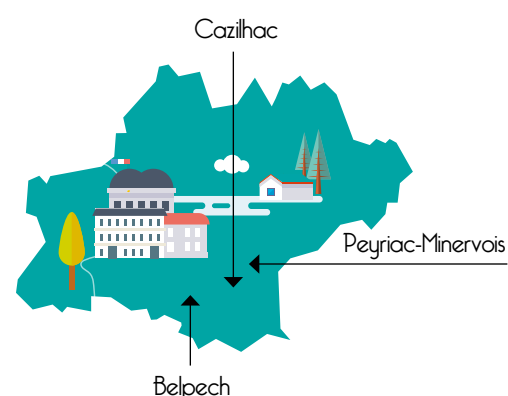
“Pour La Poste, simplifier la vie des collectivités locales et de leurs citoyens en contribuant à la modernisation de l'action publique, c'est notamment possible avec la plate-forme multicanale de gestion de la relation citoyen Localéo de Docaposte. Elle permet de faire le lien entre le physique et le numérique.”

DANS L'AUDE, LE RÉSEAU POSTAL SE TRANSFORME

Utile



RÉGION OCCITANIE



EN 5 MINUTES



Pour télécharger le contrat de présence postale territoriale 2017-2019 : bit.ly/contratpresence2017

ÉCLAIRAGE

Répondant aux besoins de tous, La Poste adapte sa présence selon les caractéristiques des territoires et de leurs populations. Dans l'Aude, qui possède un réseau postal très dense mais dont la fréquentation des bureaux de poste est en forte baisse, la possibilité de transformation en partenariat prévue par le contrat de présence postale actuel est

une opportunité pour le maintien des services postaux dans les années à venir. À Belpech, par exemple, face à la baisse d'activité de l'agence postale communale, pour répondre au risque de fracture numérique et à l'éloignement des grandes administrations, un projet d'espace dédié aux services publics et au numérique est à l'étude. Le concept : réunir, dans les locaux de La Poste, une agence postale communale équipée

d'un îlot numérique, un bureau municipal des associations et démarches administratives, une antenne locale du centre intercommunal d'action sociale, des permanences de la maison de services au public (MSAP), des travailleurs sociaux, de Pôle emploi, du Trésor public... ainsi qu'un tiers-lieu.

L'Aude comprend 436 communes, 365 478 habitants y vivent.

Cazilhac



JEAN-LUC SARAIL /
Maire de la commune de Cazilhac (11).

PRÉSERVER LE SERVICE PUBLIC

« Afin de maintenir le service public dans notre commune, le conseil municipal a décidé de mettre en place une agence postale communale (APC). Sans la participation de La Poste au financement des travaux d'aménagement et à une partie de la rémunération du personnel d'accueil, nous n'aurions pas pu réaliser ce projet. D'ici à 2020, nous prévoyons d'installer, en complément, dans le bâtiment, une ludothèque, une bibliothèque et une salle multimédia. »

Peyriac-Minervois



DENISE GILS /
Maire de la commune de Peyriac-Minervois (11).

MAINTENIR LE SERVICE PUBLIC

« Pour maintenir l'accès aux services postaux, le conseil municipal a choisi de mettre en place une APC. Les travaux et le salaire de l'agent sont en partie financés par La Poste. Nous tenions à maintenir l'ouverture le matin du lundi au vendredi. Des permanences sont assurées pendant les congés grâce à la collaboration d'une personne d'une autre APC. Grâce à l'investissement de notre agent, Fabienne Merlos, le chiffre d'affaires de l'agence a rapidement progressé : les opérations bancaires et le panier moyen ont doublé en deux ans. Côté philatélie, des habitants des communes voisines viennent chercher auprès d'elle des pièces rares ! Elle a par ailleurs remporté le 1^{er} prix Languedoc-Roussillon pour la vente de la collection de pièces de monnaie "Mickey et la France". »

FABIENNE MERLOS, GÉRANTE DE L'AGENCE POSTALE COMMUNALE DE PEYRIAC-MINERVOIS (À GAUCHE), RÉCOMPENSÉE POUR SON INVESTISSEMENT.



Belpech



ESTELLE VILESPY /
Ajointe au maire de la commune de Belpech (11).

UN ESPACE SERVICES PUBLICS ET NUMÉRIQUES

« L'idée de cet espace fait suite à une enquête du Pays Lauragais sur les tiers-lieux en milieu rural. Avec l'arrivée de la fibre, le but est d'encourager le télétravail, d'offrir un cadre professionnel aux travailleurs indépendants ou aux créateurs d'entreprise, d'accompagner les démarches en ligne des étudiants, demandeurs d'emploi, associations, agriculteurs, commerçants, artisans... car, à la mairie, nous sentons les difficultés des habitants face au numérique. Nous avons donc saisi l'opportunité de racheter les locaux postaux pour créer un lieu public vivant, ouvert à tous, au cœur du village ! L'APC et une partie du tiers-lieu sont financés par le fonds postal de péréquation. Nous espérons des subventions de nos partenaires institutionnels. »

Dans l'Aude, il existe 227 points de contact dont 123 APC, cinq La Poste relais et huit MSAP.

LE RENDEZ-VOUS DE LA BONNE ADRESSE DANS LE COMMINGES

Forte de sa volonté d'accompagner le développement des communes rurales, La Poste a mené une action d'identification des communes du Comminges présentant des défauts d'adressage.



Les élus des communes identifiées, invités à échanger dans les locaux de la plate-forme Services-Courrier-Colis de Montréjeau (31) autour des thèmes de l'adressage et de la dénomination, ont pu mieux visualiser comment La Poste travaille et ce qu'elle peut leur proposer.

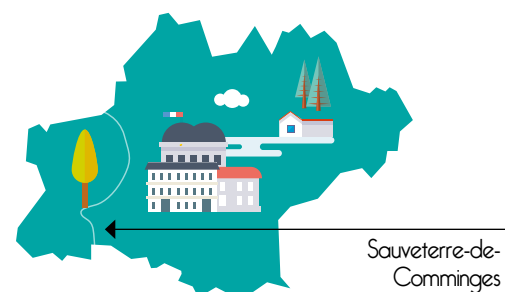
DES QUESTIONS TECHNIQUES

« Est-ce que les nouveaux noms de rue apparaîtront sur le cadastre ? Quel est l'intérêt de numérotter en métrique ? Existe-t-il des règles pour donner des noms de rue ? Comment sont alimentées les données GPS lorsque la dénomination est faite ? Faut-il vraiment une adresse à chaque foyer pour y installer la fibre ?... » Autant de questions posées par les élus, auxquelles La Poste a répondu. Car, en zone rurale plus qu'ailleurs, l'adresse est un enjeu stratégique d'intérêt général. Une adresse normalisée permet en effet aux citoyens et aux entreprises de bénéficier plus facilement des services de secours, de santé, des services à la personne ainsi que de ceux de La Poste.

LA POSTE S'ENGAGE

Grâce à sa prestation d'adressage et de dénomination des voies, La Poste s'engage auprès de ces territoires pour leur permettre d'évoluer en même temps que leur environnement économique. Faciliter l'arrivée de la fibre optique dans les foyers et les entreprises, l'accès des pompiers, développer la proximité, réduire l'isolement ou accompagner la perte d'autonomie, favoriser l'aménagement du territoire et son développement économique, c'était tout l'enjeu de la rencontre pour ces élus du Comminges.

RÉGION OCCITANIE



Occitanie



SERGE LABORDE /
Ingénieur d'affaires territoriale au Service national de l'adresse (SNA) du Groupe La Poste.

L'ENJEU DE L'ACCÈS À LA FIBRE OPTIQUE

« Aux évolutions des structures territoriales s'ajoutent des projets majeurs tels que le déploiement de la fibre optique d'ici à 2022. L'État a confié le déploiement de la fibre sur les secteurs ruraux aux réseaux d'initiative publique (RIP). Pour permettre la commercialisation des prises et l'ouverture à la concurrence d'un accès Internet à haut débit, une adresse fiable, avec numéro et nom de voie, est indispensable. L'absence d'adresse unique et précise des habitations peut limiter le dynamisme territorial, en laissant des zones blanches et des administrés sans connexion haut débit. Au SNA, nous sommes garants de la diffusion exhaustive des adresses correctement libellées, et nous accompagnons les communes avec des équipes au plus près des territoires. »

UN MEILLEUR ADRESSAGE FACILITE L'INTERVENTION DES SECOURS.



L'ESSENTIEL À RETENIR UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

La Poste propose son expertise dans le diagnostic et la fiabilisation des adresses, jusqu'à leur saisie avec géolocalisation dans la base adresse nationale (BAN). En option, le facteur peut effectuer une remise commentée à l'intention des administrés, afin de les sensibiliser à leur nouvelle adresse. Chacune de ces étapes bénéficie d'un accompagnement personnalisé par un partenaire postal dédié.

Sauveterre-de-Comminges



PHILIPPE PRAT /
Maire de Sauveterre-de-Comminges (31).

UNE ADRESSE POUR ÊTRE SECOURU ET LIVRÉ

« La particularité de notre commune est qu'elle est constituée de 11 hameaux sur 30 km², avec 680 habitants. Nous étions conscients de la nécessité d'une adresse de qualité pour assurer la sécurité des personnes et des biens, ainsi que pour garantir une meilleure distribution du courrier et des colis, notamment en cas de remplacement du facteur habituel, qui connaît toutes les adresses. Nous avons numéroté l'intégralité des bâtiments, y compris nos trois églises. Après leur avoir expliqué la numérotation en métrique, les habitants ont joué le jeu. »



29%
des voies ne sont pas dénommées et numérotées dans le Comminges.



2 479 512
ADRESSES sont répertoriées en Occitanie.

20 000 à 30 000
ADRESSES sont créées chaque année en France.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur l'adressage avec l'IGN : guichet-adresse.ign.fr

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Gaillac ÊTRE ACCOMPAGNÉ POUR S'ENVOLER

APPORTER DU SOUTIEN ET DE L'EXPÉRIENCE.

Sylvie Astruc, déléguée aux relations territoriales du Tarn du Groupe La Poste, est marraine de l'Envol depuis 2018. À ce titre, elle accompagne Chaima Bendodoh, jeune lycéenne à Gaillac. « C'est une bonne élève et une jeune fille dynamique et engagée dans de nombreuses actions. Elle est notamment très impliquée dans la vie de la commune de Couffouieux dont elle est

élue et maire depuis peu au conseil municipal des jeunes. Coïncidence amusante, j'habite aussi cette commune, dont je suis d'ailleurs adjointe au maire. » L'Envol, le campus de La Banque Postale défend l'engagement citoyen des collaborateurs du Groupe La Poste, qui ont la possibilité de s'impliquer bénévolement, en tant que parrain d'un jeune, de la seconde à son entrée dans une filière de haut niveau.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur l'Envol : www.lenvol-labanquepostale.fr



Gard UN ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE MOBILE À ALÈS

ALÈS AGGLOMÉRATION ET LE GROUPE LA POSTE SONT PARTENAIRES DU PROJET.

Dans certains bureaux de poste et certaines agences postales communales du territoire, deux collaborateurs de l'agglomération prennent en charge la médiation numérique. Indépendants, avec leur tablette, ordinateur et routeur, ils peuvent répondre à toutes les questions

sans rendez-vous. Ils proposent également des rendez-vous individuels et des ateliers collectifs sur des thématiques précises. La commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) a souhaité s'insérer dans ce projet de

l'agglomération pour contribuer à réduire la fracture numérique, notamment sur ce territoire où Le Groupe La Poste est bien implanté – 43 points de contact postaux sur 73 communes. En 2019, 100 journées de médiation numérique seront financées par la CDPPT du Gard.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur les actions d'Alès Agglo pour le numérique : bit.ly/alesnumerique

Montpellier Méditerranée Métropole FAVORISER L'EMPLOI ET L'INSERTION DES JEUNES DES QUARTIERS PRIORITAIRES

TROISIÈME BILAN DU PROJET POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI MÉTROPOLITAIN (PODEM).

Le Podem est un dispositif innovant de coordination et d'animation de politiques locales d'emploi et d'insertion, coanimé par la Métropole et l'État. Le rendez-vous pour tirer le bilan annuel des actions du Podem a eu lieu le 26 mars dernier, à Montpellier, en présence de Pierre Pouëssel, préfet de l'Hérault, et de Philippe Saurel, président de Montpellier Méditerranée Métropole. À cette occasion,

dans le cadre d'un *speed-lab*, Anne-Valérie Crespo, déléguée au développement régional social-sociétal du Groupe La Poste, a témoigné de l'engagement du Groupe dans le dispositif Garantie jeunes. En tandem avec la mission locale d'insertion de la métropole de Montpellier, ce dispositif a pour but de favoriser l'emploi et l'insertion des jeunes des quartiers prioritaires de la ville.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur le Podem : bit.ly/podemmontpellier



AVEC URBY, ADOPTÉZ UN NOUVEAU MODE DE VILLE



Occitanie



01 | MUTUALISER ET CONCENTRER LES FLUX À MONTPELLIER ET TOULOUSE

Implanté dans 22 villes de France, Urby est un dispositif global de logistique urbaine reposant sur la mutualisation et l'optimisation des livraisons. Urby concentre les flux à l'entrée de la ville : les transporteurs peuvent déposer leurs marchandises en un point unique. Une solution qui permet aux collectivités d'optimiser leurs flux intersites.



02 | LUTTER CONTRE LA POLLUTION URBAINE

Urby assure les livraisons en centre-ville en limitant leur impact sur l'environnement grâce à l'utilisation prioritaire de véhicules à faibles émissions (Euro 6, électrique ou au gaz naturel), à pied ou à vélo. Les collectivités peuvent ainsi valoriser leur engagement pour l'environnement. Urby propose d'être un partenaire des communautés de communes dans leur démarche RSE des cœurs de ville.



03 | LOGISTIQUE INVERSE

Urby collecte et valorise les déchets d'emballage et de conditionnement, les objets valorisables ou recyclables mais également les biodéchets, issus par exemple de la restauration collective.



04 | DES SERVICES PERSONNALISÉS

Urby propose des livraisons sur rendez-vous, le réassort entre magasins, la livraison à deux personnes, l'étiquetage, l'emballage personnalisé et le conditionnement à la demande. Il peut également assurer des échanges intersites au sein d'une collectivité et stocker temporairement des matériels pour les sortir à la demande, par exemple en été lors d'événements (tables, chaises, estrades...).



05 | LES ESPACES D'URBY

Un centre de distribution mutualisé (CDM), situé en zone périurbaine, concentre les marchandises et est le point de départ des tournées de livraison. Un espace de logistique urbain (ELU) est le relais en centre-ville du CDM. Il assure les services au plus près des besoins. L'ELU est également le point de départ des tournées en vélo cargo.



L'ESSENTIEL À RETENIR LES ENGAGEMENTS D'URBY

- Simplifier la vie en centre urbain.
- Apporter des solutions sur mesure.
- Participer à l'attractivité des cœurs de ville.
- Optimiser les livraisons et la logistique.
- Utiliser des véhicules à faibles émissions.

30%

Part du transport de marchandises dans l'occupation de la voirie. Il contribue à la congestion des villes à hauteur de 50 %.

1 400 M²

Espace dont dispose aujourd'hui Urby Toulouse.

2 500 M²

Espace dont disposera Urby Toulouse d'ici à 2021 dans la zone logistique de Fondeyre.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur les solutions Urby : urby.fr

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



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^e édition des Assises de la banque citoyenne : bit.ly/assisesbanquecitoyenne



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.

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

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 %⁽¹⁾ 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⁽²⁾, et offre les services essentiels de La Poste dans des plages horaires élargies. 94 % de clients se disent satisfaits⁽³⁾ 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.

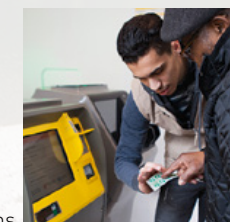
La Poste déploie, d'une part, des bureaux de poste tenus par des facteurs-guichetiers (922 à fin 2018), qui partagent leur journée entre la distribution du courrier et l'accueil des clients. D'autre part, elle ouvre son réseau à d'autres services publics et grands opérateurs pour mutualiser l'accès à 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⁽¹⁾ 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^e contrat est en préparation pour la période 2020-2022. Il sera signé fin 2019.



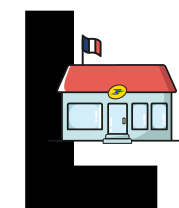
ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

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⁽¹⁾ pour délivrer l'essentiel des services postaux. Un dépannage bancaire est également possible en zone rurale⁽²⁾ 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⁽³⁾.

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



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'ordonnement 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⁽¹⁾ ;
- 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⁽²⁾ 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.

