



LE POINT SUR  
LA PRÉSENCE  
DE  
LA POSTE

JUIN 2019 #53  
GROUPELAPOSTE.COM



# POSTEO

EN NORMANDIE



LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

**FAIRE DU DIGITAL**  
UN LEVIER D'INTÉGRATION SOCIALE



**CDPPT**  
**CONTRAT**  
**TRIPARTITE :**  
**CONCERTATION**  
**AVEC LES ÉLUS**

DE ROUEN AU  
MONT-SAINT-MICHEL  
L'INNOVATION DANS LES BUREAUX



MODERNISATION  
**ARGENTAN** UNE PLATE-FORME  
COURRIER MULTIFLUX

## Sommaire



## S'INFORMER

03 - La note de conjoncture des finances locales  
03 - La plate-forme courrier d'Argentan se modernise

## OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Construire ensemble la présence territoriale

## GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Le numérique, vecteur d'insertion sociale  
08 - De nouvelles formes de présence postale en Normandie

## MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

## SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Logistique urbaine et accueil du public à l'Armada

## D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



## Guichainville (Eure)

## LA POSTE RELAIS URBAIN DANS LE PÔLE SERVICES DE CARREFOUR GRAND ÉVREUX

Depuis le 5 avril, un nouveau La Poste relais urbain a ouvert ses portes dans le pôle services du magasin Carrefour du centre commercial Grand Évreux. Situé à Guichainville, en périphérie sud de la préfecture de l'Eure, ce point de contact vient en complément du réseau postal existant. Ses horaires ont été définis pour répondre au mieux aux attentes des clients et faire face aux périodes d'affluence (en moyenne 10 000 visiteurs se rendent chaque jour dans ce centre commercial). Vingt salariés, qui ont bénéficié de sessions de formation organisées par La Poste au préalable, assureront l'accueil du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 21 heures, le vendredi, de 8 h 30 à 21 h 30, et le samedi, de 8 h 30 à 21 heures. Les clients pourront y réaliser les opérations courantes : affranchissement, dépôt et retrait de courrier et de colis, achat d'enveloppes timbrées et d'emballages.

Utile

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

**COURS :** Pages 1 à 13 : Le magazine Postéo est édité par la délégation régionale du Groupe La Poste Normandie, 6, boulevard de la Marne, 76000 Rouen. Directrice de publication : Florence Pavageau. Directrice de la rédaction : Madeleine Baillet. Rédacteur en chef : Fabrice Chavalard. Secrétaire de rédaction : Catherine Legrand. Contributions : Florent Cristobal, Gilles Havard, Sophie Maisonneuve. Crédits photos : Géraldine Aresteau, Paul Guillon Carmila, projet touristique Mont-Saint-Michel - Véronique Lescuyer, DTAR, Vincent Lemaître architecte, Benjamin Genet, Éric Huynh, Agnès Nouhaud, Fabien Escallier. 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.



## LA NOTE DE CONJONCTURE DES FINANCES LOCALES

+8,1%

LA REPRISE DES INVESTISSEMENTS de 2018 (+7,5 %) se confirmerait en 2019. Elle serait surtout portée par le bloc communal, mais les départements y contribueraient également, après huit années de recul.



## CHIFFRES CLÉS

+2,9%

LA CROISSANCE de l'épargne brute reste dynamique.

+1,3%

Les recettes de fonctionnement sont attendues en progression.

1,2%

LES DÉPENSES de fonctionnement sont conformes à la norme fixée par l'État.

1/2

Après déduction des remboursements d'emprunts, l'épargne nette devrait couvrir près de la moitié des investissements.

+0,5%

L'ENCOURS DE LA DETTE PROGRESSERAIT.



## À LIRE

Plus d'informations sur les finances locales : [bit.ly/financeslocales](http://bit.ly/financeslocales)



## LA PLATE-FORME COURRIER D'ARGENTAN SE MODERNISE

\_ La PPDC d'Argentan (plate-forme de préparation et de distribution du courrier), dans l'Orne, s'est dotée d'un nouveau modèle d'organisation baptisé « multiflux ». La baisse structurelle des volumes du courrier, conjuguée à l'expansion de l'e-commerce, imposent l'ajustement de l'outil industriel du Courrier.

\_ L'innovation de cette structure réside dans sa capacité à traiter dans un espace commun tous les envois (courrier, colis, aujourd'hui ; Chronopost, paquets internationaux et presse, demain). La concentration d'activité sur un seul et même site contribue, par ailleurs, à la diminution des émissions de gaz carbonique.

\_ Afin de répondre à cette nouvelle organisation, une extension de 800 m<sup>2</sup> du site est nécessaire. Elle a débuté le 18 mars pour une livraison programmée en décembre. La plate-forme multiflux d'Argentan est la première de sa génération en Normandie. Deux autres suivront, à Évreux et à Saint-Lô, respectivement en 2019 et en 2020.

## L'INFO

## LA BANQUE POSTALE FAIT LE POINT SUR LES FINANCES LOCALES

La note de conjoncture des finances locales réalisée chaque semestre par La Banque Postale a été présentée à une trentaine d'élus réunis le 6 février à l'hôtel de ville de Rouen. Alain Henriot et Luc-Alain Vervisch, du service des études économiques de La Banque Postale, sont intervenus sur

l'évolution des marchés et le contexte territorial. « Cette présentation apporte un éclairage aux élus qui gèrent au quotidien un budget de collectivité, confie Pascal Houbron, maire de Bihorel (76). La présentation des impacts de la loi de finances 2019 pour le bloc communal m'a particulièrement intéressé. J'encourage La Banque Postale à renouveler ce type d'opération. »



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la logistique e-commerce de La Poste : [bit.ly/eccommerce-laposte](http://bit.ly/eccommerce-laposte)

# CONSTRUIRE ENSEMBLE LA PRÉSENCE TERRITORIALE

Le 2 avril, à Pont-l'Évêque, élus et dirigeants de La Poste se sont réunis pour le renouvellement du contrat de présence postale 2020-2022. Au cœur des débats : la lutte contre les fractures numériques et territoriales.

**GILBERT CONAN /**  
Président de la CDPPT de Seine-Maritime.

“L'enjeu majeur est de garantir l'accès au service public par de la proximité, de l'aide aux usages numériques, en direction des usagers, en particulier des aînés.”



**Que pensez-vous de la construction concertée du contrat tripartite ?**

**Ludovic Assier :** La démarche participative mise en place par La Poste se décline en trois temps : départementale, régionale et nationale. Elle est très structurée et nous permet de hiérarchiser les propositions des élus. Elle identifie très clairement les problématiques des territoires, leurs enjeux et les conditions de réussite. Il est important que le nouveau contrat de présence postale 2020-2022 puisse prendre en compte la vérité du terrain.

**Gilbert Conan :** Suite aux remontées des membres des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT), qui ont été réunies dans chacun des départements normands, la réunion régionale du 2 avril a permis de sélectionner des propositions qui ont été travaillées et développées par les élus. L'orientation choisie, autour de l'utilisateur final, nous amène à envisager à la fois l'ensemble des parties prenantes et des leviers autour de la problématique et de sa solution. Le résultat est transmis au niveau national pour être discuté en vue de la construction du contrat de présence postale définitif.



**LUDOVIC ASSIER /**  
Président de la CDPPT de l'Orne.

“L'inclusion numérique est une thématique à reprendre dans le prochain contrat, voire à développer, tant la fracture numérique et l'illectronisme sont importants dans nos territoires.”

**Qu'attendez-vous de ce nouveau contrat au regard des caractéristiques de votre territoire ?**

**Ludovic Assier :** Il est essentiel qu'une plus grande souplesse et de l'autonomie soient accordées aux membres de la CDPPT afin de mieux répondre aux besoins et d'accompagner les projets des collectivités. Les plafonds imposés peuvent être un frein à la modernisation, par exemple, des agences postales communales. L'inclusion numérique est une thématique à reprendre dans le prochain contrat, voire à développer, tant la fracture numérique et l'illectronisme sont importants dans nos territoires. Il est important également de veiller à la qualité du maillage postal et de travailler à un élargissement de l'offre de services tant en rural qu'en zone urbaine au sein de tous les points de contact.

**Gilbert Conan :** L'enjeu majeur du nouveau contrat de présence postale est de garantir l'accès au service public. Cela se fait par de la proximité, de l'aide aux usages numériques, en direction des usagers et, en particulier, des aînés. Le développement des maisons de services au public (MSAP), tant par leur nombre dans d'autres communes plus importantes que par les services rendus, peut permettre d'aller dans ce sens.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le contrat de présence postale 2017-2019, voir le dossier de Postéo - Normandie n° 46.

## TÉMOIGNAGE LA POSTE

**FLORENT CRISTOBAL /** Délégué aux relations territoriales de Seine-Maritime.

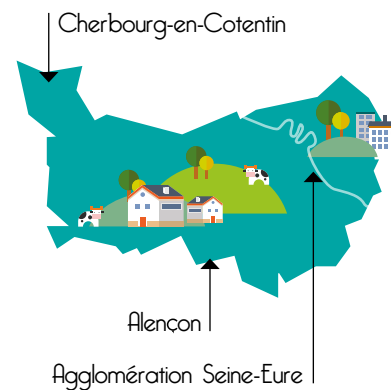
“La Poste, qui souhaite jouer un rôle de partenaire clé dans l'aménagement et le développement des territoires, renouvelle son contrat de présence postale territoriale tous les trois ans. Afin de poursuivre les efforts engagés et d'inventer de nouveaux modes d'action et de coopération, nous avons proposé une nouvelle méthode favorisant le partage d'expertises et d'observations issues du territoire, et une approche orientée terrain et usagers. Ces réunions départementales ont également permis d'imaginer des initiatives innovantes et créatives pour répondre aux défis d'aujourd'hui et de demain.”

# LE NUMÉRIQUE, VECTEUR D'INSERTION SOCIALE

Utile



## RÉGION NORMANDIE



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus  
sur les PIMMS :  
[pimms.org](http://pimms.org)

On compte 13 millions de Français en difficulté avec le numérique dont 7 millions sans accès à Internet.

### Alençon



**MATHILDE VICTOR** /  
Chef de projet télé-services assurés  
à la CPAM de l'Orne.

### Cherbourg-en-Cotentin



**DAVID JOSSET** /  
Directeur de l'Association de solidarité  
par le travail et la recherche de l'emploi  
(Astre Services).

### Agglomération Seine-Eure



**DELPHINE BOIVIN** /  
Directrice du PIMMS (point information  
médiation multiservices) Seine-Eure.

## TOUS LES ACTEURS RÉUNIS EN UN MÊME LIEU

« Lors de déplacements, j'ai pu mesurer le besoin d'aide des Ornais pour réaliser leurs formalités sur Internet. En collaboration constructive avec La Poste, nous avons réuni en un même lieu les principaux acteurs de leur vie quotidienne (caisse de retraite, d'allocations familiales, Pôle emploi). J'espère la reconduction à l'avenir de ce premier salon Orne Connect sur les démarches en ligne, avec la participation de partenaires supplémentaires. »

## DES ATELIERS PAR GROUPES DE NIVEAU

« Dans les bureaux de poste situés dans les quartiers sensibles du Val-Saint-Jean, à Saint-Lô (50), et de Cherbourg-Octeville, le rôle de nos médiateurs a été étendu à l'accompagnement des clientèles en situation de vulnérabilité vers les outils numériques et les démarches en ligne. À partir de questionnaires, nos salariés évaluent les besoins des clients pour organiser des ateliers personnalisés par groupes de niveau. Pour mener à bien ce projet, La Poste a mis à notre disposition des tablettes connectées et organisé des cursus de formation. Cette action commune, subventionnée grâce au fonds de péréquation, contribue à la fois à l'intégration sociale et à la réduction des inégalités. »

## ALLER AU-DEVANT DE LA POPULATION

« Les médiateurs du PIMMS (point information médiation multiservices), au sein de nos agences de Louviers et de Val-de-Reuil, accompagnent les habitants de l'agglomération Seine-Eure dans l'accès aux services publics et aux droits sociaux. Afin de répondre aux besoins des habitants les plus éloignés du territoire, un PIMMS mobile, visant l'autonomisation du public avec les outils numériques, sera mis en place à compter du dernier trimestre 2019. Au rythme d'une demi-journée par semaine, sur les communes de La Haye-Malherbe, du Manoir et de Saint-Pierre-du-Vauvray, les habitants pourront accéder à différents services en ligne (assurance retraite, assurance maladie, service.public.fr, laposte.net, pour la création d'une adresse e-mail par exemple) avec le soutien expert d'un de nos médiateurs. »

## ÉCLAIRAGE

**L'**essor des nouvelles technologies peut générer un sentiment d'exclusion d'une frange de la population et accentuer la fracture sociale. La cohésion territoriale et l'accessibilité des services sont des enjeux historiques du Groupe La Poste. Des moyens ont ainsi été engagés à l'attention des clientèles en situation de fragilité pour leur

faciliter l'accès au digital et les rendre autonomes. Cet effort, en partie financé par le fonds de péréquation, se traduit par l'implantation d'espaces connectés (PC et tablettes tactiles, scanners, imprimantes) dans des bureaux de poste et des maisons de services au public. L'accompagnement de ces clients est assuré par des postiers spécialement formés ou par des médiateurs externes issus d'associations de

réinsertion professionnelle, comme dans la Manche ou dans l'Orne. D'autres initiatives analogues, dont La Poste est partenaire, ont vu le jour, comme la première édition du salon Orne Connect, consacré aux démarches administratives en ligne, qui s'est déroulée à Alençon le 22 mars dernier, ou le bus numérique de l'association PIMMS, qui sillonne les routes de l'Eure à la rencontre des habitants isolés.

### UN MÉDIATEUR EN BUREAU DE POSTE.



En France, 500 médiateurs sociaux et numériques renseignent les clients dans les bureaux de poste.

# DE NOUVELLES FORMES DE PRÉSENCE POSTALE EN NORMANDIE

**Un accueil des touristes au Mont-Saint-Michel,** une agence dédiée aux jeunes à Rouen, telle est la déclinaison normande d'un grand programme national de rénovation des bureaux de poste. Objectif : répondre au mieux aux besoins de clients spécifiques.



VINCENT LEMAÎTRE, ARCHITECTE.



**Concevoir les points de contact les mieux adaptés aux besoins** des clients, en tenant compte des spécificités locales, telle est l'ambition du projet de modernisation de bureaux engagé par

La Poste et qui tranche avec ses standards traditionnels. Ces nouveaux concepts ont été élaborés pour s'inscrire parfaitement au sein de zones d'activité : aéroports, incubateurs de start-up, sites touristiques, etc.

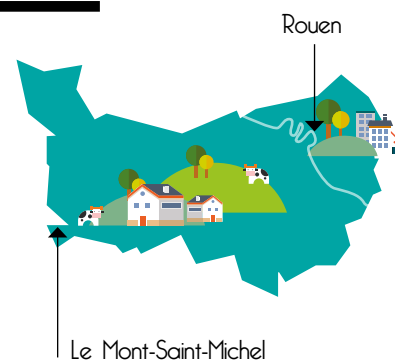
## UN BUREAU DÉDIÉ AUX JEUNES

Hormis les offres habituelles (vente de timbres, expédition de colis...), ces agences proposent des produits et des services adaptés à la typologie de clientèle. En Normandie, ce sont deux bureaux rénovés qui vont rouvrir prochainement. À Rouen Préfecture, un bureau dédié aux jeunes accueillera notamment les 15-25 ans, qui trouveront dans ce nouvel espace connecté des services appropriés pour financer leurs études, emménager dans un appartement, imprimer et envoyer des documents, trouver un stage ou passer l'examen du code de la route. Des partenaires externes proposent des offres complémentaires, à l'instar de la plate-forme StaffMe, qui met en relation étudiants et entreprises pour des missions ponctuelles, ou We Ker, qui conseille les jeunes pour leur orientation professionnelle.

## ACCESSIBLE SEPT JOURS SUR SEPT

Dans le département de la Manche, l'office de tourisme du Mont-Saint-Michel et La Poste se sont associés pour créer un seul et même lieu d'accueil accessible sept jours sur sept (photo). Les services sur place ont été pensés pour les touristes avec, par exemple, des bornes de rechargement de portables, des écrans connectés ou la possibilité de créer des cartes postales à partir de ses propres photos. Ces deux nouveaux espaces ouvriront leurs portes dans le courant du mois de juin.

## RÉGION NORMANDIE



## Le Mont-Saint-Michel



**HERVÉ BIERJON /**  
Directeur de l'office de tourisme  
du Mont-Saint-Michel Normandie.

## MUTUALISER NOS SERVICES DANS UN ESPACE COMMUN

« L'emplacement actuel de l'office de tourisme est un peu à l'écart du passage des touristes. En été, nous enregistrons jusqu'à 1300 visiteurs par jour et l'exiguïté de notre espace d'accueil (20 m<sup>2</sup>) ne nous permet pas de les recevoir dans les meilleures conditions possible. Le bureau de poste, lui, est idéalement situé à l'entrée du Mont-Saint-Michel, dans la Grande Rue, très fréquentée. J'ai appris, à l'occasion d'une rencontre entre acteurs économiques au mois de juillet 2018, que La Poste réfléchissait à développer de nouveaux services pour lutter contre une baisse de fréquentation de son agence. Nos services se sont alors naturellement rapprochés pour mutualiser les offres d'information et de promotion du site dans un espace commun agrandi, fonctionnel et modernisé. »



## L'ESSENTIEL À RETENIR UNE FORMATION ADAPTÉE

L'accueil et l'expérience client sont des points essentiels de la relation client. Les chargés de clientèle de Rouen Préfecture bénéficieront de formations pour accompagner les clients dans leurs besoins et proposer les services les plus adaptés à cette cible spécifique : acculturation au digital, connaissance des offres nouvelles et des start-up, accueil des candidats au code de la route...

## Rouen Préfecture



**SAMUEL BRISARD /**  
Directeur marketing des réseaux  
de distribution de La Poste.

## L'INNOVATION AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

« Nos clients attendent aujourd'hui des offres et des services adaptés à leurs besoins spécifiques. La population étudiante, nombreuse dans le quartier de Rouen Préfecture, nous a amenés à repenser la relation client dans notre bureau de poste pour accompagner les moins de 25 ans dans leur quotidien. Cela passe par un lieu plus actuel et design, qui adopte les nouveaux codes (espace coworking, espaces connectés...), et des services innovants comme un espace d'examen pour le code de la route. Et pour que notre offre de services soit la plus pertinente possible, les chargés de clientèle s'appuieront sur les produits du Groupe associés à ceux de nos partenaires (start-up, associations...) pour la recherche d'emploi ou de stage, le financement des études, etc. »

Utile



**192 257**

JEUNES DE  
MOINS DE 29 ANS  
en 2016 sur la Métropole  
Rouen Normandie.

**30**

HABITANTS PERMANENTS  
au Mont-Saint-Michel  
en 2016.



**2 254 254**

PERSONNES  
ont visité Le Mont-  
Saint-Michel en 2017.

**1300**

VISITEURS, EN MOYENNE,  
se rendent chaque jour, en  
août, à l'office de tourisme  
du Mont-Saint-Michel.  
Ils sont 170, en moyenne,  
à venir au bureau de poste.

# L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

## Montville (Seine-Maritime) L'ANAH FAIT APPEL À LA POSTE

### LES FACTEURS, ACTEURS DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE.

Dans le cadre de sa politique de rénovation énergétique, l'Association nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) a fait appel à La Poste pour une prestation de remise commentée à Montville (Seine-Maritime). Objectif : augmenter le nombre de travaux réalisés dans l'habitat des particuliers. Par ce partenariat, La Poste est habilitée à proposer une nouvelle offre qui permet aux ménages de s'engager dans une démarche de travaux

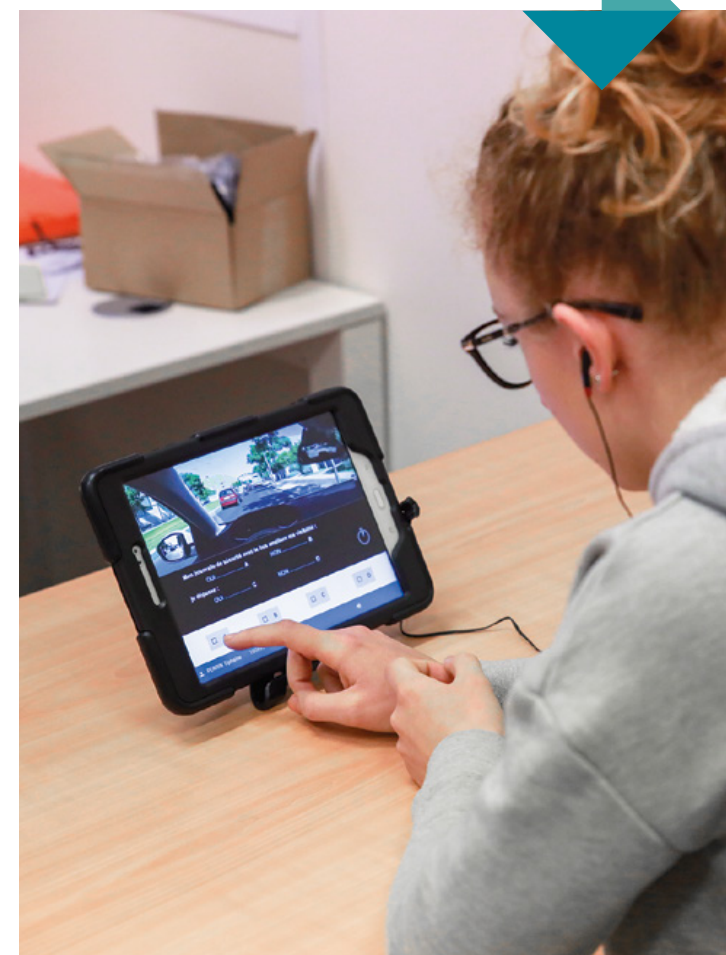
par étapes. Ainsi, les facteurs mènent des actions de repérage et de détection complémentaires aux actions de communication mises en place par l'Anah au niveau local ou national. Le fait d'aller au domicile des ménages pour les informer les incite, par la suite, à s'engager dans des programmes de travaux de rénovation énergétique de leur habitat. 3000 prestations de remises commentées ont ainsi été réalisées en quinze jours durant décembre.



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la remise commentée proposée par La Poste : [bit.ly/remisecommenteechiffres](http://bit.ly/remisecommenteechiffres)



## Granville (Manche)

### PASSER LE CODE PRÈS DE CHEZ SOI

#### GRANVILLE EST LE 26<sup>E</sup> SITE DE NORMANDIE À ORGANISER L'EXAMEN DU CODE DE LA ROUTE.

Depuis le 27 février, l'examen du code de la route peut être passé, du lundi au samedi, au bureau de poste de Granville (Manche). Après s'être inscrits sur le site de La Poste au prix fixé par l'État de 30 euros, les candidats sont pris en charge par des agents formés

et habilités. Le test de 40 questions aléatoires s'effectue sur une tablette numérique dans un espace réservé en session individuelle exclusivement. Après plusieurs semaines d'existence, l'initiative est saluée par le personnel et les candidats.

Granville est ainsi le vingt-sixième centre d'accueil de l'examen théorique général (ETG) du permis de conduire. Ces sites sont répartis sur l'ensemble du territoire normand en bureau de poste, en centre de distribution ou dans des directions.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur l'examen du code de la route à La Poste : [bit.ly/codelaposte](http://bit.ly/codelaposte)

## Bernay (Eure) RÉHABILITATION D'UNE FRICHE INDUSTRIELLE

### UN SYNDICAT DE DESTRUCTION D'ORDURES MÉNAGÈRES DE L'EURE ET LA BANQUE POSTALE PARTENAIRES.

Le Syndicat de destruction des ordures ménagères de l'ouest du département de l'Eure (SDOMODE) a engagé la réhabilitation d'anciens locaux industriels sur la commune de Menneval, près de Bernay. Une ressourcerie va ainsi voir le jour sur une partie du territoire de l'Eure jusqu'alors non pourvue. Cette structure innovante et responsable va favoriser le circuit court et sera accessible aux particuliers comme aux professionnels.

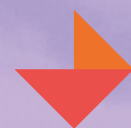
Son activité sera centrée sur la collecte, le tri, la valorisation et la vente des objets récupérés. Elle contribuera ainsi à la réduction du tonnage de déchets mais aussi à la création d'emplois de proximité non délocalisables. Le recrutement de 28 personnes sera réalisé d'ici à la fin de l'année. Le financement du bâtiment, destiné à héberger la recyclerie, a été confié à La Banque Postale. L'ouverture au public est programmée pour mars 2020.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur le SDOMODE : [sdomode.fr](http://sdomode.fr)



## L'ARMADA : LES POSTIERS SUR LE PONT !

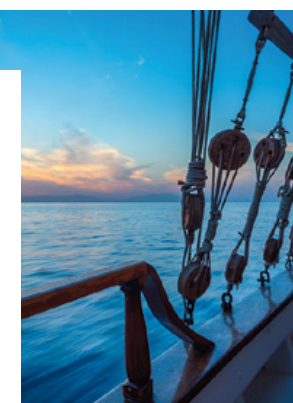


### 01 | LES 30 ANS DE L'ARMADA SE FÊTENT AVEC LA POSTE

Du 6 au 16 juin, l'Armada fêtera ses 30 ans. Comme lors des précédentes éditions, La Poste sera présente aux côtés des organisateurs. Les exposants bénéficieront d'un service logistique quotidien pour l'acheminement de leurs commandes. Les visiteurs, eux, seront accueillis dans un espace dédié où ils découvriront des nouveaux services, assisteront à des démonstrations de start-up et pourront acheter des produits philatéliques exclusifs.

### 02 | UN ACCUEIL DU PUBLIC DE 10 H À 20 H

Un stand La Poste de 30 m<sup>2</sup> sera ouvert au public de 10 à 20 heures pendant toute la durée de la manifestation. Installé au cœur du Village du tourisme et de la vallée de la Seine, il proposera aux visiteurs des souvenirs philatéliques (collectors, livres de timbres) et des solutions d'affranchissement. Au programme aussi, des animations, avec la borne photo Peekspint, pour réaliser ses propres cartes postales, et un jeu concours.



### 03 | LES SOUVENIRS PHILATÉLIQUES À L'HONNEUR

La philatélie est particulièrement mise à l'honneur dans cette 7<sup>e</sup> édition. En effet, pas moins de cinq souvenirs ont été édités pour l'occasion, en partenariat avec la Région et l'Armada. Parmi ces exclusivités, trois collectors de huit timbres à l'effigie des plus beaux voiliers et deux séries de Prêt-à-Poster par lots de dix. Collectionneurs et visiteurs pourront immortaliser l'événement en affranchissant leurs plis avec un cachet spécifique.



### 04 | START-UP : EMBARQUEMENT IMMÉDIAT !

Des start-up vont se succéder sur le stand La Poste pour présenter leurs offres novatrices. Les curieux pourront, entre autres, découvrir PayGreen, qui propose des solutions de paiement et d'encaissement en ligne en arrondissant les prix à l'euro supérieur (les sommes récoltées sont ensuite reversées à des associations), ou YesYes, start-up rouennaise spécialisée dans la vente de smartphones d'occasion entre particuliers.



### 05 | UN DISPOSITIF LOGISTIQUE EXCEPTIONNEL

Pour les exposants, qui seront sur les quais de Rouen pendant dix jours non-stop, un soutien logistique s'avère une nécessité. Les Services Courrier de La Poste ont donc adopté un dispositif tout à fait exceptionnel. Pour la première fois, deux pôles logistiques, répartis sur chaque rive de la Seine, seront opérationnels pour assurer la réception, le stockage et la livraison des marchandises des professionnels sur place.



### L'ARMADA QUELQUES CHIFFRES

**700 000**  
VISITEURS PAR JOUR.

**45%**  
DES VISITEURS viennent de France.

Plus de **50**  
GRANDS VOILIERS.

Plus de **30**  
PAYS REPRÉSENTÉS.

Plus de **5 000**  
MARINS venus de tous pays.

**95%**  
DE TAUX DE REMPLISSAGE DES HÔTELS.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur l'Armada de Rouen : [armada.org](http://armada.org)

# 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

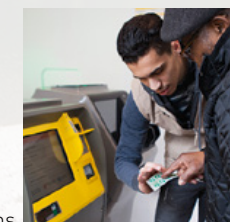
**DANS LES TERRITOIRES RURAUX OU DE MONTAGNE, LA MUTUALISATION EST UNE DES CLÉS DU MAINTIEN DES SERVICES PUBLICS.**

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.



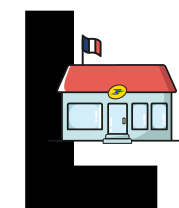
### ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

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.

