

LE POINT SUR
LA PRÉSENCE
DE
LA POSTE

JUIN 2019 #53
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN ÎLE-DE-FRANCE



BOUTIQUE NOMADE CONNECTÉE

RENDEZ-VOUS
AVEC LES COMMERÇANTS



PARIS
SIGNATURE
DU PACTE
POUR L'EMPLOI

ÉVRY
UN ESPACE POUR RÉPONDRE
AUX ATTENTES DES JEUNES



FINANCE VERTE
LA BANQUE POSTALE LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE AU CŒUR DES OFFRES

Sommaire



S'INFORMER

02 - Olivier, facteur à Sartrouville et ambassadeur au CES de Las Vegas
03 - Partenariat e-santé avec l'Institut Rafaël

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - La Poste et la Ville de Paris s'engagent en faveur de l'emploi

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Un espace pour répondre aux besoins spécifiques des jeunes
08 - Une boutique nomade pour faire le plein d'innovations

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - La proximité au service des jeunes

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Yvelines

OLIVIER, FACTEUR À SARTROUVILLE ET AMBASSADEUR AU CES DE LAS VEGAS

Pour la cinquième année consécutive, Le Groupe La Poste a participé au plus grand salon dédié aux nouvelles technologies : le Consumer Electronics Show (CES) de Las Vegas. Olivier Piveteau (*au premier plan, à droite, de la photo*), facteur logistique à Sartrouville (78), était du voyage, du 8 au 11 janvier. Avec sept autres postiers venus de toute la France, il avait pour mission de faciliter l'expérimentation des services innovants du Groupe dans l'univers de la santé, de la maison, de la ville ou du bureau. À son retour, il témoigne de la fierté d'avoir représenté son entreprise et confie avoir vécu une expérience enrichissante. Accompagnée de 17 start-up, dont 15 issues du programme French IoT, et de ses partenaires, notamment sur l'offre e-santé, La Poste fait la preuve de sa transformation pour devenir la première entreprise de services de proximité humaine, associant la puissance du numérique à un réseau de proximité.

Utile

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

OURS : Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : François Laborde. Rédactrice en chef : Cécile Rouyer. Contributeurs : DRG Île-de-France, Françoise Charreter, Alexis Constant, Nadimir Normil, Rosalie Senecal, Cécile Rouyer. Crédits photos : Christophe Pelletier (p. 3), Éric Huyn, Anne-Sophie Maille (p. 8-9), Fotolia (p. 9, 12, 13), Sarai Suarez (p. 11) La Poste. 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.



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

L'INNOVATION NUMÉRIQUE À LA POSTE

LA BOUTIQUE EN LIGNE LAPOSTE.FR EN 2018, C'EST :

14 MILLIONS DE VISITES.

200 M D'EUROS de chiffre d'affaires.

20 MILLIONS de transactions signées électroniquement.

Plus de **250 000** COLLABORATEURS formés aux outils digitaux tels que les terminaux mobiles Facteo et Smarteo portés par les facteurs et les chargés de clientèle dans les bureaux.



À LIRE

Pour découvrir les solutions mises en place par La Poste pour réduire la fracture numérique : bit.ly/reductionillectronisme



CHIFFRES CLÉS

3 MILLIONS de coffres-forts électroniques Digiposte +.

6 MILLIARDS de documents archivés.

DES MILLIERS de dossiers santé hébergés par la filiale Docaposte.



À RETENIR

PORTÉE PAR L'AMBITION DE DEVENIR LA PREMIÈRE ENTREPRISE DE SERVICES DE PROXIMITÉ HUMAINE, La Poste aspire à être l'opérateur universel des échanges physiques et numériques. Pour réussir, La Poste s'emploie au quotidien à faire du numérique un levier de transformation et d'innovation au service de l'avenir du Groupe et de ses clients.



PARTENARIAT E-SANTÉ AVEC L'INSTITUT RAFAËL

« Le numérique au service de l'humain ». Docaposte, filiale du Groupe La Poste, partage la même vision que l'Institut Raphaël, Maison de l'après-cancer, qui place le patient au centre des problématiques de santé. Ils s'associent à travers un partenariat e-santé unique.

Situé à Levallois-Perret, l'Institut Rafaël est un établissement qui se donne pour projet d'accompagner les patients pendant et après un cancer, en améliorant leur bien-être à travers une attention et un suivi ultra-personnalisés. Application mobile destinée au grand public, La Poste eSanté va être reliée aux systèmes informatiques de praticiens et d'établissements de santé pour assurer le suivi du patient, avec toutes les garanties en matière de confidentialité et de sécurité des données. L'Institut Rafaël en attend un suivi plus global et plus personnalisé pour ses patients. Dans cette perspective, ceux-ci sont invités à télécharger, dès leur arrivée, l'application mobile La Poste eSanté.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur La Poste eSanté au CES : bit.ly/esantelaposte

LA POSTE ET LA VILLE DE PARIS S'ENGAGENT EN FAVEUR DE L'EMPLOI

Afaf Gabelotaud, adjointe à la maire de Paris chargée des politiques de l'emploi, et **François Laborde, délégué régional Île-de-France du Groupe La Poste,** ont signé un « pacte parisien pour l'emploi ».

Quelles sont vos ambitions au travers de cette signature ?

Afaf Gabelotaud : La Ville de Paris, forte de ses 370 000 entreprises et de ses 1 900 000 emplois, souhaite favoriser l'entrepreneuriat et le potentiel économique des entreprises locales pour développer les opportunités d'emplois et de formations, notamment pour ses habitants les plus fragiles : les jeunes des quartiers populaires, les personnes les moins diplômées... Nous sommes déterminés à agir pour que les opportunités économiques du territoire parisien se concrétisent pour tous les habitants. Avec les « pactes parisiens pour l'emploi », la Ville de Paris s'engage donc, aux côtés des entreprises, à faciliter l'insertion de tous les Parisiens dans le tissu socio-économique local.

François Laborde : Les cinq branches d'activité du Groupe La Poste offrent des perspectives de carrière dans 250 métiers. La promotion interne étant une valeur forte, le Groupe a choisi un modèle social qui privilégie la qualité de l'emploi et le développement des compétences. Il soutient ainsi la formation en alternance en signant 6 000 contrats en 2018 et a recruté en CDI 5 000 collaborateurs sur toute la France. Avec ce partenariat et l'appui de la Ville de Paris, nous souhaitons le soutien des agences Pôle emploi, de l'École de la 2^e chance, de la Mission locale de Paris et de l'EPEC (Ensemble Paris Emploi Compétences).

AFAF GABELOTAUD / Adjointe à la maire de Paris chargée des politiques de l'emploi.

“Avec ce partenariat, nous encourageons le dynamisme économique de Paris et nous nous battons pour l'emploi pour toutes et tous.”



FRANÇOIS LABORDE / Délégué régional du Groupe La Poste en Île-de-France.

“Le recrutement local est un enjeu important pour Le Groupe La Poste, les collaborateurs et les habitants. C'est pourquoi, en 2019, nous recruterons plus de 150 personnes en CDI à Paris.”

Concrètement, quels sont les engagements ?

Afaf Gabelotaud : La Ville de Paris se concentre sur les personnes les plus fragiles dans leur recherche d'emploi (allocataires du RSA, public résidant dans les quartiers populaires, jeunes de 18 à 25 ans pas ou peu qualifiés, personnes en situation de handicap...), qui peuvent bénéficier d'actions s'inscrivant dans le cadre de la politique des responsabilités sociétales de l'entreprise. Néanmoins, conscients des besoins des entreprises en termes de candidats répondant à leurs attentes RH, nous mobilisons l'ensemble du réseau de nos partenaires prescripteurs de l'emploi du territoire, comme la Mission locale de Paris, l'EPEC ou l'École de la 2^e chance. Nous sommes convaincus que personne n'est inemployable et nous nous battons pour cela.

François Laborde : Le Groupe La Poste communiquera sur les métiers et permettra aux demandeurs d'emploi parisiens de découvrir les secteurs et les métiers qui recrutent. Pour cela, nous participerons notamment aux forums de recrutement de la Ville de Paris et nous renforcerons l'information auprès des CFA (centres de formation d'apprentis) Formaposte Île-de-France. Ces établissements sont nés de la volonté du Groupe La Poste de faire de l'alternance une voie privilégiée pour former, du CAP au master, et faciliter l'insertion dans une filière de formation et dans un parcours professionnel. Le Formaposte Île-de-France est un CFA dit « hors-les-murs », où les formations se déroulent dans des établissements partenaires, comme des lycées, d'autres CFA, des universités ou des écoles de commerce. Il propose chaque année environ 1 200 places.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur l'alternance à La Poste : formaposte-iledelfrance.fr

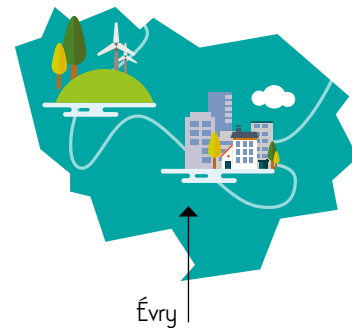
TÉMOIGNAGE LA POSTE

ANTOINE EKOUA / Facteur à la plate-forme de préparation et de distribution du courrier Paris 12^e.

“J'ai suivi une formation « Espace dynamique et insertion ». Grâce à elle, j'ai connu l'École de la 2^e chance (E2C) et Formaposte. Pour intégrer Formaposte, j'ai passé des tests, que j'ai réussis. Maintenant, je suis apprenti facteur à la plate-forme de préparation et de distribution du courrier de Paris 12^e. C'est grâce à ma motivation, et aux personnes de l'E2C qui m'ont entouré, que j'en suis là aujourd'hui. Mes formateurs et les postiers qui m'encadrent en centre courrier sont fiers de mon implication. J'espère de tout cœur réussir mon CAP et obtenir mon permis de conduire pour travailler à La Poste.”

UN ESPACE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DES JEUNES

Utile

RÉGION
ÎLE-DE-FRANCE

ÉCLAIRAGE

Jeu **di 14 mars, le bureau de poste d'Évry Hôtel de ville (91)** a rouvert ses portes dans sa nouvelle configuration, après six mois de travaux. Le bureau bénéficie d'un emplacement stratégique. Proche d'écoles et d'universités, ce nouvel espace, moderne et connecté, est au cœur de la

vie des jeunes. Cette proximité a conduit La Poste à proposer de nouveaux services spécialement conçus pour leur simplifier la vie et les accompagner dans les moments déterminants de leur vie. Grâce à un réseau de partenaires ciblés, start-up, entreprises et associations, les jeunes pourront y trouver différentes solutions pour choisir leur

formation, trouver un stage, financer leurs études, emménager dans un nouvel appartement, ou encore passer l'examen du code de la route.

LA POSTE ÉVRY HÔTEL DE VILLE.



« Un format innovant et une offre adaptée qui simplifient la vie des jeunes. »

Essonne

TIPHAINÉ BLANVILLAIN /
Étudiante en BTS.

“UN BUREAU DE POSTE MODERNE ET BEAU”

« C'est la première fois que je vois un bureau de poste comme celui-ci. Je trouve ce nouvel espace moderne et très beau. On m'a fait une présentation des nouveaux services et je trouve ça super. Par exemple, moi qui n'ai pas d'imprimante à mon domicile, je trouve le service d'impression proposé très pratique. J'ai aussi beaucoup d'amis qui n'ont pas le permis et j'ai appris qu'il est possible de passer le code avec La Poste. Je vais en parler autour de moi ! »

Essonne

HAMID BOUACIF /
Directeur général de Dynamique Emploi.

“CAPTER UN NOUVEAU PUBLIC”

« En tant qu'association pour l'emploi, le nouveau concept proposé par La Poste est une belle opportunité pour nous. Tout d'abord en termes de proximité car nous nous situons à moins de 150 mètres du bureau. Grâce à la permanence de deux heures chaque semaine, nous allons réussir à capter un nouveau public, en plus des 5 000 personnes que nous accompagnons déjà sur le territoire. L'une des forces de ce concept est la présence du digital avec, notamment, l'écran géant tactile grâce auquel il est facile de prendre contact avec l'un de nos conseillers ou de consulter nos offres. Nous allons pouvoir toucher et accompagner une nouvelle cible. »

Essonne

LUDOVIC BIDARD /
Directeur de secteur à Évry Hôtel de ville.

“UNE OFFRE CIBLÉE ET DIVERSIFIÉE”

« La Poste est une entreprise moderne. Avec ce nouveau concept connecté, elle se positionne comme un acteur majeur de services pour les jeunes. Grâce à une offre ciblée et diversifiée, en collaboration avec des partenaires externes, ce format innovant vise à être au plus près des lieux de vie et d'études des jeunes afin de répondre à leurs attentes et à leurs besoins. Ainsi, ce bureau est situé à proximité de l'université d'Évry, dotée d'un campus de 10 000 étudiants, mais aussi de la gare, de la mairie, de la préfecture et du centre commercial. Les premiers retours des clients sont positifs, nos collaborateurs aussi se plaisent dans ce nouvel espace. Tout est réuni pour faire de ce concept un succès tant pour la ville que pour La Poste. »



La Poste a investi plus de 700 000 euros pour rénover le bureau de poste d'Évry Hôtel de ville.

UNE BOUTIQUE NOMADE POUR FAIRE LE PLEIN D'INNOVATIONS

En mars 2019, la Boutique connectée nomade a commencé son tour de l'Île-de-France, à la rencontre des commerçants et des artisans de la région. La Poste y présente plusieurs offres et sponsorise ce *pop-up store* innovant. Premier arrêt : Puteaux !



La chambre de commerce et d'industrie (CCI) Paris Île-de-France et la chambre régionale de métiers et de l'artisanat d'Île-de-France s'associent à plusieurs partenaires, dont

La Poste, pour lancer la Boutique connectée nomade. Objectif de ce *pop-up store* itinérant ? Sillonner les départements franciliens, à la rencontre des petits professionnels, pour leur proposer un parcours de découverte des technologies innovantes susceptibles de répondre aux nouveaux besoins de leurs clients. Pas moins de 30 solutions digitales seront ainsi présentées, en tenant compte du degré d'avancement dans la transition digitale de chaque participant. Cela afin de pouvoir s'adapter aux nouveaux comportements de consommation et développer les ventes autour de quatre thématiques : attirer, vendre, fidéliser et gérer. Dans cette boutique conçue comme un espace de démonstration, l'ensemble des solutions seront testées afin de pouvoir choisir celles qui s'adapteront le mieux aux besoins et aux critères spécifiques de chaque professionnel (coût, retour sur investissement, temps de formation pour maîtriser l'outil...).

UNE MEILLEURE RELATION AVEC LE CONSOMMATEUR

À chaque étape, des ateliers et des diagnostics numériques sont proposés aux commerçants afin de leur permettre de mieux appréhender les nouvelles attentes de la clientèle, de rendre le commerce plus attractif et de renforcer les liens avec leurs clients. Il s'agit d'un enjeu fort pour ces professionnels et pour la région. L'accès au numérique et sa connaissance sont en effet aujourd'hui l'un des premiers leviers de développement économique.

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



Hauts-de-Seine



BRIGITTE PALAT /
Adjointe au maire de Puteaux en charge du commerce.

“ACCOMPAGNER DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE”

« Puteaux est la première commune en France à expérimenter ce type de boutique, nous pouvons en être fiers. Les outils et les solutions connectés, nous les voyons déjà dans les grands centres commerciaux et les grandes surfaces, mais pas dans les commerces de proximité. Ce que l'on veut montrer aujourd'hui, c'est que toutes ces nouvelles technologies sont aussi accessibles aux commerçants de proximité. L'ensemble des solutions répond à un critère de prix et de simplicité, qui garantit aux visiteurs une réelle utilité dans leur quotidien. Ce type de boutique qui vient à nous prouve que la Ville de Puteaux souhaite accompagner ses commerçants et ses artisans dans la transformation digitale. »



L'ESSENTIEL À RETENIR ZOOM SUR UNE SOLUTION POSTALE : « DES CLIENTS DANS MON MAGASIN »

Prospecter et fidéliser des clients est maintenant plus facile avec « Des clients dans mon magasin ». Entre accompagnement et autonomie, cette solution est proposée aux artisans, commerçants, associations ou collectivités. Elle leur permet de gagner du temps tout en veillant à rester à la pointe de la technologie, grâce à des actions de communication locale comme de l'emailing ou l'envoi de sms.

Val-d'Oise



DAMIEN WALKER /
Responsable département développement territorial et commerce CCI.

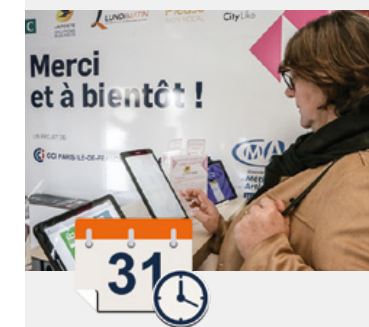
“VALORISER NOS OFFRES EN MODE NOMADE”

« Cette boutique nomade renouvelle la manière dont nous rencontrons les commerçants et les artisans. Au lieu de les faire venir à de nombreuses conférences, nous avons pris le parti de nous déplacer au plus près d'eux. Nous voulons faire découvrir les offres de manière pratique et interactive afin que les visiteurs de la boutique puissent faire des tests et comprendre le fonctionnement des solutions proposées. Toutes les offres sont accessibles aux commerçants car nos critères de sélection sont basés sur la simplicité et le coût. De plus, la boutique est évolutive. Nous veillons à retirer les offres obsolètes et nous travaillons déjà sur de nouvelles. Nous devons maintenant en développer la notoriété pour en assurer le succès. »



BOUTIQUE NOMADE SES PRESTATIONS

- Présence en ligne et communication digitale.
- Nouveaux modes de livraison.
- Gestion des stocks.
- Solutions de fidélisation.



LES ÉTAPES DU TOUR DE LA BOUTIQUE NOMADE

LUNDI 11 MARS
Roissy (95).

JEUDI 16 MAI
Persan (95).

VENDREDI 17 MAI
Nogent-sur-Marne (94).

MERCREDI 5 JUIN
Beaumont-sur-Oise (95).

JEUDI 13 JUIN
Malakoff (92).

DU 24 AU 28 JUIN
Argenteuil (95).

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Île-de-France LA POSTE, PARTENAIRE DE L'AREC

INAUGURATION DE L'AGENCE RÉGIONALE ÉNERGIE-CLIMAT.

Le 4 avril, la région Île-de-France a lancé officiellement l'Agence régionale énergie-climat (Arec), un département de l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France. L'Arec a pour mission de faciliter la transition énergétique en soutenant les collectivités et les partenaires institutionnels. Elle intervient sur la rénovation énergétique, l'économie circulaire ou les énergies renouvelables et apporte son expertise sur des projets énergie-climat innovants. De nombreux

partenaires participent à l'activité de l'agence en partageant leurs expériences. « Le Groupe La Poste a rejoint le collège des partenaires, qui a été créé à l'occasion de la naissance de la nouvelle agence. En tant que grande entreprise, elle se mobilise pour gagner la bataille climatique en modifiant son parc roulant et en apportant des solutions durables, notamment dans la rénovation de l'habitat », détaille Véronique Schoentjes, déléguée au développement régional à La Poste.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur l'Agence régionale énergie-climat (Arec) : bit.ly/arecIDF



Val-d'Oise UN « DEPAR » RÉUSSI

DÉPLOIEMENT DES DIAGNOSTICS ÉNERGÉTIQUES POUR ACCOMPAGNER LA RÉNOVATION.

Dans le cadre du programme Depar (diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation), Christophe Terrade, responsable grands comptes à La Poste, accompagne la communauté de communes du Haut Val-d'Oise dans sa politique de rénovation énergétique, avec le partenaire Soliha – Solidaires pour l'habitat. Ce dispositif permet de « sensibiliser

les ménages les plus modestes aux économies d'énergie et les encourage à rénover leur logement afin de réduire leur consommation énergétique », explique-t-il. Le facteur informe les foyers cibles sur les conditions d'éligibilité au programme Depar. Ensuite, un technicien Soliha réalisera à leur domicile un diagnostic énergétique, pris en charge par la commune.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la rénovation énergétique avec Depar : bit.ly/deparrenovation



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur Action Habitat : bit.ly/actionhabitat

Île-de-France LA FINANCE VERTE À LA BANQUE POSTALE

LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS, UN SUJET DES 3^{ES} ASSISES DE LA BANQUE CITOYENNE.

« Nous accompagnons tous nos clients sur la transition énergétique et la nouvelle ère de la finance verte : les particuliers, avec une gamme de crédits verts, les entreprises, avec le financement de 1,4 milliard d'euros de projets de transition énergétique », explique Rémy Weber (photo), président du directoire de La Banque Postale.

À l'occasion de la COP 21, La Banque Postale a créé pour les clients particuliers une « gamme verte » afin de favoriser le passage à l'acte de la transition énergétique, tant en matière de rénovation énergétique que de mobilité verte et d'investissement responsable. En 2018, cette offre s'est enrichie d'une plate-forme digitale pour accompagner

le client dans ses démarches de travaux de rénovation. En 2019, cette plate-forme est complétée par les aides de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et elle devient accessible aux départements d'outre-mer. Elle intègre également la nouvelle version de l'Éco-PTZ (éco-prêt à taux zéro) et l'Éco-PTZ Habiter mieux, destiné aux clients les plus modestes.



LA PROXIMITÉ
AU SERVICE
DES JEUNES

Île-de-France



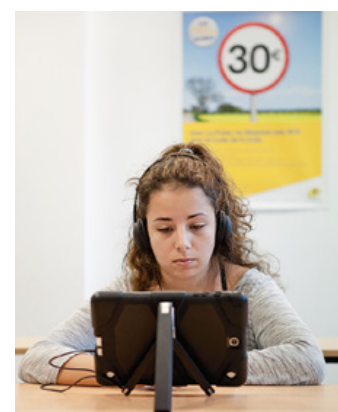
01 | L'ENVOI POUR RÉUSSIR

« C'est une chance de participer au programme de l'Envol. Il y a une entente dans tout le groupe. Nous sommes comme une famille ! », confie Tara. Comme elle, d'autres jeunes talentueux et de milieu modeste sont accompagnés vers la réussite chaque année par des parrains. Ce sont des collaborateurs volontaires du Groupe qui s'engagent bénévolement sur leur temps personnel dans la communauté de l'Envol.



02 | E2C VAL-DE-MARNE

L'E2C 94 (École de la 2^e chance) offre à huit jeunes une formation au métier de conducteur routier. La Poste contribue à cette action en accueillant cinq d'entre eux dans ses bureaux de poste en stage pratique d'agent d'accueil - relation clientèle. L'objectif est d'appréhender la dimension commerciale et la gestion du stress généré par ce type de métier. Ces jeunes seront ainsi opérationnels pour être recrutés sur un métier en tension.



03 | NOUVEAU CODE DE LA ROUTE À VERSAILLES

Un nouveau centre d'examen du code de la route a ouvert à Versailles Porchefontaine (78) dans un site postal entièrement dédié à cette activité. Des sessions pouvant accueillir jusqu'à 18 candidats sont proposées du lundi au samedi (sauf le mardi). De nouvelles offres d'examens (français, naturalisation, numérique...) seront proposées très prochainement. Versailles sera une vitrine de cette diversification.



04 | SQOOL, LA TABLETTE NUMÉRIQUE

La tablette Sqool est un service d'e-éducation que La Poste propose aux collectivités locales pour accompagner les écoles dans la transition numérique. La tablette comprend un logiciel de gestion de classe et des ressources pédagogiques. « Elle est simple d'utilisation et ludique », déclare Sonia Goncalves, la responsable grands comptes qui a remporté l'appel d'offres de la commune de Sevrans pour l'équipement de neuf écoles primaires.



05 | JOURNÉE « JEUNES ARBITRES » AUX MUREAUX

Le 25 mars, les élèves du collège Jules-Verne suivant les formations d'arbitre de futsal ont été invités à assister au match de qualification du Championnat d'Europe UEFA 2020 France-Islande au Stade de France. Cette journée, qui a débuté par une cérémonie, a été rendue possible grâce au club, au collège, à la mairie des Mureaux (78) et à La Poste, qui ont souhaité se retrouver autour de valeurs partagées. La Poste est partenaire des arbitres depuis 2008. Avec la performance de l'équipe de France (4-0), les jeunes étaient aux anges.

Utile

L'ESSENTIEL
À RETENIR
LA PROXIMITÉ
EN CHIFFRES

57

ÉLÈVES ont été accompagnés en Île-de-France en 2018 par un parrain ou une marraine de l'Envol.

147 588

NOMBRE D'EXAMENS DU CODE DE LA ROUTE qui se sont déroulés en Île-de-France en 2018.

8 500

ENFANTS et 350 enseignants ont participé à l'expérimentation, pendant trois ans, de la tablette Sqool, conçue pour et avec l'Éducation nationale.

COLLECTIVITÉS LOCALES ÉQUIPÉES DE TABLETTES éducatives de

La Poste dans la région : Bussy-Saint-Georges (77), Sevrans (93), Brou-sur-Chantereine (77), Quincy-Voisins (77), Rueil (92), Saint-Thibault-des-Vignes (77).



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



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^e édition des Assises de la banque citoyenne : 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

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'Alésia 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.



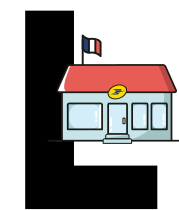
ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

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'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⁽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.

