



LE POINT SUR
LA PRÉSENCE
DE
LA POSTE

JUIN 2019 #53
GROUPELAPOSTE.COM



POSTÉO

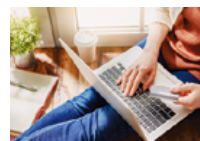
EN GRAND EST



ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

LES FACTEURS

DU GRAND EST PRÊTENT SERMENT



**GESTION DE LA
RELATION CITOYEN
ACCÉDER AUX
TÉLÉSERVICES**

PRÉSENCE POSTALE
DES ATELIERS POUR
LE NOUVEAU CONTRAT



NOUVELLES OFFRES
ÉCHANGES LA POSTE À
LA RENCONTRE DES ÉLUS

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



Sommaire

S'INFORMER

02 - À Colmar, un bureau en phase avec les évolutions des clients
03 - Faciliter l'intégration des jeunes

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - L'aménagement des territoires au cœur des réflexions

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Comment simplifier la gestion de la relation citoyen ?
08 - L'engagement des facteurs, fondement de la confiance

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - Ouverture de deux points postaux à L'Hôpital

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Six rencontres, des dizaines de solutions présentées

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Haut-Rhin

À COLMAR, UN BUREAU EN PHASE AVEC LES ÉVOLUTIONS DES CLIENTS

Un véritable espace au service des clients, plus moderne, plus simple, plus rapide et offrant un conseil personnalisé, voici le nouveau visage du bureau de Colmar Champ de Mars. Présent lors de l'inauguration, le 28 janvier 2019, Gilbert Meyer, maire de Colmar, a déclaré : « Dans ce bureau, il y a une vraie valeur ajoutée, notamment avec une plus grande fluidité et beaucoup d'adaptabilité. La Poste a su évoluer et mettre en place une nouvelle stratégie d'approche. C'est une référence. » Les clients sont accueillis dès leur entrée par les chargés de clientèle et sont accompagnés vers les différents univers en fonction de leurs besoins. Parmi les nouveautés : un espace dédié pour la clientèle professionnelle, l'accès à des services en ligne via des tablettes tactiles, ou encore une consigne automatique pour un dépôt simplifié des colis, en toute autonomie.

Utile

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le bureau nouvelle génération de Colmar : bit.ly/bureaucolmar

LA SILVER ÉCONOMIE DANS LE GRAND EST

1,3 MILLION DE PERSONNES ONT PLUS DE 60 ANS dans le Grand Est, soit près d'un quart de la population.

45 400 EMPLOIS À DOMICILE pourraient être nécessaires en 2020.

265 PERSONNES ONT SOUSCRIT UNE OFFRE VEILLER SUR MES PARENTS dans le Grand Est à fin mars 2019.



CHIFFRES CLÉS

95 % DES SENIORS vivent à leur domicile.

50 620

PLACES DANS 606 ÉTABLISSEMENTS d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad).



À LIRE

Pour en savoir plus sur les seniors dans le Grand Est : bit.ly/insee-seniors



FACILITER L'INTÉGRATION DES JEUNES

_ En mars 2019, l'école de la 2^e chance (E2C) Champagne-Ardenne et La Poste ont signé un partenariat afin de faciliter le passage de l'épreuve théorique générale du code de la route pour les jeunes.

_ À l'origine de cette action, un constat de la part de l'E2C : les stagiaires sont peu nombreux à être titulaires du permis de conduire, pourtant essentiel à l'intégration professionnelle. Alexandre Schajer, président de l'E2C Champagne-Ardenne et du réseau E2C France, relate : « Les problèmes rencontrés aujourd'hui par nos jeunes proviennent de la mobilité. Certains ne peuvent parfois pas signer de contrat de travail à cause de cela. Ce partenariat est donc extrêmement important. »

_ Cette convention permet à l'E2C d'inscrire directement les jeunes à des sessions d'examen du code de la route dédiées, proposées par Le Groupe La Poste sur les sites de l'E2C. Le Groupe La Poste participe ainsi à l'effort d'intégration sociale et professionnelle des jeunes concernés.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur l'intégration professionnelle des jeunes grâce au code de la route : bit.ly/insertioncode

OURS : Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Gilbert Doré. Directeur de la rédaction : Sylvain Michel. Rédactrice en chef : Amandine Brion. Rédacteurs : Naima Bourenane, Caroline Emerard, Hélène Favre-Monnet, Corine Gayet, Hugues Mahieu, Emma Montel, Alexandre Schmitt, Gaston Schmoderer. Crédits photos : Christian Cuny, Carole Winter, Fotolia, photothèque du Groupe La Poste, Préfecture des Vosges. Pages 14 à 20 : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : Benjamin Genet (p. 15, p. 17), Johner Images/Getty Images (p. 1, p. 17), La Poste DR. Mentions légales La Poste. Conception et réalisation : **ici D a r b è s** 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Tél. : 01 53 21 21 00. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : juin 2019. Ce magazine est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.



CALENDRIER

Les 5 et 6 mai, Metz a accueilli le sommet du G7 des ministres de l'Environnement, des Océans et de l'Énergie.

La Poste était présente dans le village d'expositions, d'animations et de rencontres mis en place.

L'AMÉNAGEMENT DES TERRITOIRES AU CŒUR DES RÉFLEXIONS

Pour le renouvellement du contrat de présence postale territoriale pour 2020-2022, La Poste a proposé une démarche collective originale afin de réinventer son action publique sur les territoires. Des réunions départementales puis régionales ont eu lieu dans le Grand Est.

Quelles sont vos attentes pour le prochain contrat de présence postale 2020-2022 ?

Dominique Aarnink-Geminel : Mes attentes sont de consolider et de poursuivre l'installation des points poste, relais et agences dans les communes. Grâce aux maisons de services au public (MSAP) hébergées par La Poste, les services publics restent, malgré tout, présents dans les territoires ruraux. Les maires des cinq communes meusiennes concernées sont satisfaits de cette présence. À Dun-sur-Meuse, le facteur a visité plusieurs personnes isolées avec une tablette pour faciliter l'accès aux services publics par Internet. Nous sommes très satisfaits du service rendu, qui vise à rompre l'isolement numérique. Peut-être pourrions-nous étendre cette expérience grâce au fonds de péréquation...

Nicolas Lacroix : Pour le prochain contrat, mes attentes sont le maintien du niveau de service entre La Poste et les collectivités, avec la stabilisation du maillage actuel. Les Haut-Marnais sont attachés aux services présents partout dans le territoire, tant en milieu urbain qu'en zones rurales. Avec le vieillissement de la population et l'augmentation nécessaire des services à la personne, nous sommes favorables à l'accentuation du rôle du facteur et au développement du facteur-guichetier, qui est bien apprécié en Haute-Marne.

DOMINIQUE AARNINK-GEMINEL /
Conseillère départementale de la Meuse,
présidente de la CDPPT de la Meuse.

“Mes attentes sont de consolider et de poursuivre l'installation des points poste, relais et agences dans les communes.”



NICOLAS LACROIX /
Président du conseil départemental
de la Haute-Marne, président
de la CDPPT de la Haute-Marne.

“Ce contrat est exemplaire pour un fonctionnement entre les services centraux et les collectivités territoriales.”

Quel regard portez-vous sur le travail mené en co-construction pour mettre en place le futur contrat ?

Dominique Aarnink-Geminel : Chaque commission départementale de présence postale (CDPPT) s'est réunie le temps d'une journée pour nous demander notre avis. Certains membres étaient très étonnés de cette démarche. Nous avons décidé de discuter et de débattre, en un seul groupe de 15, de chaque question. C'était très intéressant du point de vue du dialogue et des échanges d'idées. C'est une démarche très constructive. Après réflexion et discussion sur les sujets proposés, il en résulte quatre éléments à renforcer : le maintien du lien social, l'accès aux services numériques, le maillage et l'accompagnement des personnes.

Nicolas Lacroix : Le rôle de la CDPPT est essentiel. Aujourd'hui, nous sommes des relais vers les autres élus, qui peuvent avoir des interrogations sur le maillage territorial postal. Le travail de co-construction au sein de la CDPPT fonctionne bien. Cela permet de maintenir la présence de La Poste, un des rares services présents dans les secteurs les plus reculés. En cela, ce contrat est exemplaire pour un fonctionnement entre les services centraux et les collectivités territoriales. C'est un modèle à pérenniser pour une solidarité territoriale en acceptant l'évolution de La Poste.

GRUPELAPOSTE.COM



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

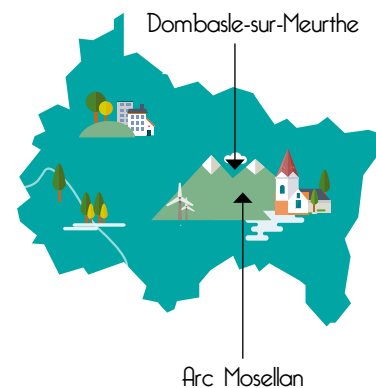
TÉMOIGNAGE LA POSTE

HUGUES MAHIEU / Délégué aux relations territoriales des Ardennes.

“Tous les trois ans, La Poste renouvelle son contrat de présence postale territoriale. Par ce contrat, nous souhaitons jouer un rôle de partenaire clé dans l'aménagement et le développement des territoires. Nous avons mis en œuvre un dispositif participatif dont l'objectif est de créer un cadre favorable à la construction collective, de formuler un diagnostic commun des enjeux et de faire converger les territoires autour de solutions concrètes. Ce temps de réflexion collective est un moment privilégié pour imaginer des initiatives innovantes susceptibles de répondre aux besoins. Objectif : faire de ce contrat la pierre angulaire d'une coopération toujours plus efficace, capable de répondre aux défis présents mais aussi de préparer l'avenir.”

COMMENT SIMPLIFIER LA GESTION DE LA RELATION CITOYEN ?

Utile

RÉGION
GRAND EST

GROUPE LAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur
la gestion de la relation citoyen :
bit.ly/relationcitoyen

ÉCLAIRAGE

Demandeur un acte de naissance, inscrire ses enfants à l'école ou encore régler la cantine en ligne, autant de démarches que les citoyens souhaitent pouvoir effectuer en toute simplicité sur le site de leur mairie, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Pour accompagner les collectivités dans la mise en place des outils correspondant à ces nouveaux usages, La Poste, via sa filiale Docaposte,

propose une solution de gestion de la relation citoyen (GRC) clé en main. Avec la GRC, les citoyens peuvent accéder à un portail de télé-services depuis le site Internet de leur ville. Concrètement, il s'agit d'une plate-forme multicanale (courrier, téléphone, guichet, web et e-mail) qui centralise toutes les demandes d'un citoyen à sa collectivité et les transmet automatiquement aux agents chargés de les traiter. En parallèle, le citoyen est informé en temps réel et peut

échanger avec l'agent tout au long du parcours de sa demande. Pour les collectivités, l'automatisation permet de mieux suivre et de simplifier le traitement des demandes. Le temps ainsi gagné permet aux agents de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée.

Un citoyen effectue entre 2 et 2,5 demandes de services par an auprès des collectivités.

France



FRANCINE DESROCHES /
Ingénieur commercial Docaposte.

UN COMPTE UNIQUE POUR TOUTES LES DEMANDES

« La GRC permet une mutualisation des outils et des coûts entre les différents niveaux (communal, intercommunal ou départemental). Le citoyen utilisateur se connecte avec un compte unique pour déposer sa demande, qui est transmise au bon niveau en fonction des compétences de chaque service. La force de l'offre est de pouvoir s'adapter à tous les types de collectivités, quelle que soit leur taille. »

Meurthe-et-Moselle



PASCAL THOMAS /
Directeur général des services
à Dombasle-sur-Meurthe.

UN AVANTAGE : LE RESPECT DU RGPD

« Pour proposer à nos concitoyens de réaliser leurs démarches administratives en ligne, nous avons opté pour la solution de gestion de la relation citoyen (GRC) de La Poste. Au total, près de 340 demandes de télé-services ont été effectuées sur le site depuis janvier. Nous sommes pleinement satisfaits de l'accompagnement proposé, ainsi que de la formation assurée par La Poste pour la prise en main par les agents. L'outil est simple d'utilisation, pragmatique et il dispose d'une très bonne ergonomie. Un des grands avantages de la GRC, c'est également l'intégration du respect du règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi que du traitement des réponses "silence vaut acceptation". »

Moselle



PIERRE HEINE /
Président de la communauté
de communes de l'Arc Mosellan.

UNE SOLUTION COMPLÈTE DE TÉLÉSERVICES

« En 2018, la communauté de communes de l'Arc Mosellan, qui regroupe 26 communes, a investi 6,8 millions d'euros pour le déploiement de la fibre optique sur le territoire. Ce lourd investissement doit absolument servir à faciliter la vie de nos concitoyens mais également à leur apporter de nouveaux services. Lors d'une réunion avec les élus de l'Arc Mosellan, La Poste a présenté sa solution sur la gestion de la relation citoyen. Ma volonté est de pouvoir proposer aux élus de l'Arc Mosellan, y compris des plus petites communes, la possibilité d'avoir un site Internet moderne et simple d'utilisation, mais aussi d'aller beaucoup plus loin dans la démarche en leur proposant, par le biais de l'intercommunalité, d'accéder à une solution complète. »

LE SITE WEB DE DOMBASLE-SUR-MEURTHE.



La ville de Dombasle-sur-Meurthe a opté pour la solution de gestion de la relation citoyen de La Poste.

L'ENGAGEMENT DES FACTEURS, FONDEMENT DE LA **CONFIANCE**

Huit cérémonies de prestation de serment ont été organisées dans le Grand Est durant le premier trimestre 2019. En tout, environ 600 facteurs nouvellement embauchés se sont engagés à respecter l'éthique et la déontologie de l'entreprise.



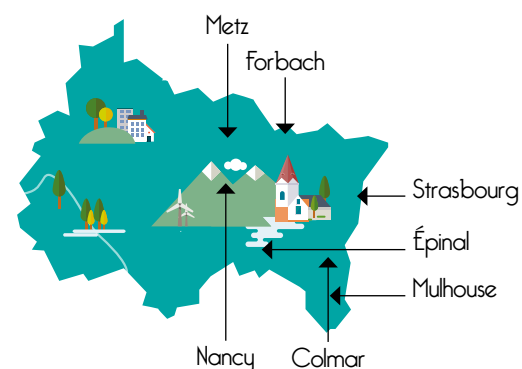
La prestation de serment n'est pas qu'une simple formalité administrative. L'engagement pris est l'acte fondateur d'une vie de postier. Lors de plusieurs cérémonies organisées sur tout le territoire en ce début d'année 2019, 600 nouveaux facteurs du Grand Est se sont engagés à « remplir avec conscience, honnêteté et probité les fonctions confiées » et à « respecter scrupuleusement l'intégrité, l'inviolabilité et le secret des correspondances, y compris électroniques ».

UNE VRAIE RESPONSABILITÉ

Aujourd'hui, la fonction de facteur évolue, mais l'engagement reste le même : il livre de plus en plus de colis et réalise des prestations de services de proximité. Dans ce contexte de transformation de l'entreprise, avec le développement du secteur des services de proximité, le facteur a un rôle clé à jouer. C'est lui qui porte les valeurs de l'entreprise auprès des clients. Brigitte, factrice à Rambervillers (88), témoigne : « Nous ne distribuons pas que du courrier. Nos clients nous confient leur chéquier, leurs valeurs. Nous avons accès à certaines de leurs données personnelles et ils nous font confiance. Nous avons donc une responsabilité vis-à-vis d'eux. En milieu rural notamment, le facteur est très important. Pour moi, la prestation de serment est un engagement fort. C'est une fierté et une vraie reconnaissance de mon métier de factrice. »

Pour La Poste, les prestations de serment sont un levier de performance important pour se positionner sur les nouveaux services. C'est l'occasion aussi de valoriser le métier de facteur, pour lequel de nombreux recrutements sont à venir.

RÉGION GRAND EST



Alsace



COLONEL LIMET /
Référént déontologie pour la gendarmerie en Alsace.

UNE VALEUR D'ENGAGEMENT PUBLIC

« La prestation de serment existe pour une vingtaine de professions mais, parmi les entreprises, La Poste est une des rares à mettre en place ce dispositif. Les gendarmes, quant à eux, prêtent serment afin, notamment, de pouvoir obtenir une habilitation judiciaire. La prestation de serment est une force pour l'entreprise : lorsqu'un postier prête serment, c'est toute La Poste qui s'engage. L'attitude d'un seul rejaillit souvent sur l'image de l'institution. Cette prestation formelle, actée lors d'une cérémonie, revêt une valeur d'engagement public. Cette prestation doit être une garantie pour les clients de la probité des agents de La Poste amenés à rendre des services à la personne et à entrer ainsi dans la vie privée des gens. »



L'ESSENTIEL À RETENIR UN ENGAGEMENT QUI DATE DE PLUS DE DEUX SIÈCLES

Historiquement, la prestation de serment pour les agents de La Poste est évoquée dans la loi du 29 août 1790. Les termes actuels de la formule de prestation de serment sont le secret professionnel, l'obligation de l'inviolabilité de la correspondance y compris électronique, le devoir d'honnêteté et de probité, le respect d'autrui et la protection du patrimoine de La Poste.

Moselle



MARIE-ROSE SARTOR /
Conseillère régionale.

UN MÉTIER D'AVENIR

« La cérémonie de prestation de serment est un vrai moment fort et solennel et je suis heureuse de l'avoir partagé avec les postiers au sein de la Maison de la Région. Cela met en avant l'honnêteté et la loyauté, des qualités indispensables qui renforcent la confiance des clients. C'est donc un point positif pour l'évolution de La Poste. Le métier de facteur est ancien mais c'est aussi un métier d'avenir, car La Poste a su mettre en place pour tous ses clients des actions nouvelles qui permettent de travailler en proximité, comme, par exemple, l'offre Veiller sur mes parents ou le portage de repas à domicile. Le réseau de facteurs contribue pleinement aux objectifs de la Région dans le cadre de l'aménagement du territoire. »



5414

FACTEURS LIVRENT
LE COURRIER six jours sur
sept sur tout le Grand Est.

3000

FACTEURS EN CDI
seront recrutés en 2019
dans toute la France.

LES 6 VALEURS POSTALES

- Ouverture
- Accessibilité
- Proximité
- Sens du service
- Considération
- Équité

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus
sur l'histoire
de la prestation
de serment
des postiers :
bit.ly/sermentpostiers

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Moselle

OUVERTURE DE DEUX POINTS DE CONTACT

LA POSTE DE L'HÔPITAL S'EST TRANSFORMÉE.

En remplacement du bureau de poste, aux horaires d'ouverture limités, deux nouveaux sites ont ouvert leurs portes en février dernier : La Poste agence communale, installée au sein de la mairie, et La Poste relais, intégrée dans le bureau de tabac Heil. Désormais, les habitants ont donc le choix entre ces deux solutions pour accéder aux services postaux. « Le tabac Heil est ouvert sept jours sur sept et il rend un service postal avec une accessibilité

incomparable, précise Gilbert Weber, maire de L'Hôpital. L'objectif était de faciliter la vie des actifs. Et, pour les personnes plus fragiles, qui peuvent avoir besoin d'un accompagnement de proximité, nous avons opté pour l'agence communale en mairie, avec un personnel bien connu de notre population. » Trois agents territoriaux sont maintenant en charge de La Poste agence communale, mais aussi de l'accueil et des archives.



Marne

« LA POSTE PARTOUT OÙ VOUS ÊTES »

RETOURS SUR LA CAMPAGNE D'IMAGE DÉPLOYÉE À REIMS EN NOVEMBRE 2018.

À Reims, on compte plus de 40 façons d'accéder aux services de La Poste. La campagne de communication « La Poste partout où vous êtes » avait pour objectif de promouvoir l'accessibilité et la proximité des services postaux. Encarts dans le magazine

de la ville, panneaux publicitaires, sacs shopping, jeu sur Twitter, de nombreuses actions de communication étaient au rendez-vous. D'après les résultats d'une enquête menée par l'institut de sondage OpinionWay, cette campagne a

permis à six Rémois sur dix de découvrir les nouvelles formes de présence et de service postal. Les Rémois reconnaissent la diversité des accès aux services de La Poste ainsi que sa capacité à s'adapter et à investir dans son réseau de points de contact.

Meurthe-et-Moselle

FACILITER LA COMPRÉHENSION ET L'ÉCHANGE

LA POSTE A FAIT APPEL À UNE MÉDIATRICE POUR FACILITER L'ACCÈS À SES SERVICES POUR TOUS.

Depuis le mois de janvier, Lily Argant, médiatrice de l'association Solidarités nationales et internationales, intervient au sein du bureau de Pont-à-Mousson. Elle est présente trois jours par mois, au moment du versement des prestations sociales, pour accompagner les publics en situation de vulnérabilité. « Je réponds à des problématiques variées, explique-t-elle, parfois des incompréhensions dues à un problème de langue, ou des difficultés à utiliser les automates, pour les clients

qui ne sont pas familiarisés avec l'outil informatique. Je propose aussi d'aider les personnes qui ne savent pas lire ou écrire à remplir leurs documents. » Lors de ses interventions, la médiatrice accompagne une trentaine de personnes par jour. « C'est un rôle important, qui aide à faciliter les échanges sur le territoire, à créer du lien », résume-t-elle. Pour La Poste, l'accueil et l'accompagnement de tous les publics sont au cœur des préoccupations.





SIX RENCONTRES,
DES DIZAINES DE SOLUTIONS

Grand Est



01 | L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE DANS LES CLASSES

La tablette Sqool, proposée par La Poste, est spécialement adaptée à la vie des élèves. Elle comprend l'accès à des applications pour enrichir la pratique pédagogique, la possibilité pour l'enseignant de piloter les activités et les cours, et un accompagnement au déploiement et à la prise en main. Le conseil départemental des Vosges a été le premier à choisir d'équiper ses établissements avec Sqool.

02 | LE PORTAGE DE REPAS PAR LE FACTEUR

Le centre communal d'action sociale (CCAS) de Longwy (54) a confié à La Poste la collecte et la livraison de repas à une vingtaine de personnes âgées qui souhaitent bénéficier de ce service. Du lundi au vendredi, un facteur collecte les plateaux-repas au sein de la société Elior, prestataire choisi par le CCAS pour la fourniture des repas. Ces derniers sont ensuite livrés chez les particuliers.



03 | LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

La Poste propose une offre pour la réalisation de diagnostics énergétiques. Son nom ? Deepar. La communauté d'agglomération de Châlons-en-Champagne a mis en place les premiers sites d'intervention. Les collectivités territoriales ont défini avec La Poste et l'association Soliha les objectifs du programme sur le territoire, le nombre de ménages à identifier et de diagnostics à réaliser.



04 | POUR FINANCER LES PROJETS DES TERRITOIRES

Des experts de La Banque Postale sont allés à la rencontre des élus lors des événements organisés dans le Grand Est. L'occasion de rappeler qu'en 2019, après six ans d'exercice au service des territoires (régions, départements, collectivités, groupements, communes), La Banque Postale est devenue la banque de référence du secteur public local et le premier établissement bancaire prêteur sur ce marché.



05 | TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Grâce à son alliance avec Suez, La Poste propose désormais une solution simple et innovante aux entreprises qui, depuis le 1^{er} juillet 2016, font face à l'obligation de trier les déchets de métaux, plastiques, verre, papier et bois qu'elles produisent dans le cadre de leur activité. Recygo SAS fournit différents contenants de tri, régulièrement collectés par le facteur.

Utile

L'ESSENTIEL À RETENIR SIX RENCONTRES SUR LE GRAND EST

Entre février et avril 2019, La Poste est allée à la rencontre des élus sur tout le territoire : Marly (57), Mulhouse (68), Tomblaine (54), Strasbourg (67), Épinal (88) et Châlons-en-Champagne (51). Plus de 200 personnes ont participé à ces événements et ont pu découvrir des offres adaptées à leurs problématiques (financement, transition énergétique, communication publique, transformation numérique...) en échangeant avec les experts présents.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus :
bit.ly/rendezvouselus

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.

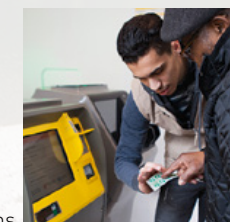
La Poste déploie, d'une part, des bureaux de poste tenus par des facteurs-guichetiers (922 à fin 2018), qui partagent leur journée entre la distribution du courrier et l'accueil des clients. D'autre part, elle ouvre son réseau à d'autres services publics et grands opérateurs pour mutualiser l'accès à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



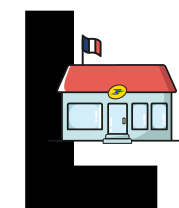
ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

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'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.

