



LE POINT SUR
LA PRÉSENCE
DE
LA POSTE

JUIN 2019 #53
GROUPELAPOSTE.COM



POSTÉO

EN NOUVELLE-AQUITAINE



LE SERVICE PUBLIC DÉLÉGUÉ

**VIVRE À
DOMICILE**
LANCÉ DANS LES LANDES



**LA POSTE RECRUTE
371 FACTEURS
DANS LA RÉGION
EN 2019**

INÉGALITÉS TERRITORIALES
LE RÔLE DES MAISONS
DE SERVICES AU PUBLIC



PRÉSENCE POSTALE
LA CONSTRUIRE ENSEMBLE

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



Sommaire

S'INFORMER

02 - 1 000 participants au Salon des maires de la Vienne
03 - La Poste recrute

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Réduire les inégalités territoriales

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Construire ensemble la présence postale de demain
08 - Lancement du service public Vivre à domicile

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - Égletons audite sa voirie

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - La Poste au plus près des citoyens

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Utile

Vienne

1 000 PARTICIPANTS AU SALON DES MAIRES

Organisé par l'Association des maires et présidents d'intercommunalité de la Vienne, le deuxième Salon des maires du département a réuni 1 000 participants le 22 mars dernier à Poitiers. Les élus ont rencontré les experts de La Poste sur des sujets comme le portage de repas ou la location de vélos électriques longue durée. Un atelier intitulé « L'adresse au service de l'attractivité et du développement du territoire » a été animé en partenariat avec Séverine Saint-Pé, présidente de Vienne numérique, Marie-Jeanne Bellamy, présidente du SDIS 86, et Serge Laborde, ingénieur d'affaires du Service national de l'adresse. Le déploiement de la fibre optique, la revitalisation des espaces ruraux ou le maintien à domicile nécessitent une adresse de bonne qualité, et donc, quand cela est nécessaire, la mise en place d'un projet d'adressage, porté par les collectivités. À l'issue de l'atelier, les représentants des 39 communes sont repartis avec le diagnostic de qualité de l'adresse sur leur territoire.

GROUPELAPOSTE.COM



En savoir plus sur l'actualité de l'ADM 86 : adm86.fr

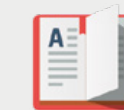
L'EMPREINTE DE LA POSTE EN NOUVELLE-AQUITAINE EN 2018

5 258 EMPLOIS SOUTENUS auprès des fournisseurs et emplois indirects, emplois induits par la consommation des ménages et par les dépenses des administrations publiques.

268 MILLIONS D'EUROS de richesse soutenus par les achats du Groupe La Poste.

2 300 POINTS DE CONTACT POSTAUX.

87 MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC installées dans des bureaux de poste.



À LIRE

La Poste en tête des entreprises les plus utiles (étude Utilité 2017 / Ifop, Terre de Siècle) : ifop.com



CHIFFRES CLÉS

19 000 POSTIERS.

8 FILIALES.

10 000 FACTEURS.



LA POSTE RECRUTE

Après avoir recruté 299 facteurs néo-aquitains en CDI en 2018, La Poste en recrutera 371 cette année. Au total, en France, plus de 3 000 nouveaux facteurs rejoindront La Poste en 2019.

Le facteur est au cœur de la relation de proximité et de confiance qu'entretient La Poste avec tous ses clients. Son métier évolue : il livre de plus en plus de colis et réalise des prestations de services de proximité. Malgré la baisse des volumes du courrier, facteur est un métier d'avenir avant tout relationnel, polyvalent, connecté et qualifié. Actuellement, La Poste compte 72 000 facteurs, dont 10 000 dans la région Nouvelle-Aquitaine.

Les nouveaux facteurs bénéficieront d'une formation de quinze jours, dédiée au métier de la distribution et de son environnement, au management de la santé et à la sécurité au travail. Recrutés à un niveau débutant, ils pourront suivre un parcours professionnel évolutif au sein des métiers du courrier ou au sein des autres métiers de La Poste.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour postuler à La Poste : laposterecrute.fr

OURS : Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Jacques Lemaire. Directeur de la rédaction : François Roudière. Rédactrice en chef : Christine Magnanou. Contributeurs : Catherine Barada, Patrick Braillon, Sophie Bros, Alain Commergnat, Karine David, Olivier Douard, Bernadette Gonin, Gilles Havard, Gaël Jacq, Amélie Jolivet, Corinne Lacombe, Graziella Lajoie, Joëlle Lizot, Nicolas Mahu, Nathalie Moreau, Yvonnick Le Moller, Damien Magnaudet, Bénédicte Pérot, Marie-Christine Prado, Patrice Soutric. Crédits photos : Éric Huynh, Sylvie Laviche, Guillaume Murat, La Poste, Fotolia, S. Zambo / Dpt40, Brizmaker - stock.adobe.com. 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 : **icibarbès** 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'INFO



UN NOUVEAU DÉLÉGUÉ RÉGIONAL DE LA POSTE EN NOUVELLE-AQUITAINE
Auparavant délégué régional du Groupe La Poste en Centre-Val de Loire, Jacques Lemaire a rejoint la Nouvelle-Aquitaine. Avec son équipe, il entend poursuivre le dialogue territorial construit dans la confiance avec les élus et les acteurs économiques publics et privés de la région.

RÉDUIRE LES INÉGALITÉS TERRITORIALES

Les 87 maisons de services au public (MSAP) de la région améliorent la proximité et la qualité des services dans les territoires ruraux. Elles participent également à la lutte contre l'exclusion numérique et sociale.

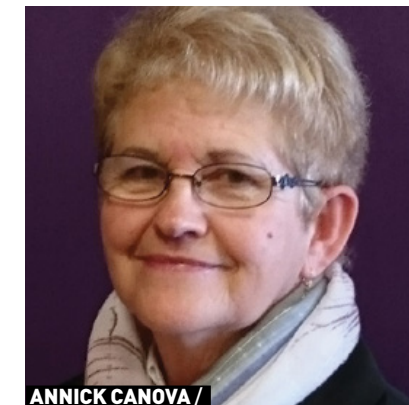
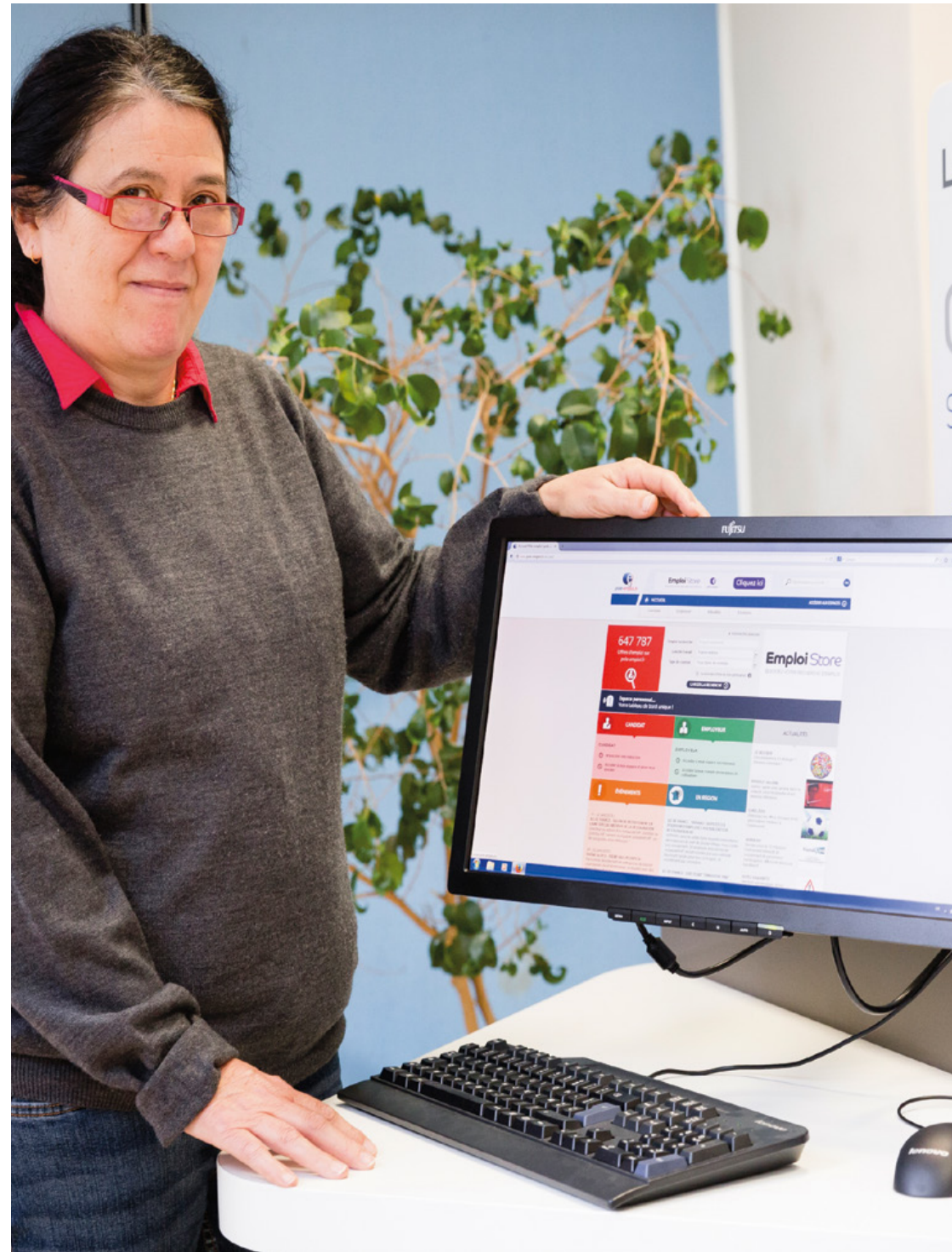
En quoi les MSAP participent-elles à la lutte contre l'exclusion numérique et sociale ?

Jean-Louis Coureau : Les MSAP abritent, dans des bureaux de poste, des opérateurs publics comme privés (CAF, Carsat, MSA, Pôle emploi, préfecture, associations...). Il s'agit d'une réponse aux besoins d'égalité territoriale, à l'heure où se pose la question de la présence des services publics sur le territoire. Par ailleurs, plus de 6 millions de Français ne se sont jamais connectés à Internet. Or les démarches administratives sont de plus en plus dématérialisées. Les MSAP se proposent d'accompagner ces personnes. Les services rendus par ces lieux ne sont pas assez connus sur le territoire, c'est pourquoi il faut les promouvoir.

Annick Canova : Sur la commune, nous n'avons plus que La Poste comme opérateur public. Pour se rendre à la caisse de retraite ou à Pôle emploi, il faut parcourir de 15 à 35 kilomètres, pour aller à Royan ou à Saintes. Les MSAP sont indispensables d'abord aux gens qui ont des difficultés à se déplacer, comme les personnes âgées ou les jeunes qui n'ont pas de permis de conduire. Ensuite, pour les personnes qui n'ont pas d'ordinateur ou qui sont éloignées du numérique. Des habitants des communes avoisinantes fréquentent aussi notre MSAP. Elle fait partie de celles qui fonctionnent bien.

JEAN-LOUIS COUREAU / Président de la CDPPT de Lot-et-Garonne et maire de Puymirol (47).

"Il s'agit d'une réponse aux besoins d'égalité territoriale, à l'heure où se pose la question de la présence des services publics sur le territoire."



ANNICK CANOVA / Adjointe aux affaires sociales et vice-présidente du CCAS de Médis (17).

"L'investissement au quotidien du postier chargé de l'accueil et de l'accompagnement des clients est aussi une condition de réussite. Il est bien connu de la population, il inspire confiance."

Comment jugez-vous l'engagement de La Poste sur le sujet ?

Jean-Louis Coureau : La réforme territoriale a profondément fait bouger les lignes. La Poste a su s'adapter et accompagner cette évolution d'organisation. Elle est inscrite depuis de longues années dans le processus de mutualisation de services, avec les collectivités, sous la forme d'agences communales et intercommunales, et avec les commerçants, sous la forme de La Poste relais. Les maires, réticents au début, plébiscitent aujourd'hui ces nouvelles formes de présence postale, car elles répondent aux besoins de nos concitoyens. D'ailleurs, les études montrent que les usagers sont majoritairement satisfaits de ces partenariats. Peu d'entreprises font le choix de rester sur le territoire, La Poste le fait.

Annick Canova : Le bureau de poste est un lieu idéal pour recevoir une MSAP sur la commune. Les personnes ont davantage de difficultés à pousser la porte du CCAS par exemple. La Poste, quant à elle, est bien identifiée, on la fréquente sans appréhension de jugement. L'investissement au quotidien du postier chargé de l'accueil et de l'accompagnement des clients est aussi une condition de réussite. Il est bien connu de la population, il inspire confiance, notamment lorsqu'une personne a besoin d'être aidée sur son dossier personnel. Certains clients regrettent qu'il ne soit pas aussi disponible qu'ils le souhaiteraient, parce qu'il doit servir les clients du bureau de poste, alors pourquoi ne pas organiser des créneaux de rendez-vous pour les personnes qui utilisent les services des opérateurs partenaires ?

GRUPELAPOSTE.COM



En savoir plus sur le rôle des MSAP dans le développement territorial : bit.ly/servicespublicsterritoires

TÉMOIGNAGE LA POSTE

MARIE-JOSÉE DUCHESNE / Responsable des partenariats institutionnels et associatifs pour le Réseau La Poste.

"La mutualisation de nos moyens avec des partenaires associatifs, des opérateurs publics, privés... permet de pérenniser l'activité de La Poste sur le territoire, notamment en zone rurale ou de montagne. La fréquentation des bureaux de poste baisse de 6 % chaque année. Or nous constatons que ceux qui abritent une MSAP résistent mieux à cette baisse. En diversifiant nos modes de présence, nous voulons continuer à être utiles à la population."

CONSTRUIRE ENSEMBLE LA PRÉSENCE POSTALE DE DEMAIN

Utile



RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



GROUPELAPOSTE.COM



Lire l'interview complète
de Marcel Ginoux,
adjoint au maire de Saintes :
bit.ly/marcelginoux

ÉCLAIRAGE

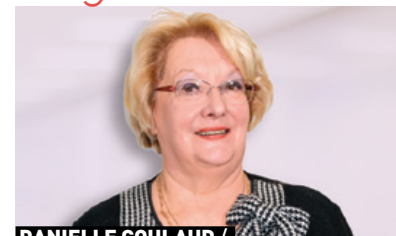
Réinventer de nouveaux modes d'action et de coopération pour garantir à la population un égal accès aux services publics, tel était l'objectif de la rencontre organisée, le 3 avril dernier, avec 24 élus, présidents et membres des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) de la région. Un dispositif participatif mis en œuvre

par La Poste pour créer un cadre favorable à la construction collective du prochain contrat de présence postale territoriale, formuler un diagnostic commun des grands enjeux et proposer des solutions concrètes. Les 40 propositions formulées par les membres des 12 CDPPT ont servi de base à la priorisation des sujets qui ont été travaillés au cours de cette journée. À savoir : inventer d'autres formats de présence postale en zone rurale et les

expérimenter, rendre possible les retraits et les dépôts d'espèces d'entreprises et d'associations en agence postale, réfléchir à des services itinérants, maintenir et développer le maillage postal... Le contrat de présence postale organise aussi le financement de la présence postale via le fonds de péréquation.

1 592 points de contact sont éligibles au fonds de péréquation en Nouvelle-Aquitaine.

Margerides (19)



DANIELLE COULAUD /
Conseillère départementale de Corrèze,
membre de la CDPPT 19
et maire de Margerides.

Saintes (17)



MARCEL GINOUX /
Adjoint au maire de Saintes,
vice-président de la CDPPT 17.

OFFRIR UN BOUQUET DE SERVICES

« Cette rencontre collaborative a été constructive et riche par la diversité des profils des élus. Au-delà de la nécessaire présence de La Poste en zone rurale, l'idée est aussi d'offrir aux habitants un bouquet de services évolutif, comme le projet que nous avons à Margerides : un multiple rural avec point poste, épicerie, tabac, drive fermier et, peut-être, un tiers-lieu pour accueillir des travailleurs à distance, un lieu d'aide à l'accès aux services numériques pour les administrés. »

MUTUALISER LES POINTS DE CONTACT

« Les relations entre La Poste et les élus se doivent d'être claires, transparentes et portées par un seul objectif : un service public présent au service des collectivités, de La Poste et des administrés. Le nouveau contrat de présence postale territoriale devrait donner aux CDPPT la possibilité de s'exonérer des frontières administratives (limites de département) pour mutualiser des points de contact interdépartementaux. Et, pourquoi pas, réfléchir à la possibilité d'isoler dans le budget des CDPPT une enveloppe dédiée aux actions ponctuelles d'aménagement de leur territoire, hors cadre du contrat ? »

Sainte-Colombe-en-Bruilhois (47)



MARYSE COMBRES /
Conseillère régionale, membre de la CDPPT 47,
membre de l'ONPP et conseillère municipale
de Sainte-Colombe-en-Bruilhois.

ADAPTER LES SERVICES AUX NOUVEAUX USAGES

« Je crois à l'intelligence collective. Construire le contenu du contrat de présence postale en réunissant des élus aux points de vue différents, selon l'expérience ou le mandat, permet de faire émerger des propositions concrètes. Au programme : imaginer des initiatives innovantes susceptibles d'apporter de nouvelles réponses aux défis à relever. Pour ma part, très attachée à l'urgence climatique, proposer des offres de services avec des horaires adaptés aux moments clés de la vie des ménages, comme les horaires des écoles par exemple, permettrait d'optimiser les déplacements. Davantage de services publics oui, mais adaptés aux nouveaux rythmes de vie des usagers. »



97,1 % de la population française métropolitaine est à moins de 5 km et/ou à moins de 20 min en voiture d'un point de contact La Poste.

LANCEMENT DU SERVICE PUBLIC VIVRE À DOMICILE

Le département des Landes et La Poste créent la société XL Autonomie, qui mettra en œuvre le service public délégué Vivre à domicile pour faciliter l'insertion et l'accompagnement des personnes vulnérables dans les Landes.



Le conseil départemental des Landes a initié depuis plusieurs années une politique d'accompagnement des personnes vulnérables basée sur l'innovation sociale. En juin 2016, Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste, et Henri Emmanuelli, alors président du conseil départemental des Landes, ont signé une convention de recherche et développement intitulée « Bien vieillir dans les Landes », dont l'objectif consistait à expérimenter un bouquet de services numériques et humains, adapté aux besoins des seniors, pour leur permettre de préserver leur autonomie à domicile.

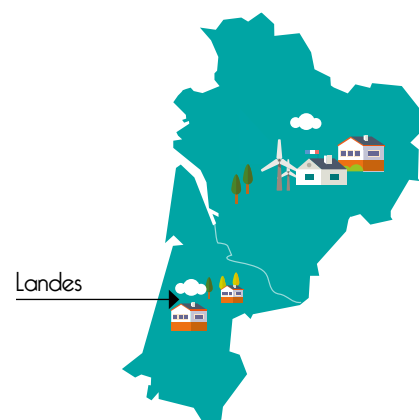
DES SERVICES INDIVIDUALISÉS

Le service Vivre à domicile s'articule autour de la détection des besoins et des fragilités, de la fourniture d'un bouquet de services individualisés et d'un accompagnement humain personnalisé pour ajuster les services en fonction des événements de la vie. Un travail sera mené en étroite collaboration avec le réseau gérontologique local afin de faciliter la transmission et la prise en charge des demandes complémentaires (services à la personne, adaptation du logement).

ACCOMPAGNER LA POPULATION

Pour La Poste, qui opère ce service, il s'agit d'un tournant historique dans son rôle de proximité humaine et de confiance auprès de la population et des territoires, préfigurant un nouveau modèle de prévention et d'accompagnement à l'échelon national. Lancée officiellement le 29 mars dernier, XL Autonomie, dont le statut est celui d'une société d'économie mixte à opération unique (Semop), est détenue à parts égales par le département des Landes et par La Poste.

RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



Landes



XAVIER FORTINON /
Président du conseil départemental des Landes.

SOUTENIR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ D'ISOLEMENT

« On vient élargir un dispositif qui existait déjà avec la téléalarme, créé dans notre département il y a plus de trente ans. Aujourd'hui, on adopte les nouvelles technologies pour améliorer le dispositif et offrir un bouquet de services beaucoup plus large à des personnes qui ne sont pas encore dépendantes, mais qui peuvent connaître des difficultés d'isolement. Le département va accompagner ce service, y compris financièrement : il coûtera 15 euros par mois après crédit d'impôt. Ce dispositif vient élargir la palette du programme du bien-vieillir dans les Landes, avec l'accompagnement des personnes âgées, dépendantes et en établissement, mais ce sont aussi de nouvelles activités pour La Poste, qui connaît une importante chute des volumes du courrier. »



L'ESSENTIEL À RETENIR BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION

- L'évaluation du dispositif* affiche des résultats positifs auprès des testeurs :
- 92 % pensent que les solutions proposées améliorent leur qualité de vie.
 - 100 % trouvent utile la possibilité d'échanger régulièrement avec l'accompagnant postier.
 - 83 % sont très satisfaits des technologies installées à leur domicile.
 - 77 % souhaitent conserver les services après le test.

* Cabinet Médialis (2017).

Mont-de-Marsan



RAPHAËL TAMPONNET /
Directeur du développement et des partenariats à La Poste et directeur général d'XL Autonomie.

“NOTRE AMBITION : OFFRIR CE SERVICE À 2 500 LANDAIS”

« Nous proposons aux personnes âgées, en situation de handicap ou atteintes d'une maladie chronique, une offre avec tablette numérique adaptée, éclairage nocturne, téléassistance moderne et accompagnement humain au quotidien (visite de lien social, portage de médicaments...). Notre ambition, pour les cinq ans à venir, est de déployer ce service auprès de 2 500 Landais et de créer plus de dix emplois nouveaux d'accompagnants postiers. La Poste, qui fait de la silver économie un axe majeur de son plan stratégique, veut mettre au profit des collectivités territoriales ses compétences en matière d'ingénierie territoriale et de services. Cette innovation a vocation à être proposée à d'autres territoires, qui pourront l'adapter à leurs besoins spécifiques. »



DAX LA BANQUE POSTALE SOUTIEN LE PROJET DE VILLAGE ALZHEIMER

À l'initiative du département, le premier Village Alzheimer de France verra le jour fin 2019 à Dax. Il accueillera 120 malades résidents, accompagnés d'une centaine de soignants et d'autant de bénévoles individuels ou associatifs. Le Village développera un accompagnement centré sur la personne, avec des approches non médicamenteuses, portées par des activités thérapeutiques permettant de préserver au mieux les capacités cognitives et pratiques des résidents. Le département a choisi La Banque Postale pour accompagner sa construction, avec un financement de 14,5 millions d'euros.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur XL Autonomie (vidéo) : bit.ly/XLAutonomie

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Égletons (19) PRENDRE SOIN DE SES ROUTES

QUELS TRAVAUX PRÉVOIR EN PRIORITÉ SUR LA VOIRIE ?

« Nous recherchions un outil de réflexion et de décision pour identifier l'état de la surface de notre revêtement routier et dégager des priorités », explique Charles Ferré, maire d'Égletons (19). La municipalité utilise depuis trois mois le service d'audit et de recensement de la voirie proposé par Geoptis, filiale de La Poste, grâce à ses véhicules qui parcourent les routes six jours sur sept. Geoptis utilise une technique brevetée, en fixant des

capteurs sur les véhicules des facteurs, afin de prendre toutes les mesures nécessaires à l'audit. « C'est un outil innovant et simple d'utilisation qui va nous permettre de quantifier une note qui reflète l'état de la surface, l'état de la structure et l'état général de la chaussée et de caler le réseau sur le système d'information géographique (SIG) communal, poursuit le maire. Nous avons choisi La Poste pour le savoir-faire des services proposés. »



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur les solutions proposées par Geoptis : geoptis.fr



Boulazac (24)

20 000 ANS D'HISTOIRE À POSTER

LES ÉLUS LOCAUX ET LES EXPLOITANTS DE LA GROTTES ONT DÉCOUVERT LE TIMBRE « LASCAUX ».

« Ce timbre est la fierté du département et je découvre le fleuron industriel de La Poste, s'exclame Bruno Lamonerie, président de Semitour Périgord (gestion du site Lascaux), devant le timbre "Lascaux" sous les presses de l'imprimerie de Boulazac (24). C'est une réussite

totale, car la graveuse a réussi à faire d'une œuvre pariétale* datant du Paléolithique une œuvre qui nous parle au XXI^e siècle. » Nathalia Rodriguez, élue de Montignac, ajoute : « Pour notre commune [dans laquelle se situe Lascaux], ce timbre était une nécessité. Je vais même engager

la mairie à en acheter pour affranchir notre courrier. » Pour Régine Anglard, vice-présidente du conseil départemental de la Dordogne et chargée de la culture et de la langue occitane : « C'est un formidable outil pour le département. »

* Peinture réalisée sur une paroi de roche.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les timbres de La Poste : bit.ly/produitslaposte

Dordogne LES NOUVEAUX SERVICES PRÉSENTÉS AUX ÉLUS

LES ÉLUS DE DORDOGNE ONT ASSISTÉ À UNE PRÉSENTATION DES NOUVEAUX SERVICES PROPOSÉS PAR LA POSTE.

À l'initiative de Bernard Vauriac, président de l'Union des maires de Dordogne (UDM 24), une présentation conjointe avec La Poste a été organisée à destination des élus du département. Au programme : les nouveaux services proposés par La Poste. Après introduction de Claude Rey, représentant de l'UDM 24, et de Marie-Christine Prado, déléguée aux relations territoriales du Groupe La Poste, les équipes des Services-Courrier-Colis,

du Service national de l'adresse et de Poste Immo, foncière de La Poste, ont présenté les services aux collectivités. Les élus ont ainsi pu découvrir les services de proximité pris en charge par le facteur (portage de repas, veille sociale), mais aussi d'autres services comme l'accompagnement du dispositif CEE de précarité énergétique, le service d'audit de la voirie ou l'offre de gestion de la relation citoyen.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les solutions de La Poste pour les collectivités : solutionscollectivites.laposte.fr



Cognac (16) lance « Cognac ma ville », son application d'échange avec les citoyens, lesquels peuvent signaler un problème de voirie via leur smartphone. Les données envoyées intègrent les logiciels des services techniques, qui traitent ensuite les signalements. Développé par Localeo - filiale de La Poste - et compatible avec iPhone et Android, ce service a également été adopté par les villes de La Rochelle (17) et de Vars (05).



La ville de Guéret (23) fait confiance à La Poste et à sa filiale Géoptis pour optimiser ses travaux de voirie et ses décisions budgétaires. Début 2019, grâce à la présence des véhicules de La Poste, qui parcourent les routes 6 jours sur 7, les données nécessaires à la municipalité ont été collectées par une caméra embarquée. La cellule d'expertise a effectué ensuite l'analyse de ces données et a établi un audit.



La communauté de communes du Pays Tarusate (40) mène une opération afin de sensibiliser et d'accompagner les propriétaires de maisons individuelles dans leur projet de rénovation énergétique. Elle a choisi La Poste et son dispositif de diagnostic énergétique pour accompagner la rénovation grâce à la visite de ses facteurs dans les foyers. Ce programme, qui se déroule jusqu'à fin 2019, est porté en partenariat avec Soliha et concerne 6 000 foyers.



Le bureau de poste modernisé de Layrac (47), inauguré en novembre 2018, est ouvert de 9 h 30 à 12 h 30 du mardi au vendredi et le samedi de 9 heures à 12 heures. Un facteur-guichetier en assure l'accueil. Les travaux ont été financés par le fonds de péréquation postal. D'autres modernisations de bureaux sont programmées en 2019 dans le Lot-et-Garonne, notamment à Sainte-Livrade-sur-Lot et Fumel.



Après plusieurs mois de travaux, La Poste de Limoges La Bastide a rouvert ses portes le 26 février au sein du « pôle de services La Bastide ». Ses clients bénéficient d'un nouveau concept d'accueil et de personnalisation des services. Le bureau de poste s'inscrit dans le projet de la ville de maintenir et de développer les services de proximité. La CDPPT 87 a financé la modernisation via le fonds de péréquation à hauteur de 50 000 euros.

Utile

L'ESSENTIEL À RETENIR SIMPLIFIER LA VIE

La Poste accompagne les grandes transformations sociétales avec un seul objectif : créer de nouveaux services utiles à tous. Simplifier la vie, améliorer le quotidien des gens en n'oubliant personne, telle est la posture humaine de La Poste, le moteur de sa transformation, entre innovation technologique et attention humaine.

2 300
POINTS DE CONTACT POSTAUX en Nouvelle-Aquitaine (bureaux de poste, agences communales, relais).

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'Alsésia et de la Seine, vice-président du conseil régional.



En quoi l'année 2019 est importante pour la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) de Moselle ?

MICHAËL WEBER, président de la CDPPT de Moselle, maire de Wœlfling-lès-Sarreguemines :

« L'année 2019 est fondamentale s'agissant des missions et des services de La Poste sur notre territoire, puisque nous sommes à la veille du cinquième contrat de présence postale territoriale. La commission départementale de présence postale territoriale est plus que jamais une instance de dialogue et d'écoute réciproque entre les élus et La Poste. Je tiens tout particulièrement à ce que ce nouveau contrat, signé entre La Poste, l'État et l'Association des maires de France, puisse intégrer les propositions et les initiatives portées par les élus mosellans. »

L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU LA POSTE

Pour s'adapter aux nouveaux modes de consommation et aux besoins des citoyens, La Poste transforme son réseau, en concertation avec les collectivités, sur la base d'un diagnostic partagé. Fin 2018, le réseau comptait 17 238 points de contact.

CRÉER DES OFFRES ADAPTÉES

SELON LES QUARTIERS OU LES COMMUNES, L'USAGE DES PRODUITS ET DES SERVICES POSTAUX VARIE...

La Poste intègre cette diversité et adapte son offre aux besoins de chaque territoire. Elle déploie ainsi des offres « jeunes » dans les bureaux situés en zone étudiante (Rennes, Nancy, Évry, Rouen, Lyon...). De même, elle propose des services spécifiques à la clientèle touristique (Lyon, Mont-Saint-Michel...) ou aux voyageurs dans les aéroports parisiens. Ces offres complètent les offres traditionnelles.



MODERNISER LES BUREAUX DE POSTE

PRÈS DE 400 BUREAUX DE POSTE SONT RÉNOVÉS CHAQUE ANNÉE.

Être plus attractif, cela passe aussi par un programme d'investissements pour rendre les bureaux plus accueillants, en déployant des équipements dans les standards des grands réseaux de distribution, en intégrant plus d'outils et de services digitaux, avec des parcours clients repensés. L'accueil et le conseil y sont aussi renforcés afin d'accompagner au mieux les clients dans leurs projets.

DÉVELOPPER DES PARTENARIATS DURABLES

PLUS DE 52 %⁽¹⁾ DES POINTS DE CONTACT POSTAUX GÉRÉS EN PARTENARIAT.

La Poste agence communale propose les services essentiels de La Poste dans les bâtiments de la mairie. Les services postaux y sont opérés par le personnel de la mairie. À fin 2018, 6 339 mairies ont signé une convention avec La Poste. La Poste relais est installée, pour sa part, dans les petits commerces ou les grandes enseignes de la distribution⁽²⁾, et offre les services essentiels de La Poste dans des plages horaires élargies. 94 % de clients se disent satisfaits⁽³⁾ des services délivrés par ces deux points de contact.

1. Chiffre à fin 2018.
2. Carrefour, Monoprix, Franprix, Super U, buralistes...
3. Source : étude BVA pour La Poste, 2018.

MUTUALISER LES SERVICES

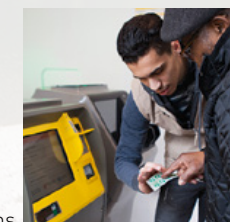
DANS LES TERRITOIRES RURAUX OU DE MONTAGNE, LA MUTUALISATION EST UNE DES CLÉS DU MAINTIEN DES SERVICES PUBLICS.

La Poste déploie, d'une part, des bureaux de poste tenus par des facteurs-guichetiers (922 à fin 2018), qui partagent leur journée entre la distribution du courrier et l'accueil des clients. D'autre part, elle ouvre son réseau à d'autres services publics et grands opérateurs pour mutualiser l'accès à leurs services (CPAM, CNAF, Pôle emploi...) : ce sont les maisons de services au public (MSAP). 503 sont ouvertes à fin 2018.

INTÉGRER LE NUMÉRIQUE ET LE RENDRE ACCESSIBLE À TOUS

ALORS QUE LES ÉCHANGES SONT DE PLUS EN PLUS DÉMATÉRIALISÉS, 13 MILLIONS DE FRANÇAIS⁽¹⁾ S'ESTIMENT PEU OU PAS COMPÉTENTS POUR UTILISER UN ORDINATEUR.

La Poste déploie un plan national d'inclusion sociale, numérique et bancaire pour accompagner les clients en fonction de leurs besoins, grâce à des médiateurs présents dans 300 bureaux en 2019. Et, dans les MSAP, les chargés de clientèle accompagnent les clients dans leurs démarches en ligne.



1. Source : baromètre du numérique 2017, réalisé par le Crédoc.



BUREAUX DE POSTE

8 145 bureaux de poste proposent l'intégralité des produits et services du Groupe La Poste (services courrier-colis, services de banque et d'assurances, téléphonie mobile...), accessibles en autonomie ou accompagnés. Ils s'enrichissent de nouveaux services adaptés aux besoins des territoires. C'est le cas des îlots numériques, déployés notamment dans les maisons de services au public (MSAP) pour faciliter l'accès aux services en ligne ; mais aussi des bureaux qui proposent, en complément de l'offre traditionnelle, des services ciblés en fonction de leur zone de chalandise. Ainsi, en 2018, La Poste a ouvert des bureaux dédiés aux voyageurs (dans les aéroports parisiens), aux touristes (Lyon, Mont-Saint-Michel), aux jeunes (Rennes, Nancy, Lyon, Évry, Rouen). Elle investit en continu dans la modernisation des bureaux : en 2018, près de 400 d'entre eux ont été rénovés pour les rendre plus accueillants, ergonomiques, connectés et attractifs.



CDPPT

Les 102 commissions départementales de présence postale territoriale sont les instances locales de gouvernance du dialogue avec les élus autour de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste. Elles formulent des avis sur les projets de maillage de La Poste, veillent à la cohérence de l'offre de services postaux et décident des priorités départementales d'intervention du fonds de péréquation. Les CDPPT participent à la co-construction du futur contrat de présence postale (2020-2022).



CONSIGNES

Situées dans ou devant les bureaux de poste, les 126 consignes Pickup Station permettent le retrait de colis en libre-service sur des plages horaires élargies (6 h - 22 h). De quoi répondre aux attentes des citoyens et accompagner l'explosion du e-commerce (+13 % pour les ventes en ligne et +50 % pour les ventes sur mobile en 2018*).

* Source : FEVAD, 2018.



CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE

Ce contrat, signé entre l'État, La Poste et l'Association des maires de France, formalise pour trois ans les actions de financement et les modalités d'évolution de la présence postale au titre de l'aménagement du territoire. Il définit les règles de dialogue et de concertation entre La Poste et les élus et ouvre le droit à l'expérimentation. Le 5^e contrat est en préparation pour la période 2020-2022. Il sera signé fin 2019.



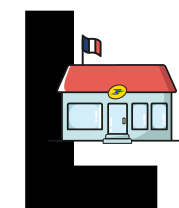
ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

La Poste apporte sa contribution au développement du coworking, en aménageant des espaces à cet effet au sein de ses bureaux. « Nomade » est sa solution dédiée, un lieu constitué d'espaces de travail modulables à disposition notamment des start-up, des travailleurs indépendants et des acteurs du monde associatif.



FACTEURS-GUICHETIERS

Un professionnel, deux casquettes : les 922 facteurs-guichetiers du réseau postal en zone rurale partagent leur temps entre la réalisation de l'ensemble des prestations du facteur au domicile des Français et celles du guichet d'un bureau de poste. Le tout pour une prise en charge complète de l'offre postale en zone rurale.



LA POSTE AGENCES COMMUNALES

En 2018, 6339 communes ou intercommunalités ont signé une convention pour réaliser le service postal dans leurs mairies. Les clients peuvent ainsi accéder aux services essentiels de La Poste (achat de timbres et emballages colis, affranchissement, dépôt et retrait de colis et de recommandés...). Les clients de La Banque Postale peuvent quant à eux bénéficier d'un dépannage financier à hauteur de 350 euros par semaine. La Poste agences communales délivrent un service dont la qualité est reconnue, avec 91 % de clients qui se déclarent satisfaits*.

* Étude BVA, 2018.



LA POSTE RELAIS

La Poste donne mandat à un commerçant, un artisan ou à une structure de l'économie sociale et solidaire⁽¹⁾ pour délivrer l'essentiel des services postaux. Un dépannage bancaire est également possible en zone rurale⁽²⁾ à hauteur de 150 euros par semaine. Accessibles avec une large amplitude horaire, ces 2754 points de contact postaux atteignent des niveaux records de satisfaction : 96 % en 2018⁽³⁾.

1. Par exemple : enseignes de la grande distribution, fleuristes, buralistes, ESAT...
2. Pour les clients de La Banque Postale.
3. Étude BVA, 2018.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les formes de présence postale : bit.ly/formespresencepostale



MSAP

Bureaux de poste de plein exercice opérés par des postiers, les maisons de services au public de La Poste étaient au nombre de 503 fin 2018. Avec les MSAP, La Poste ouvre son réseau à d'autres opérateurs ou services publics, qui mutualisent leurs moyens et leurs services pour faciliter la vie quotidienne des habitants (Pôle emploi, CNAF, CPAM...). Les MSAP sont équipées d'îlots numériques et les chargés de clientèle, formés à la médiation numérique, accompagnent les clients dans leurs démarches en ligne.



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

LA SOLUTION D'AUDIT DE LA VOIRIE DE LA POSTE : GEOPTIS AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS



1

La France compte plus d'un million de kilomètres de routes, et près de 98 % du réseau routier relève des collectivités. Optimiser la gestion du réseau routier sur le moyen et le long terme est donc indispensable pour assurer la sécurité routière des usagers, le développement économique mais aussi la cohésion et l'attractivité des territoires.

2

Un audit de la voirie rend compte à grande échelle de l'état réel des réseaux routiers. Il permet de faciliter les arbitrages des collectivités concernant l'attribution et le partage de la compétence de gestion de la voirie, l'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.

