



LE POINT SUR
LA PRÉSENCE
DE
LA POSTE

JUIN 2019 #53
GROUPELAPOSTE.COM



POSTÉO

EN BRETAGNE



RENNES

LA RENAISSANCE DU PALAIS DU COMMERCE



**MAISONS
DE SERVICES
AU PUBLIC
UNE RÉALITÉ
PLURIELLE**

RÉNOVATION
ÉNERGÉTIQUE
DES VILLES BRETONNES
PRENNENT LE DEPAR(T)



CONTRAT DE PRÉSENCE
POSTALE TERRITORIALE
CONCERTATION À TOUS LES NIVEAUX

Sommaire



S'INFORMER

02 - InOut 2019. À Rennes, La Poste explore les nouvelles mobilités
03 - Le parc des véhicules électriques de La Poste en Bretagne
03 - Rencontres avec les courtiers bretons

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Maisons de services au public, une réalité plurielle

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Contrat de présence postale, concertation à tous les niveaux
08 - Rénovation énergétique : des villes bretonnes prennent le Dépar(t)

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - Des initiatives en faveur des citoyens

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Rennes. La Renaissance du Palais du commerce

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



InOut 2019

À RENNES, LA POSTE EXPLORE LES NOUVELLES MOBILITÉS

La Poste a de nouveau répondu présente pour cette seconde édition de InOut, qui s'est tenue à Rennes, en mars dernier. En ouverture de l'événement, *Le Monde* a organisé, en partenariat avec La Poste, une session « *Le Monde Cities* », sur le thème « Mobilité durable pour tous : quel projet de territoire ? ». Des questions clés ont été abordées, comme la gouvernance, l'accessibilité pour tous... La Poste a aussi pu faire découvrir aux professionnels présents au Couvent des Jacobins ses toutes dernières innovations. Après le robot chariot-suiveur du facteur, présenté en 2018, c'est la nouvelle version adaptée pour le transport de colis qui a été mise en avant cette année. Sur le stand, le public a également pu découvrir K-Ryole, la première remorque électrique intelligente pour vélo. Conçue pour le milieu urbain, elle permet aux professionnels de transporter jusqu'à 250 kg sans effort (plus d'infos sur k-ryole.com).

Utile

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur La Poste à InOut : bit.ly/laposteinout

OURS : Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Jean-Christophe Merkle. Directeur de la rédaction : Pascal Percheron. Rédactrice en chef : Anne-Marie Jégou. Crédits photos : Poste Immo, Frey, Maison de l'Habitat, Mairie de Guéméné-sur-Scorff, Mairie de Saint-Lunaire, Mairie de Plérin, Mairie de Plouray, Mairie de Sérent, Mairie de La Guerche-de-Bretagne, Brest Métropole, La Poste. Mentions légales : 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
MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C015240

LE PARC DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES DE LA POSTE EN BRETAGNE

En France, La Poste gère la **1^{re}** FLOTTE DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES AU MONDE.

80 000

POSTIERS ont été formés à l'écoconduite depuis 2007.

En savoir plus sur La Poste et les transitions circulaires : bit.ly/transitionlaposte



CHIFFRES CLÉS*

27,42 % DU PARC DE VÉHICULES de La Poste, en Bretagne, est électrique.

791

VÉHICULES ÉLECTRIQUES dont :

344 Kangoo ZE ;

369 véhicules à trois roues Staby ;

78 Quadéo.

95,3 %

DES 1 163 VÉLOS de La Poste sont des vélos à assistance électrique (VAE) :

100 % dans le Finistère.

99,5 % dans le Morbihan.

94,3 % dans les Côtes-d'Armor.

93,5 % en Ille-et-Vilaine.

* À mars 2019.

À RETENIR
POLITIQUE CARBONE :
LA POSTE, BONNE ÉLÈVE

L'agence de notation britannique CDP, qui a communiqué le 22 janvier dernier ses résultats d'évaluation pour 2018, a décerné sa note maximale, un A, au Groupe La Poste pour sa politique carbone. Cette note consacre une accélération de la performance du Groupe, qui avait été noté C en 2015, puis B en 2016 et 2017. En 2018, sur les 6 937 entreprises

ayant répondu au questionnaire *Climate*, seules 126 ont obtenu la note A (soit 1,8 %), et 22 sont françaises, dont La Poste, qui arrive première du secteur « transport services » de ce programme et est le seul opérateur postal au monde à obtenir la note A.

Pour en savoir plus : bit.ly/politiquecarbonelaposte



RENCONTRES AVEC LES COURTIERS BRETONS

Depuis le début d'année, la Maison de l'Habitat de La Banque Postale vient à la rencontre de ses partenaires courtiers dans les quatre départements bretons. Située à Rennes, pour la Bretagne, la Maison de l'Habitat apporte expertise et prise en charge de dossiers complexes en matière de crédit immobilier. Objectif majeur de ces rendez-vous : permettre aux courtiers présents de pouvoir, par une meilleure connaissance de La Banque Postale, l'intégrer dans leurs propositions de crédits immobiliers. Il a été réaffirmé la volonté stratégique de travailler main dans la main, dans le respect d'un partenariat gagnant-gagnant consistant à référencer La Banque Postale dans le club restreint de leurs trois premiers partenaires bancaires.

À la réunion de Vannes, fin février, les 25 courtiers présents ont été unanimes pour saluer une « belle initiative de rencontre, une première, tant sur le fond que sur la forme », « une découverte approfondie de La Banque Postale, qui donne envie d'aller en agence voir comment se passe la relation client ».

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la Maison de l'Habitat de La Banque Postale : bit.ly/maisondelhabitat

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC : UNE RÉALITÉ PLURIELLE

Dans le cadre d'une réflexion nationale sur les MSAP, la Caisse des dépôts et consignations a organisé en mars 2019 une rencontre « Bilan et prospectives » avec les élus et les partenaires morbihannais. Une occasion de rendre compte d'une réalité hétérogène et de propositions innovantes.

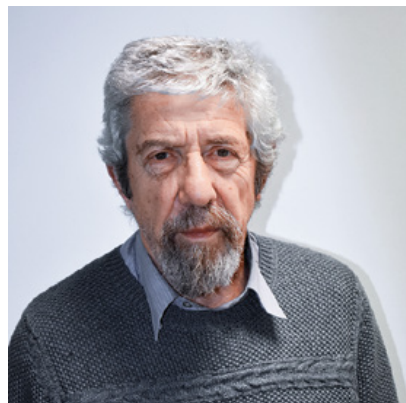
Comment avez-vous appréhendé cette démarche de bilan ?

Alain Marchal : Pendant cette rencontre, nous avons pu confronter nos impressions, que nous ayons ou pas une maison de services au public (MSAP), qu'elle soit postale ou non. À Sérent, nous disposons d'un bureau de poste labellisé MSAP. L'agent du bureau de poste y fait de l'orientation et de l'information. Il oriente les clients sur l'îlot informatique en libre accès. Ils ont ainsi la possibilité de se connecter et d'effectuer les démarches nécessaires sur les sites Internet des six autres partenaires. Mais nous constatons que ce modèle a ses limites, la MSAP de Sérent souffrant en effet d'une fréquentation insuffisante.

René Le Moullec : Dans le cadre d'une démarche de revitalisation du centre-ville, nous avons ouvert, fin 2016, à Guéméné, une MSAP. Nous avons également un bureau de poste indépendant ouvert trente-cinq heures par semaine. Dès son ouverture, nous avions 12 partenaires signataires. Nous sommes dans une démarche d'ouverture et d'adaptation en continu aux besoins de la population. C'est ainsi que nous avons par exemple mis en place le service de délivrance des cartes d'identité et des passeports et de nombreuses permanences. La MSAP n'est pas seulement un guichet d'orientation, nous allons au bout de la démarche : nous traitons la demande pour que le service soit effectivement bien rendu.

ALAIN MARCHAL / Maire de Sérent (56).

“Nous avons pu confronter nos impressions, que nous ayons ou pas une MSAP, qu'elle soit postale ou non.”



SOLENNE LAGARDE, AGENT MUNICIPAL
GÉRANT LA MSAP DE GUÉMÉNÉ-SUR-SCORFF.



RENÉ LE MOULLEC / Maire de Guéméné-sur-Scorff (56).

“Peut-être que notre modèle pourra devenir une source d'inspiration.”

Comment imaginez-vous les suites de cette rencontre et le devenir des MSAP ?

Alain Marchal : Comme toute démarche de consultation, celle-ci est utile et fructueuse si les remarques et les constats peuvent être entendus. Je pense qu'il faudrait que le modèle des MSAP postales évolue. Avec son capital confiance, La Poste est un partenaire naturel de l'accessibilité aux services. La MSAP postale est aujourd'hui trop contrainte. Le fonctionnement, avec le cumul des deux activités, postales et de MSAP, pour une seule et même personne, est complexe. Les attentes en termes d'inclusion numérique sont importantes : on parle ici de besoin d'accompagnement, non de consultation libre sur un poste informatique. Les permanences physiques des partenaires sont aussi un axe de satisfaction. Dans les propositions, peut-être faudrait-il s'orienter vers une répartition des deux activités sur des créneaux horaires différents, comme, par exemple, les activités postales le matin et celles de services au public l'après-midi...

René Le Moullec : Cette rencontre a permis de partager des constats très variés selon le modèle et l'environnement des MSAP. Peut-être que notre modèle pourra devenir une source d'inspiration. Dans notre secteur, elle correspond à un vrai besoin. Elle est d'ailleurs actuellement la plus attractive du département. Elle est ouverte quarante-deux heures par semaine, avec une amplitude très large, adaptée aux habitudes de la population. Ce qu'il faut souligner, c'est qu'il s'agit d'un lieu de concentration de services, avec en permanence la présence d'une personne formée, qui contribue fortement à son succès. Cet été marquera une nouvelle étape pour la MSAP de Guéméné puisqu'elle déménage dans de nouveaux locaux pour encore plus d'adaptabilité dans l'offre de services.

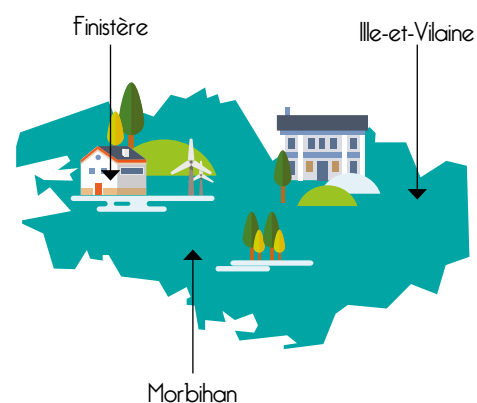
TÉMOIGNAGE LA POSTE

LILIANE GENTRIC / DRT 56, Groupe La Poste

“L'accessibilité aux services est un sujet majeur pour chaque Français quand leur maillage physique tend à se restreindre et que les procédures dématérialisées représentent un handicap certain pour toute une partie de la population. Dès 2015, La Poste s'est engagée auprès de l'État pour contribuer au déploiement de 1000 maisons de services au public (MSAP), dont 500 sont ouvertes dans les bureaux de poste (23 en Bretagne). Les chargés de clientèle postaux, formés par les partenaires (CAF, CPAM, MSA, Carsat...), assurent l'accueil et l'accompagnement de premier niveau dans ces MSAP, au sein d'espaces numériques. Elles sont également ouvertes aux permanences physiques de ces opérateurs.”

CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE, CONCERTATION À TOUS LES NIVEAUX

Utile

RÉGION
BRETAGNE

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus :
bit.ly/contratdepresence

ÉCLAIRAGE

Le contrat de présence postale 2017-2019, qui lie l'État, l'Association des maires de France (AMF) et La Poste, arrive à son terme. Des travaux sont engagés au sein de l'Observatoire national de présence postale (ONPP) pour préparer le contrat 2020-2022. L'objectif est de poursuivre les efforts engagés tout en préparant l'avenir avec de nouveaux modes de coopération favorisant des approches prag-

matiques locales. Une démarche participative en trois étapes. En février et en mars, dans chaque département breton, les membres des quatre commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) ont pu échanger sur leurs visions de la mission postale d'aménagement et de développement des territoires. Ils se sont également faits les relais de nouveaux besoins en zones rurales ou urbaines et ont proposé de nouvelles orientations pour le contrat 2020-2022.

Début avril, à Pontivy, une rencontre régionale s'est tenue avec les membres des quatre CDPPT, les représentants des AMF et de l'État. De nouveaux échanges en atelier ont eu lieu, visant à la mise en commun des travaux départementaux et à la mise en exergue des orientations prioritaires. Enfin, le 5 juin, un rendez-vous national a croisé la synthèse des travaux territoriaux avec celle des travaux portés par les membres de l'ONPP.

Avec cette consultation, les CDPPT se retrouvent pleinement dans leur rôle.

Finistère



ANTOINE COROLLEUR /
Président de la CDPPT 29,
maire de Plourin.

ÊTRE IMAGINATIF

« Être associé via la CDPPT à la réflexion sur le prochain contrat de présence postale territoriale est une démarche très positive. Un regret, cependant : le temps prévu pour travailler sur cette thématique, tout en remplissant le livret du participant, était trop court. Les échanges ont, malgré cela, permis de donner libre cours à nos idées, en termes de présence et de services (postaux) locaux. La Poste est un acteur essentiel de la proximité mais elle reste trop souvent sur ses missions classiques. Il faut élargir encore à de nouveaux services, il y a des besoins ! »

Morbihan



MICHEL MORVANT /
Président de la CDPPT 56, maire de Plouray.

À L'ÉCOUTE
DES TERRITOIRES

« Consulter les CDPPT pour l'élaboration du prochain contrat de présence postale est très important. Proches des réalités du département, des besoins de nos administrés, nous avons pu exprimer nos souhaits. Ainsi, par exemple, le sujet de la lutte contre "l'illectronisme" est un problème partagé dans nos communes. La Poste pourrait certainement nous aider en imaginant de nouvelles prestations. Nous sommes également très attachés à la "proximité humaine" du service. L'atout de La Poste, c'est son maillage territorial. Si la présence postale doit évoluer dans la forme, il faut qu'elle perdure sur nos territoires. L'innovation doit concerner aussi bien de nouvelles idées de services que de nouveaux modes de présence. »

Ille-et-Vilaine



MICHEL PENHOUËT /
Président de la CDPPT 35, maire de Saint-Lunaire.

DES BESOINS
CROISSANTS
DE SERVICES

« Cette consultation sur le prochain contrat de présence postale a placé la CDPPT pleinement dans son rôle, même si le cadrage national était très contraint. Sur le fond, nous avons réaffirmé la relation très forte qui existe entre la mairie et La Poste, deux services essentiels de la proximité. Nous craignons qu'avec le numérique le service ne s'étiolle. Pourtant, dans nos territoires, nous avons des besoins de plus en plus diversifiés. Nous nous confrontons aux besoins croissants de services à domicile pour les seniors et, souvent, le facteur est le dernier lien social. Au sujet de l'inclusion numérique, beaucoup de personnes ne sont pas encore prêtes au 100 % digital. Il faut que le numérique aille vers elles, non l'inverse. Dans ce cadre, La Poste pourrait jouer un rôle essentiel. »

À PONTIVY, UN ATELIER PARTICIPATIF DE MISE EN COMMUN DES TRAVAUX DÉPARTEMENTAUX.



La Poste est un acteur essentiel de la proximité.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE, DES VILLES BRETONNES PRENNENT LE DEPAR(T)

La Poste s'associe avec Brest Métropole, Vitré Communauté et Pontivy Communauté pour proposer son nouveau service Depar (diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation) afin de sensibiliser les particuliers à la rénovation énergétique de leur habitat.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur la rénovation énergétique à Brest Métropole :
 • bit.ly/brestrenovationlaposte
 • bit.ly/brestrenovation



La rénovation énergétique des logements est un enjeu majeur dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique. La loi du 17 août 2015, relative à la transition énergétique pour la croissance verte, fixe un objectif de 500 000 logements rénovés par an en France dont au moins la moitié occupés par des ménages aux revenus modestes. Afin d'accélérer le rythme des travaux d'amélioration de l'habitat sur le territoire, Brest Métropole, Vitré Communauté et Pontivy Communauté ont missionné La Poste pour informer les ménages de leur territoire sur les aides existantes.

FAVORISER LES TRAVAUX DE RÉNOVATION

Afin de favoriser une montée en puissance des travaux énergétiques sur leur territoire, les trois collectivités bretonnes ont mandaté La Poste pour sensibiliser les propriétaires aux enjeux de la transition énergétique et favoriser les travaux de rénovation. Depar (diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation), dispositif mis en place avec La Poste, vise notamment à mieux faire connaître les aides financières aux propriétaires.

UN INTERLOCUTEUR DE CONFIANCE

En pratique, La Poste remettra un courrier des communautés de communes expliquant le dispositif et annonçant la visite d'un facteur. Ce dernier se rendra ensuite sur place pour présenter l'opération et recueillir des informations permettant de qualifier l'éligibilité du ménage aux aides de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) (sous condition de ressources). Si les personnes sont intéressées, l'association Soliha (Solidaires pour l'habitat), partenaire de La Poste dans chaque département, prendra le relais pour la réalisation d'un diagnostic énergétique gratuit du logement.

RÉGION BRETAGNE



La Guerche-de-Bretagne (35)



PIERRE DESPRÉS /
Vice-président de Vitré Communauté.

UNE OPÉRATION QUI CONCERNE TOUS LES LOGEMENTS

« Vice-président en charge du logement de Vitré Communauté, j'ai la mission d'œuvrer pour la rénovation de l'habitat, notamment en matière de transition énergétique. Lorsque La Poste nous a proposé son programme Depar (diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation), nous avons donc été intéressés. Ce nouveau service permet de cibler les propriétaires susceptibles d'être concernés par des aides et de leur proposer un diagnostic environnemental. La Poste a une analyse territoriale très fine et ses facteurs sont de bons ambassadeurs pour expliquer cette démarche. Nous voulons toucher directement une centaine de particuliers et nous espérons qu'au moins 60 d'entre eux accepteront de procéder à des travaux pour améliorer leurs conditions d'habitat. »



L'ESSENTIEL À RETENIR LE COURANT PASSE AVEC LE FACTEUR

Le facteur sensibilise les propriétaires identifiés comme étant en précarité énergétique, prévenus par courrier de sa visite, sur les opportunités matérielles et financières de rénovation. En fonction de leur éligibilité et du premier « état des lieux », il organise avec un expert le diagnostic énergétique du logement. Grâce à une relation de proximité et de confiance, il est facilitateur de démarches et de suivis simplifiés.

Brest (29)



SYLVIE JESTIN /
Vice-présidente de Brest Métropole.

MIEUX INFORMER LES HABITANTS

« Pour lutter contre la précarité énergétique, Brest Métropole a choisi de s'adresser à La Poste et à ses facteurs pour l'aider à identifier les ménages concernés. Il s'agit de mieux informer les habitants sur les dispositifs d'aide auxquels ils ont droit, car la précarité énergétique peut concerner de nombreux foyers. À ce jour, plus de 180 projets de rénovation ont été financés dans notre programme opérationnel conventionné avec l'Anah. Il s'agit là d'une opportunité d'aller plus loin et de mener une action au plus près du terrain afin de mobiliser encore plus d'habitants pour des travaux de rénovation. Dans un premier temps, le dispositif Depar est testé dans deux communes (Guipavas et Plouzané) avant d'envisager une éventuelle extension. »



L'ACCORD-CADRE ENTRE LA POSTE ET SOLIHA

Négocié par La Poste auprès de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC), il a été signé le 22 septembre 2017 pour déployer le programme Depar en faveur des ménages en situation de précarité énergétique.

REPÈRES*

BREST MÉTROPOLE
5 000
 logements concernés.

90
 diagnostics
 [objectif à réaliser].

50
 opérations lancées.

VITRÉ COMMUNAUTÉ
7 000
 logements concernés.

110
 diagnostics
 [objectif à réaliser].

60
 opérations lancées.

PONTIVY COMMUNAUTÉ
12 300
 logements concernés.

200
 diagnostics
 [objectif à réaliser].

110
 opérations lancées.

* Chiffres du début 2019.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Brest Métropole (29) ÉTUDIANTS ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

UNE SEMAINE POUR PARTAGER ET CONVAINCRE.

La Semaine étudiante du développement durable a pour objectif majeur de sensibiliser les étudiants aux enjeux du développement durable, ici, les quelque 24 000 étudiants de Brest Métropole. Début avril, de nombreuses activités ont été proposées, à la fois dans les établissements d'enseignement supérieur de Brest Métropole et au centre-ville de Brest, où un Village des objectifs de développement durable (ODD) a été installé place de la Mairie. Le Groupe La Poste y avait toute sa place pour présenter sa politique RSE,

notamment à travers :

- une conférence sur le financement participatif, animée par Pierre Coing, de KissKissBankBank ;
- l'offre Recygo de collecte, tri et valorisation de tous les déchets de bureau ;
- les actions innovantes du centre financier de Rennes autour du véloportage ;
- le dispositif Deepar (diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation)...

Les animations ludiques proposées par Le Groupe La Poste ont elles aussi attiré le public des jeunes Brestoises, qui se sont prêtés au jeu des *escape-game*, quiz, *photocall*...



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur l'accompagnement des transitions écologiques par La Poste : bit.ly/transitionslaposte



Pontivy (56) ÊTRE À LA FOIS POSTIER ET SAPEUR-POMPIER VOLONTAIRE

SIGNATURE D'UNE CONVENTION ENTRE LE SDIS DU MORBIHAN ET LA POSTE.

Avec la signature, en février 2019, d'une convention entre le service d'incendie et de secours (SDIS) du Morbihan et la plate-forme courrier de Pontivy, trois postiers (deux facteurs et une factrice) pourront concilier leur activité professionnelle avec celle de sapeur-

pompier volontaire. Pour soutenir l'engagement de ses collaborateurs, Le Groupe La Poste attribue une disponibilité de vingt jours ouvrés par an. Cela leur permet d'assurer au mieux leurs activités opérationnelles et leur temps de formation au titre

de sapeurs-pompiers volontaires avec le maintien de leur rémunération. La convention-cadre de reconduction à la démarche de soutien à la politique de volontariat chez les sapeurs-pompiers a été signée le 14 juin 2018 entre le ministère de l'Intérieur et La Poste.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la convention entre le SDIS et la plate-forme courrier de Pontivy : bit.ly/pompierpontivy

Hennebont (56) DES ATELIERS POUR TESTER ARDOIZ

DES ATELIERS SONT ORGANISÉS DANS LE SECTEUR D'HENNEBONT POUR PRÉSENTER LA TABLETTE ARDOIZ.

Poussés par la dématérialisation croissante des démarches administratives et des paiements, et très souvent incités par leur propre famille, de nombreux seniors souhaiteraient se lancer dans une utilisation simplifiée d'Internet. Pour faciliter cela, dans les bureaux du secteur d'Hennebont, des ateliers sont organisés par Caroline Le Texier, responsable de l'espace commercial, pour expliquer aux personnes intéressées le fonctionnement de la tablette Ardoiz. Ces ateliers sont là avant tout pour rassurer et confirmer sa simplicité d'utilisation. Aujourd'hui, beaucoup de personnes ont en effet besoin

de gagner en confiance avant de se lancer dans la conquête du numérique. Les principaux besoins exprimés par les participants tournent autour de l'envoi et de la réception d'e-mails, de l'accès aux annuaires, qui n'existent plus en version papier, de la gestion des comptes bancaires, de la déclaration d'impôt... Ardoiz, développée par Tikeasy, filiale du Groupe La Poste, est une solution ergonomique qui ajoute des fonctionnalités spécialement adaptées aux seniors. Elle permet de naviguer simplement sur Internet et de communiquer avec ses proches par messagerie ou vidéo.



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur Ardoiz en Bretagne : bit.ly/ardoizbretagne



LA RENAISSANCE
DU PALAIS
DU COMMERCE

Rennes



01 | UN BÂTIMENT POSTAL EMBLÉMATIQUE

Propriétaire du Palais du commerce, Le Groupe La Poste occupe la quasi-totalité des 11940 m² du bâtiment (cinq étages et un sous-sol). Il en loue actuellement une partie à trois enseignes : le Café de la Paix, Orange et Easy Cash. Situé au cœur du centre-ville, place de la République, son emplacement, son architecture néoclassique et l'histoire de sa construction font du Palais du commerce un bâtiment emblématique de Rennes.

02 | UN PEU D'HISTOIRE

Destiné à l'origine à l'installation d'un hôtel des postes et des télégraphes, d'une Bourse et de commerces, le Palais du commerce est l'œuvre de deux architectes, Jean-Baptiste Martenot puis Emmanuel Le Ray. Il a été construit entre 1887 et 1930. Au rez-de-chaussée, le bureau de poste abrite des mosaïques du célèbre artiste Isidore Odorico. Quatre statues remarquables, allégories des villes brétiliennes de Fougères, Redon, Saint-Malo et Vitry, ornent le bâtiment.



03 | UN APPEL À PROJETS INTERNATIONAL

Première illustration concrète du programme « La Poste – Patrimoine en mouvement », l'appel à projets lancé le 1^{er} mars 2018 par Poste Immo, en association avec la Ville de Rennes, pour imaginer le devenir du Palais du commerce. Un projet qui doit être pensé en respectant les valeurs du Groupe La Poste et du patrimoine urbain rennais. Après différentes étapes d'études et de présélections, le jury s'est réuni début 2019 pour finaliser son choix et sélectionner le lauréat.



04 | LE CHOIX DU JURY

Le 5 février 2019, le jury de l'appel à projets Palais du commerce, coprésidé par Nathalie Appéré, maire de Rennes, et Philippe Bajou, secrétaire général du Groupe La Poste et président du conseil d'administration de Poste Immo, a auditionné les trois équipes finalistes. À l'unanimité, il a classé en tête le projet porté par le groupement Frey, associé à Engie et aux architectes MVRDV / Bernard Desmoulin et baptisé Renaissance.



05 | LE PROJET RENAISSANCE

Le projet Renaissance permet de retrouver l'esprit initial du bâtiment : ouvert, accueillant et multifonctionnel. Il combine quatre ambitions :

- urbaine, avec un bâtiment au cœur des flux de la ville et des espaces publics requalifiés ;
- architecturale, en respectant le patrimoine tout en proposant une extension contemporaine ;
- commerciale, avec des enseignes et des services attractifs ;
- environnementale, en devenant une vitrine de la construction durable en France.



L'ESSENTIEL À RETENIR LE PALAIS DU COMMERCE EN CHIFFRES

Poste Immo est le propriétaire du bâtiment du Palais du commerce. Il restera partenaire du groupement Frey, associé à Engie Avenue, principal promoteur et investisseur.

Le coût de cette transformation est évalué à **80** MILLIONS D'EUROS.



CALENDRIER

1^{er} MARS 2018
Lancement de l'appel à projets.

29 JUIN 2018
Sélection des équipes admises à remettre un projet parmi les 12 candidatures reçues.

16 NOVEMBRE 2018
Remise de trois projets.

5 FÉVRIER 2019
Jury et désignation du lauréat.

2 AVRIL 2019
Présentation du groupement Frey.

2022
Début des travaux (objectif).

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



National | NUMÉRIQUE

LA POSTE AGIT POUR L'INCLUSION SOCIALE, NUMÉRIQUE ET BANCAIRE

Alors que 13 millions* de Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur et que 52 %* déclarent ne pas assez profiter des opportunités offertes par les nouvelles technologies dans leur quotidien, l'égalité d'accès aux démarches administratives en ligne est un enjeu de société. Face à ce constat, La Poste déploie, en 2019, après plusieurs expérimentations, un dispositif national en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire dans 300 bureaux de poste, sur tout le territoire. Des médiateurs proposeront aux clients un diagnostic pour établir leur niveau d'aisance avec le numérique. En fonction du résultat, les clients qui le souhaitent bénéficieront d'un accompagnement personnalisé pour se familiariser avec les automates, les applications et les services en ligne de La Banque Postale et du Groupe La Poste.

* Source : baromètre du numérique 2017, réalisé par le Crédoc, piloté par l'Arcep, le CGE et l'Agence du numérique.

EN SAVOIR + La 3^e édition des Assises de la banque citoyenne : bit.ly/assisesbanquecitoyenne



LA POSTE VOUS RÉPOND Comment La Poste prépare-t-elle le futur contrat de présence postale (2020-2022) ?

Les travaux préparatoires au contrat de présence postale 2020-2022 entre l'État, La Poste et l'Association des maires de France (AMF) se déroulent suivant une méthodologie de dialogue territorial structuré et participatif qui associe l'ensemble des acteurs. Ils sont organisés par l'Observatoire national de la présence postale (ONPP), en lien étroit avec les commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT). Au niveau national, les discussions ont débuté en décembre 2018 sous la forme de réunions de travail mensuelles ouvertes à l'ensemble des membres de l'ONPP. En parallèle, une démarche d'écoute des territoires a eu lieu auprès des élus des CDPPT selon une méthode de co-construction en trois phases :

- départementale (février-mars 2019) : recueil des propositions, des pistes d'amélioration et d'innovation proposées par les CDPPT ;
- régionale (mars-avril) : dans chaque région, bilan des propositions exprimées par les départements, priorisation et construction de solutions concrètes ;
- nationale (le 5 juin à Paris) : partage du fruit des réflexions des présidents de CDPPT et des membres de l'ONPP pour construire ensemble la feuille de route pour les trois ans à venir. Le contrat sera signé fin 2019.

POINTS DE VUE

Quelles évolutions attendez-vous du futur contrat de présence postale (2020-2022) ? Comment y contribuez-vous ?

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire : bit.ly/amenagterritoire

STÉPHANIE RIOCREUX, présidente de la CDPPT* d'Indre-et-Loire, maire de Benais :

« Chaque CDPPT a travaillé sur le contrat lors de sa première réunion annuelle puis lors d'une rencontre régionale. Ensemble, nous avons partagé nos constats et formulé nos propositions pour l'avenir. Il est essentiel de formaliser les engagements entre les collectivités, l'État et La Poste ainsi que les moyens dont disposeront les CDPPT pour que soit garantie la qualité de la présence postale dans le département. Nous attendons le maintien du

soutien à l'investissement, aux mutualisations, aux expérimentations, à l'innovation, ainsi que la mise à disposition des usagers d'outils facilitant l'accès aux services numériques. S'assurer de l'accessibilité à ces services pour tous, via le réseau postal, passe aussi par le soutien à la médiation numérique, avec un accompagnement fort vers plus d'autonomie pour les usagers. »

* Commission départementale de présence postale territoriale.

Comment la CDPPT de Côte-d'Or participe-t-elle à la préparation du futur contrat de présence postale ?

PATRICK MOLINOZ, président de la CDPPT de Côte-d'Or, maire de Venarey-les-Laumes* :

« Il s'agit, au travers de cette commission, d'affirmer la volonté de La Poste d'associer les territoires sur le sujet de la présence postale en formalisant un accord entre l'État, l'Association des maires de France et La Poste. Un travail exploratoire s'est déroulé dans chaque CDPPT de Bourgogne - Franche-Comté, puis lors des réunions régionales à Besançon et à Beaune, pour le respect

d'un équilibre territorial. Les préconisations qui émergeront des travaux de réflexion et de concertation seront remontées à l'Observatoire national de présence postale (ONPP), qui aura à charge de valider ou pas les propositions des différents groupes de travail répartis dans toute la France. »

* Également président de la communauté de communes du Pays d'Alsésia et de la Seine, vice-président du conseil régional.



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

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

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

L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU LA POSTE

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

CRÉER DES OFFRES ADAPTÉES

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

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



MODERNISER LES BUREAUX DE POSTE

PRÈS DE 400 BUREAUX DE POSTE SONT RÉNOVÉS CHAQUE ANNÉE.

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

DÉVELOPPER DES PARTENARIATS DURABLES

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

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

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

MUTUALISER LES SERVICES

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

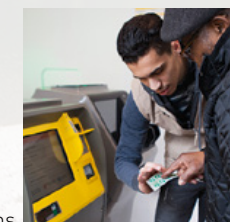
La Poste déploie, d'une part, des bureaux de poste tenus par des facteurs-guichetiers (922 à fin 2018), qui partagent leur journée entre la distribution du courrier et l'accueil des clients. D'autre part, elle ouvre son réseau à d'autres services publics et grands opérateurs pour mutualiser l'accès à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

INTÉGRER LE NUMÉRIQUE ET LE RENDRE ACCESSIBLE À TOUS

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

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

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





BUREAUX DE POSTE

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



CDPPT

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



CONSIGNES

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

* Source : FEVAD, 2018.



CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE

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



ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

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



FACTEURS-GUICHETIERS

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



LA POSTE AGENCES COMMUNALES

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

* Étude BVA, 2018.



LA POSTE RELAIS

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

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

GRUPELAPOSTE.COM



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



MSAP

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



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

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



1

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

2

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

