

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN CENTRE-VAL DE LOIRE

E-ÉDUCATION

**À CLUIS
DANS L'INDRE**
L'ÉCOLE S'ÉQUIPE ET SE CONNECTE



**SAINT-OUEN
L'ENTRETIEN
DE LA VOIRIE
PASSE
PAR GEOPTIS**

**INDRE-ET-LOIRE
DÉVELOPPER LA NOTORIÉTÉ
DES MSAP GRÂCE AUX
JOURNÉES PORTES OUVERTES**



**FINANCEMENT PARTICIPATIF
KISSKISSBANKBANK COMMENT VOUS
AIDER À RÉALISER VOS PROJETS ?**

Sommaire



S'INFORMER
02 - Un chariot 2.0 a suivi le facteur lors d'un test à Tours
03 - Les finances des communes rurales en métropole

OUVRIR LE DIALOGUE
04 - Le financement participatif, moteur des projets locaux

GAGNER EN PERFORMANCE
06 - Comment accompagner en proximité la mutation numérique des écoles ?
08 - Développer la notoriété des maisons de services au public

MIEUX VIVRE ENSEMBLE
10 - L'esprit citoyen en pratique!

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
12 - Saint-Ouen : 40 km de routes à la loupe

D'UNE RÉGION À L'AUTRE
14 - Des initiatives, des questions, des idées neuves, des solutions...



Indre-et-Loire
UN CHARIOT 2.0 A SUIVI LE FACTEUR LORS D'UN TEST À TOURS
Certains l'ont trouvé « ingénieux, car il évite de porter des charges lourdes », d'autres « génial », « moderne, avant-gardiste ». Le test mené dans les rues de Tours (37), durant les mois de juin et juillet 2018, a suscité l'intérêt des passants. Un mois durant, un chariot robotisé a suivi le facteur pendant sa tournée de distribution à pied. Bardé de capteurs, il emboîte le pas du postier de façon autonome. Il contourne les obstacles et les passants, monte et descend les trottoirs. D'une capacité d'emport de 150 kg, il permet de transporter les colis et les lettres d'une tournée en une seule fois, en limitant les efforts physiques. Destiné aux tournées urbaines, il est équipé d'une batterie électrique, qui ne produit ni gaz d'échappement ni nuisances sonores. Et, contrairement à une voiture, il n'utilise pas les voies routières et circule librement dans les rues piétonnes. Peut-être le verrez-vous bientôt dans les vôtres !

Utile

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

LES FINANCES DES COMMUNES RURALES EN MÉTROPOLE

32 227
COMMUNES MÉTROPOLITAINES de moins de 3 500 habitants étudiées (étude menée par l'AMRF et La Banque Postale).

CHIFFRES CLÉS

22 MILLIARDS
D'EUROS D'INTERVENTION (1 028 EUROS PAR HABITANT), soit 24,8 % des dépenses totales des communes, alors qu'elles représentent 33 % de la population.

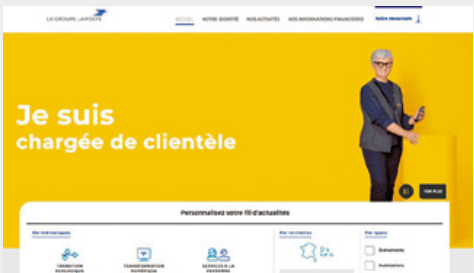
30 %
DES DÉPENSES affectées à l'investissement (vs. 21 % pour les communes de plus de 3 500 habitants).

634 EUROS
D'ENCOURS DE DETTE PAR HABITANT dans les communes rurales, soit 2 fois moins que dans les autres communes de métropole.

3,5 MILLIARDS
D'EUROS D'ÉPARGNE BRUTE, soit une capacité de désendettement de 3,9 ans, contre 6,5 ans pour les autres communes.



À LIRE
Étude menée par l'Association des maires ruraux de France (AMRF) et La Banque Postale dans les communes rurales métropolitaines de moins de 3 500 habitants. Pour en savoir plus : bit.ly/communesrurales



CALENDRIER

D'ici à fin 2018
Retrouvez toutes les informations stratégiques (transition écologique, transformation

numérique, services à la personne, développement territorial, etc.) et toute l'actualité régionale

du Groupe La Poste sur son nouveau site internet : groupelaposte.com



LES CDPPT PARLENT AUX ÉLUS

_ Les six présidents des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) du Centre-Val de Loire se sont réunis à Saint-Aignan (41), le 2 juillet 2018, pour un moment de partage autour du contrat de présence postale. Ils ont aussi validé le principe d'une newsletter destinée aux élus de chaque département.

_ Publiée deux fois par an, cette newsletter sera le fruit d'une collaboration étroite entre les délégués aux relations territoriales de La Poste et les présidents de commission. Le contenu de chaque numéro, discuté en séance avec les membres de la CDPPT, permettra d'informer les élus locaux des sujets traités et des décisions prises en commission par leurs représentants. Ce sera également l'occasion de souligner les initiatives locales ou de mettre en lumière l'actualité postale.

_ Numérique, cette newsletter ambitionne de renforcer la communication autour des actions réalisées et de faire vivre le dialogue territorial mis en œuvre par La Poste avec les élus.

LE FINANCEMENT PARTICIPATIF, MOTEUR DES PROJETS LOCAUX

OLIVIER SANCH /
Coach KissKissBankBank

“Depuis décembre 2015, les collectivités elles-mêmes peuvent créer un projet dans le domaine du social, du culturel, du solidaire et de l'éducatif.”



Pourquoi faire appel au financement participatif ? Quels sont les intérêts ?

Olivier Sanch : C'est un mode de financement alternatif qui permet d'investir de nouveaux champs et qui est complémentaire du milieu bancaire traditionnel, peut-être plus frileux sur des projets innovants. KissKissBankBank (KKBB) est une plate-forme numérique sécurisée qui régit les dons entre porteurs de projet et particuliers. Le financement participatif fait avant tout appel à l'humain et à l'empathie. Les porteurs de projet font connaître leur initiative, développent leur réseau et identifient des relais. C'est parfois plus important que le financement lui-même. Finalement, KKBB permet d'innover, de communiquer, de fédérer et de fidéliser.

Maxime Larouy : À la recherche de financements pour une production théâtrale, j'ai fait appel au financement participatif et à la plate-forme KKBB. Elle présentait la meilleure vitrine dans le domaine culturel. La création de ma page et l'accompagnement d'un coach de KKBB m'ont fait me questionner sur mon projet et m'ont permis de le préciser dans un cadre professionnel. Au-delà, je trouve intéressant de développer un réseau et de créer une communauté nombreuse autour de projets. Ce type de financement permet au donateur de s'inscrire dans un projet collectif qui se concrétise. Cela donne du pouvoir à son argent.



MAXIME LAROUY /
Porteur du projet "Voulez-vous jouer avec Moà?"

“La création de ma page et l'accompagnement d'un coach de KissKissBankBank m'ont fait me questionner sur mon projet et m'ont permis de le préciser dans un cadre professionnel.”

En quoi le financement participatif peut-il être un élément différenciant pour des projets locaux ?

Olivier Sanch : Ce financement donne du sens aux projets présents sur notre plate-forme, grâce à la contribution des donateurs. Il fait vivre l'intelligence collective. Au-delà, les collectivités peuvent soutenir des campagnes issues de leur territoire. C'est un coup de pouce et cela donne une crédibilité supplémentaire. De plus, depuis décembre 2015, les collectivités elles-mêmes peuvent créer un projet dans le domaine du social, du culturel, du solidaire et de l'éducatif. Leur projet doit les aider à aller au-delà de ce que leur permet leur budget normal, hors crowdfunding. Surtout, il contribue à faire vivre le territoire. Les porteurs de projet, qu'ils soient particuliers, collectivités ou associations, ont en commun la volonté de se faire connaître, d'attirer des touristes et de valoriser, tout simplement, leur territoire.

Maxime Larouy : Dans le milieu culturel, l'échange entre les gens est essentiel. Le financement participatif favorise les interactions avec notre réseau proche et permet de développer de nouveaux cercles de connaissances. Finalement, il attise la curiosité, donne envie d'aller découvrir de nouvelles choses ou personnes, souvent proches de chez soi, et de participer. À ce titre, en échange de leur contribution, nous avons proposé aux donateurs des invitations pour le spectacle, de visiter les coulisses ou encore de goûter avec l'équipe. Que des actions destinées à faire se rencontrer les gens ! Pour les imaginer, nous nous étions inspirés d'idées déjà utilisées. Notre objectif est de proposer des projets pour animer le territoire. Le financement participatif permet de les concrétiser avec un bonus : l'échange humain.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur
KissKissBankBank :
kisskissbankbank.com

TÉMOIGNAGE LA POSTE

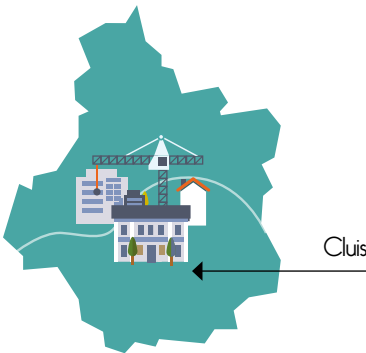
NABIL CHAHBOUNE / Directeur du Réseau et de La Banque Postale Centre

“La Banque Postale accompagne l'essor du financement participatif depuis 2009 grâce à son partenariat avec KissKissBankBank. Son engagement s'est accéléré en 2017 avec le rachat de cette plate-forme. Nous souhaitons faire connaître largement ce mode de financement des projets locaux, en nous appuyant sur notre réseau de bureaux et de conseillers. Aussi, des KissKiss dating seront organisés partout en France. Orléans a accueilli la première rencontre de la région, le 26 septembre 2018. L'objectif : présenter cette solution et encourager les initiatives des porteurs de projet. D'autres viendront dans la région.”

COMMENT ACCOMPAGNER EN PROXIMITÉ LA MUTATION NUMÉRIQUE DES ÉCOLES ?



RÉGION CENTRE - VAL DE LOIRE



12 tablettes Sqool installées par La Poste dans les écoles maternelles et primaires de Cluis.

Cluis (Indre)



CLAUDE MINET / Maire de Cluis

C'EST UNE OFFRE COMPLÈTE ET BIEN PENSÉE

« Lorsque La Poste est venue me présenter les nouveaux services qu'elle propose, j'ai été surpris par leur variété : livraison de repas, tablettes, adressage... La proposition est tombée au bon moment car nous réfléchissions à équiper notre école en tablettes numériques. Ce que j'ai apprécié dans l'offre de La Poste, c'est sa simplicité d'usage et son côté "tout-en-un" : livraison, mise en service, maintenance... Pour nous, c'est une tranquillité d'esprit et c'est très intéressant d'un point de vue financier. Par ailleurs, les applications sont variées et adaptées aux différents niveaux de classe. Ce dispositif évolutif nous convient. En résumé, c'est une offre complète et bien pensée. »

Cluis (Indre)



MARION KRUMULA / Directrice de l'école de Cluis

CHAQUE ÉLÈVE APPREND À SON RYTHME

« L'utilisation de tablettes en classe confirme ce que nous avons déjà observé : les apprentissages fonctionnent mieux. C'est ludique et interactif. Les enfants accrochent beaucoup plus et apprennent sans avoir l'impression de travailler. Nous sommes dans une logique de travail plus personnalisé. Nous utilisons la tablette, par exemple, dans le cadre de l'aide dispensée aux élèves en difficulté ou encore à la place du vidéoprojecteur. Les enfants n'enregistrent pas tout avec la même facilité. La tablette leur permet d'apprendre à leur rythme et évite ainsi les frustrations. Ceux qui fonctionnent bien peuvent avancer ; ceux qui ont plus de mal ont aussi le sentiment de réussir. »

Centre-Val de Loire



SERGE BERTHET / Directeur des ventes entreprises en Centre-Val de Loire

UN SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE ET UN RÉSEAU D'EXPERTS

« Le développement de l'e-éducation est un objectif fort de l'État pour mettre en place des méthodes d'apprentissage innovantes, développer les compétences numériques et préparer les élèves aux emplois de demain. En relais, La Poste mobilise son savoir-faire technique et son réseau de 1 500 collaborateurs experts pour faciliter et accompagner le déploiement de solutions d'e-éducation partout en France. Son maillage territorial garantit un service après-vente de proximité réactif. Associée à la tablette Sqool, 100 % française et fruit de trois ans d'expérimentation auprès de 8 500 enfants et de 350 enseignants, La Poste offre le meilleur de l'e-éducation et garantit aux élèves des écoles, collèges ou lycées l'accès à ses solutions innovantes, donnant une chance à chacun. »

ÉCLAIRAGE



in 2017, l'Unicef a publié un rapport sur les enfants dans un monde numérique. Il souligne les opportunités que représente Internet et l'importance de l'accès au numérique dans la lutte contre les inégalités, mais aussi les risques et la nécessité de mettre en place des mesures d'accompagnement et de prévention des usages des enfants. L'école s'est aussi emparée du sujet, partant du postulat que la

maîtrise des compétences numériques est indispensable pour permettre un usage raisonnable et responsable des outils numériques, et pour garantir une insertion professionnelle réussie. Le numérique investit donc progressivement les salles de classe, comme à Cluis, depuis juin 2018. Dans cette commune de l'Indre, ce sont les tablettes, conçues et fabriquées par l'entreprise française Unowhy et distribuées par La Poste, qui ont été choisies. Elles proposent des applications

et des ressources dédiées pour accompagner les enseignements ainsi que des outils de pilotage. Les postiers assurent l'installation, la prise en main et la maintenance, tout au long du cycle de vie des équipements. Retour sur ce choix.

EXEMPLE D'APPLICATION



Cluis, première municipalité de la région Centre-Val de Loire à déployer l'offre de tablettes Sqool de La Poste.

DÉVELOPPER LA NOTORIÉTÉ DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

Pour accroître la popularité des services accessibles aux habitants dans les maisons de services au public et en augmenter la fréquentation, La Poste a participé, du 8 au 13 octobre 2018, aux journées portes ouvertes. Retour sur l'opération en Indre-et-Loire.



Pour la deuxième année consécutive, le réseau des animateurs et des partenaires des maisons de services au public (MSAP) installées à La Poste s'est mobilisé, du 8 au 13 octobre 2018, pour proposer un programme de portes ouvertes riche et varié. Le but : mieux faire connaître l'existence et les services rendus en MSAP, les partenaires et, bien sûr, les postiers qui y travaillent, animés par des valeurs de proximité, de confidentialité et de conseil.

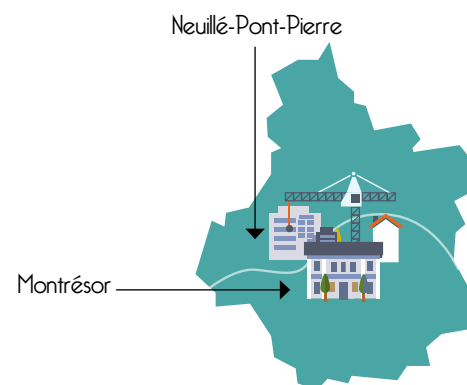
ANIMATIONS ET TEMPS CONVIVIAUX

En Centre-Val de Loire, les MSAP postales se sont engagées pour valoriser les actions qu'elles mènent au quotidien : aide, écoute et accompagnement dans les démarches de la vie quotidienne (prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, accès aux droits, procédures de l'Agence nationale des titres sécurisés, etc.). Pour en augmenter la notoriété, La Poste a également organisé des animations à destination de la population voisine, en partenariat avec les opérateurs présents. Les MSAP installées dans les bureaux de poste de Neuillé-Pont-Pierre et de Montrésor (37), par exemple, ont partagé des temps conviviaux avec les clients autour d'un café, proposé des ateliers avec des partenaires pour faire découvrir les démarches accessibles, et même organisé des quiz avec des lots à gagner.

PROXIMITÉ ET QUALITÉ

Articulant présence humaine et outils numériques, les MSAP délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics, en un lieu unique : information sur des procédures, mise à disposition d'équipements numériques et accompagnement sur des démarches spécifiques. Elles sont surtout un outil en faveur de la proximité et du développement des services en milieu rural.

RÉGION CENTRE - VAL DE LOIRE



Indre-et-Loire



STÉPHANIE RIOCREUX /
Présidente de la CDPPT d'Indre-et-Loire

LES MSAP FONT PARTIE DU MAILLAGE TERRITORIAL DU DÉPARTEMENT

« Ces journées portes ouvertes visent à présenter le dispositif à nos concitoyens. Derrière le sigle MSAP, nous retrouvons une organisation structurée à l'échelle de notre département, à la fois complexe et simple. Complexe car elle intègre de nombreux partenariats et compétences. Simple car les outils numériques et l'accompagnement humain qui y sont proposés offrent aux utilisateurs un accès réellement facilité aux services publics en ligne. Malheureusement, les MSAP postales affichent un réel déficit de notoriété. Pourtant, elles font partie du maillage territorial du département, qui vient croiser le schéma d'accessibilité des services au public. Ces journées sont l'occasion de démontrer que près de chez soi, on peut accéder à ces services en ligne dans un espace approprié et avec un accompagnement professionnel respectueux des attentes de chacun. »



L'ESSENTIEL À RETENIR LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

La loi NOTRe a confié le déploiement des MSAP aux préfets. En concertation avec les élus, ils labellisent aussi les projets candidats au statut de MSAP, quel qu'en soit le porteur : commune, intercommunalité, association, groupement d'intérêt public, La Poste... En 2015, un accord a été signé entre l'État et sept opérateurs pouvant être présents au sein des MSAP : Pôle emploi, Cnaf, Cnamts, MSA, Cnav, GrDF et La Poste.

Indre-et-Loire



SAMUEL GESRET /
Sous-préfet de Chinon, en charge du schéma d'accessibilité des services au public

DES JOURNÉES PORTES OUVERTES POUR S'APPROPRIER LES OUTILS DE PROXIMITÉ

« L'objectif des journées portes ouvertes est de mieux faire connaître les services offerts à nos administrés afin qu'ils s'approprient les outils de proximité. Ils permettent aux personnes éloignées du numérique, par manque d'habitude ou parce qu'elles habitent dans un secteur mal desservi par Internet, de bénéficier des outils technologiques et, surtout, d'un animateur MSAP qui les orientera et les conseillera dans leurs démarches administratives (allocations familiales, sécurité sociale, impôts, emploi, retraite, pré-enregistrement de documents d'identité tels que carte nationale d'identité, carte grise...). Pour les MSAP de La Poste, les attendus sont identiques à l'ensemble des 23 MSAP du département, qui ont accueilli 22 000 usagers et auront effectué près de 35 000 formalités administratives cette année. »

Utile



25
MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC INSTALLÉES à La Poste, en région Centre-Val de Loire, ont organisé des animations dans le cadre des journées portes ouvertes 2018.



CALENDRIER

DU 8 AU 13 OCTOBRE (SAUF LE 10)
À NEUILLÉ-PONT-PIERRE
Accueil dédié avec démonstrations et accueil café.

8 OCTOBRE
À NEUILLÉ-PONT-PIERRE
Présence d'un conseiller de Pôle emploi, l'un des partenaires de la MSAP.

11 OCTOBRE
À MONTRÉSOR
Accueil dédié avec démonstrations et accueil café.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Cher DES FACTEURS VIGILANTS À SANCERRE

VEILLER SUR LES PLUS FRAGILES, L'ÉTÉ COMME L'HIVER.

Fortes chaleurs ou grand froid, comment veiller sur les citoyens les plus vulnérables ? La mairie de Sancerre (Cher) a souscrit au dispositif « Proxi vigie canicule » proposé par La Poste. En fonction des circonstances, elle pouvait ainsi demander la visite des facteurs de la commune auprès d'une quarantaine de personnes vulnérables, identifiées en concertation avec le centre communal d'action sociale. Cet été, lorsque les températures se sont

envolées, la mairie a donc déclenché la procédure. Les facteurs de Sancerre ont rendu visite aux bénéficiaires pour s'assurer de leur bien-être et ce, lors de différentes vagues réparties sur la période de canicule. Ces rencontres à domicile sont l'occasion de prendre et de donner des nouvelles, et surtout d'assurer un premier niveau de prévention en cas de fortes chaleurs. Ce dispositif est également accessible l'hiver, lors d'épisodes de grand froid.



Loir-et-Cher DES ÎLOTS NUMÉRIQUES POUR LA POSTE AGENCE COMMUNALE

DES ÎLOTS NUMÉRIQUES EN TEST DANS LES POINTS DE SERVICES LA POSTE AGENCE COMMUNALE.

Les expérimentations liées au numérique sont encouragées dans les points de contact définis comme éligibles dans le contrat de présence postale territoriale. Dans ce cadre, la commission départementale de présence postale territoriale de Loir-et-Cher a proposé d'installer

des îlots numériques dans neuf points de services La Poste agence communale et dans un bureau de poste. Ces îlots se composent d'un ordinateur, d'une imprimante-scanner et d'une borne Wifi, si l'espace d'accueil le permet. Ils se substituent aux tablettes existantes, peu utilisées,

et répondent aux besoins des clients en termes d'accès aux équipements numériques de proximité. Chailles est ainsi la première La Poste agence communale du département à en bénéficier.

Cher LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC À L'HEURE DE LA PRÉFECTURE NUMÉRIQUE

LES MSAP DU CHER COMPLÈTENT LE DISPOSITIF D'ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES DE LA PRÉFECTURE.

Le 11 octobre 2018, à La Poste de Graçay, et en présence du maire Jean-Pierre Charles, Patrick Vautier, sous-préfet de Vierzon, en charge du schéma d'accessibilité des services au public, et Pascale Grenouilloux, déléguée aux relations territoriales du Groupe La Poste dans le Berry, ont signé une convention de partenariat. Sa vocation : permettre aux personnes fréquentant les quatre maisons de services au public installées à La Poste dans le Cher (Graçay, Neuvy-sur-Barangeon, Saint-Satur et Châteauneuf-sur-Cher) d'accéder aux services numériques

de la préfecture. Ce partenariat vise donc à proposer de nouveaux points d'accès aux offres dématérialisées de la préfecture : pré-demande de carte nationale d'identité, de passeport ou de carte grise... Formés pour accomplir cette nouvelle mission, les chargés de clientèle de La Poste accompagnent de manière personnalisée les bénéficiaires dans leurs démarches en ligne. En cela, La Poste est un acteur de la modernisation de l'action publique et joue un rôle de tiers de confiance dans la transition numérique pour tous.





40 KILOMÈTRES
DE ROUTES
À LA LOUPE

Saint-Ouen



L'ESSENTIEL
À RETENIR
LA FILIALE
GEOPTIS

- Le service d'audit de voirie de Geoptis s'appuie sur une très bonne connaissance du territoire, sillonné 6 J/7 par 73000 facteurs et l'une des premières flottes de véhicules électriques au monde. Par ailleurs, le traitement et le stockage des données récoltées (plus de 20000 km de routes auditées) se font exclusivement en France.
- Geoptis est une filiale du Groupe La Poste, issue du rapprochement avec la start-up Logiroad, reconnue dans la conception de logiciels de gestion des réseaux routiers.

1^{RE}

COLLECTIVITÉ
DE LA RÉGION
CENTRE-VAL DE LOIRE
Saint-Ouen est la première commune de la région à déployer ce service d'audit de la voirie, grâce au passage des facteurs et à l'installation de caméras sur leurs voitures.



01 | POURQUOI ?

Les collectivités territoriales, communes ou communautés de communes, sont responsables de l'état des routes communales. Un bon entretien de la voirie permet d'assurer le confort et la sécurité des usagers de la route, dont les administrés de leur territoire. Il est donc important d'instaurer une gestion efficace des opérations d'entretien, sujet que Geoptis se propose d'accompagner.



02 | ENREGISTREMENT DE L'ÉTAT
DE LA VOIRIE

Geoptis, filiale du Groupe La Poste, a réalisé un audit de 42 km de voirie pour la commune de Saint-Ouen (41), qui s'est appuyée sur la capacité logistique de La Poste, dont les facteurs sillonnent les routes 6 J/7. Ainsi, la plate-forme Services-Courrier-Colis de Vendôme a équipé des véhicules d'une caméra intelligente. Objectif : effectuer un recensement géoréférencé (chaque image étant associée à une position) de la chaussée.



03 | VIDÉOCODAGE
ET QUALIFICATION
DE DONNÉES

Le relevé d'images, effectué lors de la tournée des facteurs, est transmis à une cellule de vidéocodage basée au Mans (72). Une équipe dédiée y qualifie les dégradations de la voirie via un logiciel spécifique et une méthode issue du laboratoire central des Ponts et Chaussées, afin de constituer une base de données. Le personnel, assermenté, est garant du secret professionnel et des règles concernant le traitement des données.



04 | RECOMMANDATIONS
D'ENTRETIEN DE LA VOIRIE

En s'appuyant sur une étude minutieuse de la base de données ainsi constituée, les ingénieurs de Geoptis ont transmis un état précis du réseau routier aux services compétents de Saint-Ouen. Des recommandations pour l'entretien préventif sont apportées et un ordre de priorités est proposé. Cet audit a pour but de faciliter la prise de décision des élus et des gestionnaires. Cela permettra aussi d'optimiser le budget dédié à la voirie.



05 | UNE PLATE-FORME
POUR MIEUX
GÉRER LE RÉSEAU

Les données collectées lors de l'audit et la notation de chaque tronçon de voirie sont restituées via un portail en ligne sécurisé. Il permet aux équipes municipales de réaliser des cartographies dynamiques et d'améliorer la gestion du réseau de routes : visualisation de l'état de la voirie (par rue ou globale), filtre par type de dégradation... C'est un outil de pilotage au service de l'optimisation du budget et des moyens techniques.

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.



2300

CARTES GRISES COMMANDÉES EN 3 MOIS SUR LE SITE INTERNET CARTE GRISE LA POSTE*. La démarche, totalement dématérialisée et sécurisée, permet d'obtenir une carte grise à son domicile en 8 jours.

*cartegrise.la poste.fr, service agréé et habilité par le ministère de l'Intérieur
Source : La Poste

40 %

DES PETITES ET MOYENNES COMMUNES NE SONT PAS ÉQUIPÉES D'UN SITE INTERNET et ne peuvent pas fournir aux citoyens d'accès aux services publics et aux démarches en ligne.

Source : Audit numérique des collectivités – La Poste, octobre 2018



Tende | PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

LES MSAP ÉTOFFENT LEUR PANEL DE SERVICES

La région PACA compte 85 maisons de services au public (MSAP), dont 25 au sein du réseau postal. À l'occasion des journées portes ouvertes dans les MSAP, La Poste organise des animations pour faire découvrir ses services au public. Elle diversifie par ailleurs l'offre de services des MSAP grâce à de nouveaux partenariats. À Tende (Alpes-Maritimes), la préfecture confie ainsi au personnel de la MSAP le soin d'accompagner les habitants dans la dématérialisation des démarches pour obtenir un permis de conduire ou se voir délivrer une carte grise. Ils y bénéficient d'une aide pour se familiariser avec le portail internet national. Dans le même esprit, la direction départementale des finances publiques du Vaucluse s'appuie sur les MSAP du département pour guider les contribuables dans leurs démarches et leurs déclarations fiscales en ligne. Dans le Var, la CPAM se mobilise pour renforcer le partenariat via des sensibilisations et des formations des permanents des MSAP.

EN 5 MINUTES



En savoir plus :
maisondeservicesaupublic.fr
et en vidéo sur :
bit.ly/msapvideo

Perpignan | OCCITANIE

RÉNOVATION D'UN INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF

L'institut médico-éducatif Soleil des Pyrénées, à Perpignan, accueille 130 enfants, adolescents et jeunes majeurs atteints de déficience intellectuelle moyenne. Il suit par ailleurs, en milieu scolaire, une quarantaine d'enfants et d'ados présentant une déficience légère. Ses locaux sont vétustes et peu fonctionnels. La rénovation prévoit un bâtiment de plain-pied, avec une architecture spécifiquement pensée pour l'accueil de publics fragiles, notamment autistes. La Banque Postale, à l'écoute des besoins du projet, a accompagné l'établissement public gestionnaire, le conseillant sur le meilleur montage financier à opérer, avec des taux compétitifs. Huit millions d'euros ont été empruntés à La Banque Postale pour réaliser ce projet.



Utile



LA POSTE VOUS RÉPOND Vers un grand pôle financier public ?

Un rapprochement entre La Poste et la Caisse des dépôts (CDC) est envisagé par le gouvernement pour créer un grand pôle financier public.

La CDC et l'État apporteraient leurs titres CNP à La Poste, puis à La Banque Postale. En retour, la CDC deviendrait l'actionnaire majoritaire de La Poste, l'État détenant l'autre partie du capital. Cette évolution est actuellement étudiée par le Parlement dans le cadre du projet de loi Pacte*.

Cette disposition viendrait conforter l'exercice des missions de service public de La Poste et permettrait aux deux Groupes de mener des actions autour de :

- la lutte contre la fracture territoriale, comme l'extension des MSAP** ;
- la transformation numérique des territoires, pour améliorer l'efficacité des services publics et lutter contre l'exclusion numérique ;
- les services à la personne pour relever les défis liés aux évolutions démographiques ;
- la logistique urbaine pour la livraison du dernier kilomètre en mode doux.

Par ailleurs, le rapprochement CNP-La Banque Postale permettrait de constituer un grand pôle de bancassurance public et apporterait à La Poste les moyens d'accélérer son développement.

* Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises.
** Maisons de services au public.

POINTS DE VUE

En quoi « Savourer chez vous », la solution de livraison de repas à domicile, répond-elle aux besoins de votre commune ?

MARCEL CALMELS, maire de Saint-Rome-de-Tarn (Aveyron) :

« Suite à une enquête menée auprès de nos 872 habitants, en 2016, il nous tenait à cœur de proposer un service de livraison de repas à domicile pour les habitants âgés, handicapés ou en incapacité momentanée de se déplacer, par exemple après une sortie d'hôpital.

Pour une municipalité rurale, le système de la régie directe était hors de portée : trop onéreux et trop complexe. La solution clé en main "Savourer chez vous" de La Poste nous est apparue pertinente. D'autant que le facteur est perçu comme une personne de confiance. Ce service est qualitatif et offre une facilité de gestion appréciable pour la commune. »

Quels sont, selon vous, les bénéfices du numérique pour vos administrés seniors ?

JOSIANE COGNET, adjointe en charge de la solidarité dans la ville de Cusset (Allier) :

« Les outils numériques sont un moyen pour les collectivités de garder le contact avec leurs administrés et, plus spécifiquement, avec les seniors, de rendre plus accessibles certains services. En qualité d'élue, je pense que l'accès au numérique, tout comme les équipements qui y sont liés, peuvent être considérés d'utilité publique. Ils concourent au maintien à domicile, au lien social,

à la santé et à la sécurité des personnes. Si nous voulons garder nos aînés le plus longtemps possible chez eux, et ils le souhaitent à plus de 80 %, nous devons, dès aujourd'hui, nous appuyer sur les nouvelles technologies. Dans cette perspective, nous avons rencontré des représentants de La Poste qui nous ont présenté la tablette Ardoiz, adaptée aux usages des seniors. L'initiative de La Poste répond à cette problématique d'action sociale et mérite d'être étudiée. »



La ville de Cachan a opté pour la plate-forme de gestion de la relation citoyen (GRC) de La Poste. Quels sont les résultats, dix-huit mois après ?

SOPHIE LERICQ, chargée du développement de Cachan Numérique (Val-de-Marne) :

« Basé sur la solution multicanale de La Poste, le portail Internet de Cachan est entré en service au printemps 2017. À l'usage, la solution GRC de La Poste tient toutes ses promesses. Avec 3 000 comptes citoyens ouverts en un an sur un total de 29 000 habitants, les premiers résultats obtenus dépassent nos espérances. Autre indice de succès : 60 % des règlements administratifs s'effectuent désormais en ligne. Nous récoltons d'ores et déjà les fruits des atouts de l'outil : sa simplicité de prise en main et l'avantage concret offert aux citoyens en termes de gain de temps. »



EN 5 MINUTES
Pour en savoir plus rendez-vous sur : docapost.com



En savoir plus : grouperlaposte.com

PLUS PROCHES ET AU SERVICE DE VOS CONCITOYENS



Chaque résident d'une commune est un usager des services proposés par sa localité. Il attend un service d'accès facile, personnalisé et de proximité. La Poste accompagne les territoires pour répondre aux nouveaux enjeux de proximité et de personnalisation. Gros plan.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

LA PLATE-FORME GESTION RELATION CITOYEN (GRC) DE LA POSTE, SIMPLIFIE L'ACCÈS DE VOS CONCITOYENS AUX SERVICES PUBLICS. Le principe ? Un portail web multicanal offrant un point de contact unique pour que les habitants puissent effectuer et suivre, à distance, leurs démarches administratives. Simplicité



garantie pour le paiement de la cantine scolaire, la prise de rendez-vous avec un adjoint ou la réservation de la salle des fêtes... La GRC de La Poste permet de suivre le traitement des demandes, par exemple pour l'obtention d'un permis de construire ou le signalement de problèmes d'incivilité. Un vrai « plus » pour l'usage quotidien des services publics locaux.

PROPOSER LE PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

LA POSTE ASSURE LE PORTAGE DE REPAS AU DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES OU HANDICAPÉES. Le service est assuré, six jours sur sept, par des facteurs spécialement formés, depuis les cuisines centrales ou en partenariat avec un expert de la restauration collective, avec des menus



adaptés aux besoins alimentaires et médicaux de chaque destinataire. Il permet aux collectivités de répondre à une demande croissante de personnes à mobilité réduite souhaitant continuer à vivre chez elles. La Poste favorise également le maintien à domicile grâce aux services de portage de médicaments, de produits culturels de la médiathèque ou le portage de courses.

AIDER LES SENIORS À S'APPROPRIER LE NUMÉRIQUE



40 % DES FRANÇAIS SE DÉCLARENT EN DIFFICULTÉ VIS-À-VIS DU NUMÉRIQUE*.

Accompagner les personnes âgées dans l'accès aux services digitaux, et la prise en main des outils est un enjeu d'importance pour les collectivités souhaitant prévenir leur isolement. Avec la diffusion de la tablette Ardoiz de La Poste, codéveloppée avec des seniors, les collectivités ont la possibilité d'agir concrètement pour

le bien-vieillir à domicile. Ardoiz est une solution clé en main combinant une tablette numérique à l'interface intuitive, des contenus adaptés et une aide à la prise en main assurée à domicile par les facteurs. De quoi favoriser aussi l'usage des téléservices publics et la communication instantanée avec les seniors du territoire.

* Source : « L'inclusion numérique : un investissement rentable », Étude WeTechCare / Capgemini Consulting, décembre 2017



Pour en savoir plus sur les outils numériques pour l'action sociale :



POUR L'ÉTAT
ET LES TERRITOIRES



LOI POSTALE

La loi du 9 février 2010 a transformé La Poste au 1^{er} mars 2010 en une société anonyme détenue en majorité par l'État, et par d'autres personnes morales de droit public. Le projet de l'État de rapprocher La Poste et la Caisse des dépôts pour créer un grand pôle financier public de bancassurance se ferait à la faveur d'un changement d'actionnariat de La Poste. C'est l'objet de l'amendement à la loi postale inclus dans la loi Pacte⁽¹⁾, en cours d'examen au Parlement. La CDC deviendrait l'actionnaire majoritaire et l'État détiendrait le complément. La Poste resterait une société à capitaux 100 % publics.



CAISSE DES DÉPÔTS (CDC)

La Caisse des dépôts et consignations est un groupe public au service de l'intérêt général et du développement économique en appui aux politiques publiques nationales et locales. Aux côtés des territoires, dont elle soutient les investissements de long terme, la CDC se mobilise en faveur du logement social, de la transition écologique et énergétique, de la rénovation urbaine ou encore du développement des usages et services numériques. Actuellement, la CDC détient 26,32 % du capital de La Poste et l'État l'autre partie (73,68 %).



CNP ASSURANCES (CNP)

CNP Assurances est la première entreprise d'assurance de personnes en France. Entrée en Bourse en 1998, CNP s'appuie sur un actionnariat stable : la Caisse des dépôts (dont elle est filiale à 41 %), La Banque Postale et BPCE, regroupés au sein de la holding Sopassure, ainsi que l'État. Le projet de rapprochement avec La Poste permettrait de créer un grand pôle financier public de bancassurance. Annoncé fin août 2018, le projet prévoit la cession à La Banque Postale de la participation (de 41 %) que la CDC détient dans le capital de CNP Assurances.

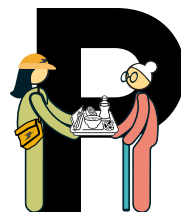


POUR LES CITOYENS



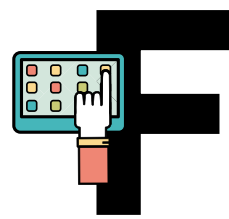
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

Les IME ont pour vocation d'accueillir des enfants et des adolescents atteints de déficience intellectuelle. Leur mission auprès de ces jeunes de moins de 20 ans associe une éducation et un enseignement adaptés, ainsi qu'un accompagnement médico-social spécialisé. Les IME sont financés par l'Assurance maladie et par l'Éducation nationale (pour ce qui concerne la scolarité). Les IME offraient 68 890 places en 2016⁽²⁾.



PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

Ce service de La Poste accompagne les collectivités territoriales dans leur action sociale en faveur du bien-vieillir chez soi. Il associe le savoir-faire des acteurs locaux ou de partenaires experts de la restauration collective à celui des facteurs, qui les livrent jusqu'à six jours sur sept. Formé à ces prestations, le facteur assure par sa présence quotidienne une veille sociale. La traçabilité des produits est garantie, de même que le strict respect de la chaîne du froid et de la sécurité alimentaire.



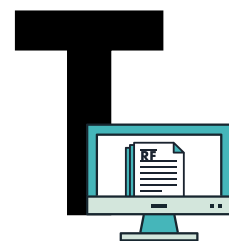
FRANCE CONNECT

France Connect est le bouton qui permet au citoyen de se connecter aux services publics en ligne sans se ré-identifier en utilisant l'un de ses quatre comptes : Impots.gouv.fr, Ameli.fr, La Poste ou Mobile Connect et moi. Plus besoin de mémoriser de multiples identifiants et mots de passe. 6,9 millions de Français en sont utilisateurs. Tous les services publics seront équipés d'un bouton France Connect au 1^{er} janvier 2021.



IDENTITÉ NUMÉRIQUE (IN)

L'IN permet à un internaute de prouver qu'il est bien la personne qu'il prétend être. Cette authentification de La Poste permet d'accéder aux services publics en ligne, via France Connect, en ne s'identifiant qu'une seule fois. Cette IN est sécurisée par une double vérification de la pièce d'identité en ligne et physique par son facteur ou en bureau de poste. À chaque utilisation, il suffit de saisir ses identifiants et de confirmer avec le code reçu sur son smartphone.



TÉLÉDÉCLARATION

Téléprocédure permettant de déclarer ses revenus en ligne. Au-delà de 15 000 euros de revenus fiscaux, le recours à la télédéclaration n'est plus pour les contribuables une option, mais une obligation. Les télé déclarants bénéficient de nombreux avantages : rubriques préremplies, délai supplémentaire... La Poste propose un service d'aide à la déclaration d'impôts (aide pédagogique et technique à domicile).



TÉLÉPAIEMENT

Paiement effectué à distance, par voie électronique. Le paiement en ligne ou par prélèvement automatique devient progressivement obligatoire pour certains services. Ainsi, à partir de 2019, tous les impôts d'un montant supérieur à 300 euros devront être payés par prélèvement automatique ou règlement en ligne. Bon à savoir : la fonctionnalité PayLib de La Poste permet de payer ou d'effectuer des virements sur Internet sans avoir à ressaisir ses coordonnées bancaires.



SVE

La saisine par voie électronique (ou SVE) consiste à saisir une administration par voie électronique, pour demander une information ou accomplir une démarche. À réception de l'envoi électronique, l'administration adresse un accusé de réception électronique (ARE) à l'utilisateur. Pour les collectivités territoriales, un décret définit les exceptions applicables à cette règle : le décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016.



SVA

Le silence vaut accord ou SVA : c'est la règle désormais dans les échanges entre les citoyens et les administrations. Sauf exception, le silence gardé pendant plus de deux mois sur une demande ou une démarche vaut accord. Pour les collectivités, le SVA s'applique aux demandes de permis de construire, d'aménager ou de démolir, aux inscriptions à l'école et à la cantine scolaire, ou encore aux autorisations d'installation de publicités ou d'enseignes.



POUR LA SOCIÉTÉ



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Il s'agit de la recherche de moyens susceptibles de doter les systèmes informatiques de capacités intellectuelles comparables, voire égales ou supérieures à celles des êtres humains. C'est le système à l'œuvre dans la vision artificielle (par exemple, pour le repérage de visages) ou la reconnaissance vocale.



OPEN DATA

Une donnée ouverte (open data, en anglais) est une donnée numérique dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers. Elle peut être d'origine publique ou privée, produite notamment par une collectivité, un service public ou une entreprise. Elle est diffusée de manière structurée, selon une méthode et une licence ouverte garantissant son libre accès et sa réutilisation par tous, sans restriction technique, juridique ou financière. Bon à savoir : La Poste partage ses données via la plate-forme dataNova (codes postaux des communes nouvelles, liste des points de contacts accessibles aux PMR...).



POUR SUIVRE L'ACTUALITÉ
DE LA POSTE

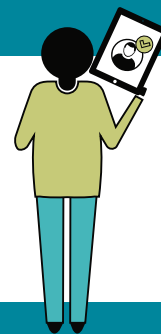


GROUPELAPOSTE.COM

Le site Postéo et celui du Groupe La Poste fusionnent. Les actualités régionales sont désormais accessibles dès la page d'accueil du nouveau site groupe laposte.com et sont filtrables par régions. Ce nouveau site du Groupe, lancé en septembre 2018, réunit toute l'actualité de La Poste : nationale, régionale ou internationale, et il est entièrement bilingue anglais. Il témoigne de la transformation du Groupe, de ses innovations de service, de sa promesse de simplifier la vie... Les anciens sites, legroupe.laposte.fr et posteo.fr, fermeront fin 2018.

(1) Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises.
(2) Source : Drees (stat. 2016).

L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE DE LA POSTE : DES DÉMARCHES EN LIGNE PLUS SIMPLES ET SÉCURISÉES



1

L'État a fixé en 2022 l'objectif de 100 % des démarches administratives accessibles en ligne. Pour les simplifier, il a lancé en 2015 France Connect*, qui permet de se connecter simplement à plus de 360 services publics en ligne.

2

Une identité numérique va plus loin car elle permet à un internaute de prouver qu'il est bien la personne qu'il prétend être. La confiance est la condition *sine qua non* de la dématérialisation de bout en bout des démarches en ligne.

3

Depuis 2016, grâce à l'identité numérique de La Poste (IN), le citoyen accède aux sites équipés d'un bouton France Connect en ne s'identifiant qu'une seule fois. Et cela aussi bien pour consulter ses remboursements maladie ou payer la cantine scolaire que pour régler ses impôts ou commander sa carte grise.

Demain, l'IN simplifiera l'accès aux services postaux : envoyer ou recevoir une lettre recommandée en ligne, souscrire une procuration, retirer un colis avec son smartphone, sécuriser les envois d'argent en liquide, mais aussi l'accès aux données de santé, au dossier de justice en ligne, aux aides sociales...

4

Quatre étapes et quelques clics suffisent pour créer gratuitement son IN La Poste :

- s'inscrire sur le site laposte.fr/lidentitenumerique ;
- scanner sa pièce d'identité pour un contrôle automatique et instantané en ligne ;
- valider son identité numérique par une vérification en face à face par son facteur à domicile ou son chargé de clientèle en bureau de poste ;
- télécharger l'application mobile dédiée et s'y connecter.

5

L'IN de La Poste est la seule à utiliser la double vérification, en ligne et physique, de la pièce d'identité, qui garantit la fiabilité de la pièce d'identité à 100 %. 200 000 personnes ont créé leur identité numérique via La Poste**. Près de 400 usages de services publics leur sont ouverts.

* <https://franceconnect.gouv.fr> permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte client (impots.gouv.fr, ameli.fr...). ** Donnée La Poste au 30 octobre 2018.