

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN NOUVELLE-AQUITAINE

**DIALOGUE
TERRITORIAL**
CONSTRUIRE LA POSTE DE DEMAIN



**DONNÉES
L'EXAMEN
DU CODE
DE LA ROUTE
EN RÉGION**

**GAGNER EN PERFORMANCE
COMMENT RENDRE
LES TERRITOIRES ATTRACTIFS ?**



**MIEUX VIVRE ENSEMBLE
BRIGUEIL-LE-CHANTRE
LA POSTE RETROUVÉE**

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



Sommaire

S'INFORMER

02 - Le voile est tombé sur le nouveau visage du timbre Marianne
03 - Mieux connaître l'examen du code de la route à La Poste

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Dialogue territorial : construire La Poste de demain

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Comment rendre les territoires dynamiques et attractifs ?
08 - Vers un numérique au service des territoires

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - Des initiatives en faveur des citoyens

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Fonds de péréquation : quelles actions financées ?

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Une Marianne qui incarne

LE VOILE EST TOMBÉ SUR LE NOUVEAU VISAGE DU TIMBRE MARIANNE

Le nouveau timbre à usage courant a été dévoilé cet été par le président de la République sur un mur du quartier le Toulon, à Périgueux. C'est un duo féminin d'artistes composé d'YZ, graffeuse française, et d'Elsa Catelin, graveuse à l'imprimerie de La Poste, qui a donné naissance à la nouvelle Marianne, symbole républicain du quinquennat, émis depuis le 23 juillet. Une trentaine d'artistes avaient été sollicités par l'Élysée. Plus de 2000 pupilles de la Nation ont désigné leurs œuvres préférées en fonction de leur fibre artistique et de leurs valeurs citoyennes. Le chef de l'État a ensuite décidé du « vainqueur » parmi huit dessins retenus. Choisie pour la vision forte de la citoyenneté qu'elle porte, cette création a été baptisée « Marianne l'engagée » par l'Élysée. Une femme « forte, fière et volontaire, avec un regard franc qui porte loin, qui porte vers l'avenir », indique YZ.

Utile

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le nouveau timbre : bit.ly/marianne_engagee



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

MIEUX CONNAÎTRE L'EXAMEN DU CODE DE LA ROUTE À LA POSTE

150
POSTIERS
EXAMINATEURS FORMÉS
en Nouvelle-Aquitaine.

30 €
LE COÛT DE LA PRÉSENTATION À L'EXAMEN défini par l'État.



À SAVOIR

Pour passer l'examen théorique du code de la route à La Poste, les candidats et les auto-écoles s'inscrivent au préalable sur le site dédié : www.lecode.laposte.fr. Les épreuves sont ensuite organisées de manière collective (jusqu'à 18 candidats) ou individuelle (le candidat est seul dans un espace réservé).



CHIFFRES CLÉS

7500
SESSIONS OUVERTES
et plus en moyenne chaque mois.

18
PLACES OU MOINS PAR SESSION
suivant les sites.



UN TREMPLIN POUR L'EMPLOI DES JEUNES

230 alternants néo-aquitains ont fait leur rentrée à Formaposte Midi Atlantique, le centre de formation par apprentissage de La Poste. Ils ont prêté serment le 7 septembre à Pessac (33). La prestation de serment, – qui concerne tous les postiers – constitue un acte capital de leur vie professionnelle. Apprentis ou en

contrat de professionnalisation, les jeunes se sont engagés à remplir avec conscience, honnêteté et probité les fonctions qui leur seront confiées. Cet engagement solennel devant les élus, les partenaires pédagogiques externes et les recruteurs du Groupe La Poste, fait d'eux des personnels assermentés et de confiance.



GEOPTIS NUMÉRISE LA VILLE

_ Filiale du Groupe La Poste, Geoptis, connue pour ses audits de voirie, développe de multiples solutions de numérisation du territoire.

_ Grâce à un système de caméra embarquée sur un véhicule postal, Geoptis a notamment réalisé un audit de voirie sur la commune de Neuville (86), ce qui a permis aux services techniques de la mairie de disposer des images d'anomalies à traiter rapidement.

_ La technologie Geoptis permet également de recenser le mobilier urbain, les panneaux de signalisation, les locaux commerciaux vacants... autant de données qui peuvent être intégrées au système d'information géographique (SIG) de la commune.

_ En parallèle, Geoptis réalise également des relevés topographiques de très haute précision et des modélisations 3D des rues et de l'extérieur des bâtiments. Ces solutions s'adressent aux collectivités (obligation légale de réaliser un plan de corps de rue simplifié), mais aussi aux entreprises (cabinets de géomètres, bailleurs sociaux, promoteurs immobiliers, etc.).

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Geoptis : geoptis.fr

OURS Pages 1 à 13 : Directrice de la publication : Agnès Grangé. Directeur de la rédaction : François Roudière. Rédatrice en chef : Christine Magnanou. Adjointe : Sophie Bros. Contributeurs : Katia Bruneau, Franck Collignon, Alain Commergnat, Nathalie Moreau, Chantal Touzaa. Crédits photos : Fotolia, Evan Frank - stock.adobe.com / La Poste, Geoptis, Éric Huyn, Éric Stival. Pages 14 à 20 : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : IStock (p14-17) La Poste. 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 : décembre 2018. Ce magazine est imprimé sur du papier 100 % recyclé. 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.

DIALOGUE TERRITORIAL : CONSTRUIRE LA POSTE DE DEMAIN

En septembre, les membres des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) et les représentants de l'État étaient invités à imaginer une offre postale qui simplifie le quotidien et renforce la dynamique territoriale.

Quel rôle joue la CDPPT dans vos projets ou schémas territoriaux ?

Stéphane Delautrette : La CDPPT est très représentative des regards que chacun porte sur ses problématiques, grâce à la représentativité de tous les types de territoires : zones urbaines, villes moyennes, territoires ruraux, etc. Le fonds de péréquation est véritablement un outil au service des territoires et le nouveau contrat va encore plus loin. On est bien au-delà de la rénovation de locaux, même s'il y a encore des besoins dans ce sens. Le nouvel angle orienté vers l'innovation va nous permettre d'expérimenter des choses qui contribueront à dynamiser nos territoires, comme le fait de s'appuyer sur La Poste pour réduire la fracture numérique.

Jean-Luc Lamaison : La CDPPT veille, de manière générale, à l'application des dispositions du contrat de présence postale territoriale. Elle donne un avis sur le rapport annuel de maillage des points de contact dans le département et veille au maintien de leur nombre et à la cohérence de l'offre postale. Jusqu'à présent, pour les territoires ruraux, la CDPPT a concentré ses projets, et par conséquent ses orientations budgétaires, essentiellement sur la rénovation et l'embellissement des sites hébergeant les services postaux (bureaux de poste, agences postales communales).

STÉPHANE DELAUTRETTE /
Président de la CDPPT,
maire des Cars (87)

“Nous réfléchissons désormais de manière globale à l'échelle de communautés de communes.”



JEAN-LUC LAMAIISON /
Vice-président de la communauté
d'agglomération du Libournais,
maire de Nérigeon (33)

“La Poste peut accompagner les territoires dans bon nombre d'actions spécifiques à la vie rurale.”

Comment La Poste peut-elle agir pour renforcer la dynamique territoriale ?

Stéphane Delautrette : Nos territoires évoluent. Avec la CDPPT, nous réfléchissons désormais de manière globale à l'échelle de communautés de communes pour répondre aux besoins des usagers. Sur ce secteur (pays de Nexon : sept communes), nous avons mené cette réflexion pour aboutir à différentes formes de présence postale : 1 bureau de poste, 2 bureaux facteur-guichetier et 3 agences postales intercommunales. La récente fusion avec la communauté de communes du pays de Nexon, conduisant à un nouveau territoire de 15 communes, nous amène à poursuivre la réflexion. La CDPPT nous permet également d'avoir une visibilité sur les nouvelles offres que propose Le Groupe La Poste aux collectivités : Geoptis (diagnostics de voirie), remise commentée par les facteurs, ateliers numériques ou remise à niveau des seniors en matière de code de la route... autant d'outils que les élus doivent s'approprier.

Jean-Luc Lamaison : La Poste est déjà un partenaire des équipes municipales qui sollicitent son accompagnement. Ce fut le cas pour la commune de Nérigeon en 2013, lorsque nous avons mis en place une nouvelle signalétique (dénomination des voies et numérotation des habitations). La commune s'est vu décerner le label « La Belle Adresse ». Également, à titre expérimental, en 2016, La Poste a accompagné la commune de Nérigeon dans la rédaction et la mise en œuvre de son plan communal de sauvegarde. S'appuyant sur ces deux exemples, La Poste peut accompagner les territoires dans bon nombre d'actions spécifiques à la vie rurale, pour autant que les fonds disponibles, gérés par les CDPPT, puissent être orientés vers de l'ingénierie de projet.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le dialogue territorial : bit.ly/dialogueterritorial

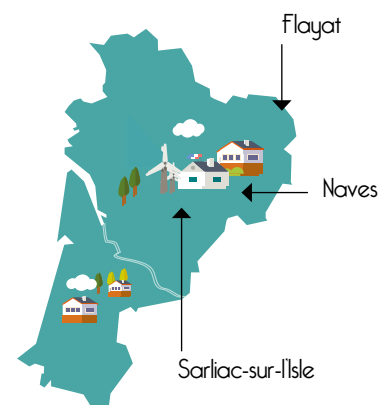
TÉMOIGNAGE LA POSTE

AGNÈS GRANGÉ / Déléguée régionale du Groupe La Poste en Nouvelle-Aquitaine

“Pour préparer la société de demain, c'est la mobilisation de toutes les énergies qui permettra à La Poste de relever trois défis : la cohésion territoriale, l'avènement d'un numérique éthique et responsable, et l'accélération de la transition énergétique. Mais l'avenir de La Poste ne peut pas se construire sans les élus. Échanger sur nos réalités de terrain, prendre en compte les nouvelles pratiques des citoyens, faire des territoires des lieux de création de richesse, proposer un service plus personnalisé aux habitants... Nous avons besoin d'eux pour mieux servir les territoires.”

COMMENT RENDRE LES TERRITOIRES DYNAMIQUES ET ATTRACTIFS ?

Utile

RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus :
bit.ly/sarliac

ÉCLAIRAGE

Les territoires changent. Reflets des évolutions de la société, ils sont confrontés au vieillissement de la population, à la montée en puissance du numérique, au développement des mobilités. Le besoin de cohésion sociale et territoriale s'exprime : complémentarité urbain-rural, lutte contre le sentiment d'abandon, accessibilité aux services publics et au public, dynamiques de développement et

équilibre territorial. Pour chacun de ces grands enjeux sociétaux, La Poste apporte des réponses innovantes en capitalisant sur son statut unique d'opérateur omnicanal. Elle est la seule à pouvoir atteindre 100 % de la population en alliant la force de son réseau physique, la présence humaine – chaque jour – dans tous les foyers et la digitalisation de ses services. Elle fait évoluer sa présence et ses métiers, invente des services en lien avec les problématiques des territoires et elle noue

de véritables relations de partenariat avec des acteurs locaux. Enfin, elle réactualise la notion de développement du territoire, avec un but : les rendre dynamiques et attractifs.

2 310 points de contact du réseau postal en Nouvelle-Aquitaine.

Sarliac-sur-l'Isle



ALAIN BUFFIÈRE /
Maire de Sarliac-sur-l'Isle (24)

TOUS LES SERVICES DANS UN MÊME LIEU

« Lors du mandat précédent, nous avions le projet d'une maison pluridisciplinaire de santé, mais celui-ci n'a pas été retenu. Nous avons alors rebondi avec cette Maison des services et des associations en répondant au besoin de la population, qui était de rendre accessibles nos services existants en les regroupant dans un même lieu : bibliothèque, agence postale, médecin, réseau d'assistantes maternelles, associations... Nous avons ainsi pu réaliser cet éco-bâtiment (chauffage granules et bois + panneaux solaires, ventilation naturelle gérée par une station météo). Avantages pour nos administrés : l'emplacement centralisé, l'accessibilité (parking, rampe handicapés, etc.) et la proximité avec les commerces. »

Flayat



MARIE-HÉLÈNE MICHON /
Maire de Flayat (23)

LE CAFÉ DE L'ESPACE, C'EST AUSSI LA POSTE

« À Flayat, le Café de l'Espace, haut lieu associatif creusois, accueille un projet novateur "gagnant/gagnant" : le premier relais poste "économie sociale et solidaire" de la région. Il permet d'affranchir ses lettres, de retirer de l'argent et d'envoyer ses colis, du lundi au samedi, avec de larges plages horaires. Gwendoline et Alexandre, salariés de l'association, ont suivi une formation auprès de La Poste, tout en continuant à s'investir pour l'association. Cette nouvelle forme de présence postale pérennise l'action sociale et économique dans le bourg, en créant un véritable lieu de vie et de rencontre. La municipalité a pleinement soutenu ce projet. »

Naves



JEAN-JACQUES DUMAS / Maire de Saint-Ybard (19),
président de l'association des maires de la Corrèze

LA POSTE PARTENAIRE DE MAIRIE 2000

« Conçue par l'Association des maires de France, la Caisse des dépôts et Dexia, Mairie 2000 a pour mission de développer l'information des élus. Il est important que La Poste soit partenaire de Mairie 2000 au-delà de la simple cotisation. Grâce à ce partenariat, La Banque Postale est intervenue, le 3 juillet dernier, à Naves pour sensibiliser les communes et les intercommunalités sur les finances locales et leurs capacités d'investissement. Via La Poste, notre association propose également des réunions d'information sur les subtilités de l'adressage, qui pourraient devenir un module de Mairie 2000. La Poste témoigne ainsi de sa proximité et de sa fidélité aux communes avec des interlocuteurs réceptifs. »

LA POSTE EST LA SEULE À POUVOIR ATTEINDRE
100 % DE LA POPULATION 6 J/7.



« Cette forme de présence postale pérennise
l'action sociale et économique dans le bourg. »

VERS UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DES TERRITOIRES

Le salon Destinées numériques organisé par Digital Aquitaine, le 4 octobre, en région, a mis en lumière les impacts du numérique sur les secteurs en transformation : commerce connecté, e-santé, mobilité, e-éducation, logistique et ville intelligente.

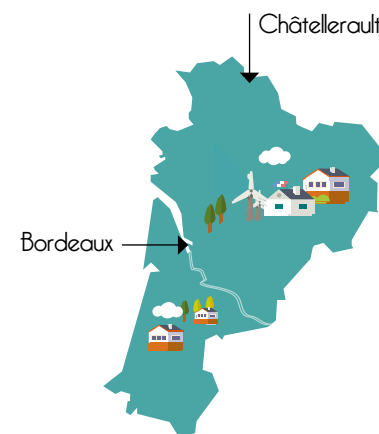


Les territoires se développent et se transforment pour faire face aux nouveaux défis (écologiques et énergétiques, démographiques, d'accessibilité aux services, de renforcement de la cohésion sociale ou de mobilité). Par l'apport des nouvelles technologies et du numérique, les collectivités locales cherchent à améliorer leur qualité et leur attractivité. Le numérique peut être un levier pour optimiser la gestion des services de la ville ou renforcer l'attractivité commerciale ou touristique d'un territoire. Il peut aussi faciliter un égal accès des citoyens aux nouveaux services et usages et être facteur d'efficience et de modernisation des politiques publiques. De même, le numérique inclusif et le nécessaire besoin d'accompagnement de la population limitent les fractures territoriales.

UN CATALYSEUR D'ÉCHANGES

La Poste se mobilise sur ces enjeux de la transformation numérique et de la relation omnicanale pour tous. Sa gamme de services numériques en fait un catalyseur d'échanges entre entreprises et consommateurs, citoyens et administrations. Forte de son histoire et du rôle de tiers de confiance qu'elle assure auprès des Français, La Poste entend contribuer tout à la fois à l'émergence d'une société inclusive, à la modernisation de l'action publique et à la simplification de la vie des usagers du service public. De nouvelles perspectives qui ne se substituent pas à la relation humaine de proximité des postiers qui en accompagnent les usages.

RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



Bordeaux



RAPHAËL ROGÉ /
Responsable numérique, Banque des Territoires,
direction régionale Nouvelle-Aquitaine

DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DES COLLECTIVITÉS

« La Poste est une belle illustration d'un opérateur historique qui a su réinventer son offre de services pour répondre à la transformation numérique de la société. Par sa proximité avec les territoires, elle a connaissance des enjeux auxquels doivent faire face les collectivités et un accès privilégié aux usagers, ce qui lui permet de créer des services adaptés et au plus près des problématiques locales (logistique urbaine et de proximité, maintien à domicile, transformation numérique des PME, etc.). Par exemple, la plate-forme E-City est une réponse intéressante apportée aux villes moyennes pour redynamiser les commerces de centre-ville autour d'une approche qui combine boutique en ligne pour le commerçant, communauté locale d'influenceurs et logistique de proximité. »



L'ESSENTIEL À RETENIR ACTION CŒUR DE VILLE

Au salon Destinées numériques, La Banque des Territoires a créé un parcours de visite qui présentait des services numériques comme autant de solutions pour alimenter les projets de territoire, notamment concernant le volet « Smart City & Innovation » du programme Action Cœur de ville. Elle consacrera à ce programme 1 milliard d'euros sur ses fonds propres et 0,7 milliard en prêts sur fonds d'épargne sur 5 ans.

Châtelleraut



BÉATRICE ROUSSENGUE /
Éluée en charge des relations avec
le commerce, Châtelleraut (86)

À LA RECHERCHE DE SERVICES INNOVANTS ET ACCESSIBLES

« Nous devons accélérer notre transformation numérique pour être en phase avec nos jeunes citoyens et accompagner les plus âgés sur ces nouveaux usages. Nous recherchons des services innovants et accessibles. C'est La Banque des Territoires qui, au-delà de son soutien dans le programme Action cœur de ville (veille, ingénierie, etc.), nous a mis en relation avec La Poste pendant le salon. En charge du commerce pour Châtelleraut, E-City, la solution de place de marché locale via Internet, a retenu mon attention. Les commerçants ont besoin de développer leurs ventes en ligne, pour accroître leur clientèle et contrer la concurrence, très active sur ce canal. Ils n'ont pas toujours le temps ou l'expertise pour se lancer, et un tel service est une solution. »



67 %

DES FRANÇAIS
ONT EU RECOURS À
L'E-ADMINISTRATION
EN 2017, soit + 5 points
par rapport à 2016.

Sources : Arcep
et Agence numérique



EN BREF

TERRITOIRES DE DEMAIN
22 villes moyennes de Nouvelle-Aquitaine ont été retenues dans le programme Action Cœur de ville, qui doit permettre de redonner attractivité et dynamisme aux centres de ces villes. Le Groupe La Poste et ses partenaires figurent aux côtés des collectivités pour faciliter la réalisation de leurs projets.



DES INITIATIVES EN FAVEUR DES CITOYENS

Niort (79)

MIEUX EXPLOITER LES DONNÉES DES CLIENTS

**CAMIF.FR FAIT CONFIANCE À SDS,
FILIALE DE LA POSTE, POUR GÉRER
SES DONNÉES CLIENTS.**

La Poste, via sa filiale SDS, propose des solutions de gestion de la relation client devenues des atouts stratégiques majeurs pour les entreprises. Florian Cadet, Data & CRM campaign manager de camif.fr, est un client convaincu. Il a adopté cette solution il y a maintenant six ans. « Avec 95 % du business en ligne, nous avons énormément de données éparpillées un peu partout.

L'idée était de les centraliser pour rendre notre communication plus ciblée, donc plus efficace. » Depuis, cette solution a prouvé son efficacité en termes de chiffre d'affaires, au vu du taux d'ouverture des mails et de clics « ultra-rentables ». Techniquement, cette solution est transparente pour le client et, grâce à elle, camif.fr dispose d'une vision unique de ces derniers.



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur la Camif :
bit.ly/laposteviasds



Brigueil-le-Chantre (86)

LA POSTE CHEZ LA COIFFEUSE

UNE PRÉSENCE POSTALE ORIGINALE DANS LA VIENNE.

Depuis le 4 juillet, grâce à la coiffeuse, Brigueil-le-Chantre a retrouvé une présence postale disparue lors de la fermeture de l'épicerie du village, en novembre 2017. Quand l'épicerie a fermé ses portes, les Brigueillais ont dû se rendre à La Trimouille

pour effectuer leurs démarches postales. Après de nombreuses discussions avec Françoise Porcheron, maire de la commune, et avec La Poste, Anne Pain, gérante du salon de coiffure, a proposé d'offrir ce service à ses clients : une première régionale dans ce type

de commerce. Patrick Hebras, directeur de La Poste, secteur de Montmorillon, s'avoue pleinement satisfait du travail accompli, en parfaite collaboration avec la mairie : « Ces très bonnes relations ont permis de faire aboutir un beau projet qui convient à tous. »

Poitou-Charentes

DES CADO CHÈQUES POUR LES COLLECTIVITÉS

**LES CADO CHÈQUES ONT DÉJÀ SÉDUIT PLUS DE 40 COMMUNES
EN POITOU-CHARENTES.**

Les fêtes de fin d'année approchent et les collectivités, comme les entreprises, souhaitent faire un geste pour remercier leurs salariés. La Banque Postale propose à ses clients des offres CADO Chèques toujours appréciées par les collaborateurs. En Poitou-Charentes, 42 communes ont profité de cette offre pour Noël 2017. Les CADO Chèques sont d'un montant de 10 à 50 euros et sont valables un an dans plus de 500 enseignes partenaires, dont la grande distribution. Les employeurs bénéficient

d'une exonération des charges sociales sur les chèques cadeaux attribués, dans la limite de 166 euros par an et par salarié. Ce montant n'est pas non plus soumis à l'impôt pour la personne qui le reçoit. Les collectivités décident du montant des CADO Chèques, ces derniers peuvent être personnalisés et sont envoyés sous colis sécurisé. De plus, les collectivités équipées d'une carte Pros privilèges secteur public ont la possibilité de payer leur commande de CADO Chèques en différé.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus
sur CADO Chèques :
cadostore.com



**FONDS DE
PÉRÉQUATION :
QUELLES
ACTIONS
FINANCÉES ?**

Nouvelle-
Aquitaine



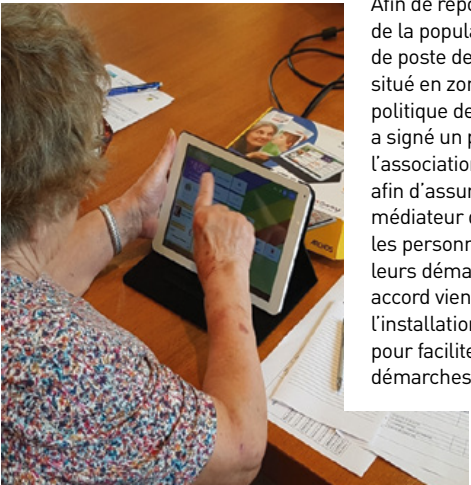
01 | ATELIERS NUMÉRIQUES EN MSAP

En partenariat avec l'UNA47 (Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles), la CDPPT propose la mise en place d'ateliers numériques en initiation ou perfectionnement. Ces ateliers seront dispensés par des formateurs qui se déplaceront dans les maisons de services au public (MSAP) identifiées pour des sessions hebdomadaires de deux heures, pour deux ou trois personnes, pendant trois mois à compter de janvier 2019.



02 | UN CAFÉ ROUVRE GRÂCE À LA POSTE

Depuis janvier 2017, la petite commune de Doazit (40), 872 habitants, a pu, grâce à la contribution du fonds de péréquation, rouvrir le café communal en le mutualisant avec l'agence postale communale (APC). Cela participe au renforcement du lien social en milieu rural. La gérante de l'APC tient le bar tous les matins, en même temps que l'APC.



03 | MÉDIATION ET ACCÈS AU NUMÉRIQUE

Afin de répondre aux besoins de la population du bureau de poste de Brive-Tujac (19), situé en zone prioritaire politique de la ville, la CDPPT a signé un partenariat avec l'association FACE Corrèze, afin d'assurer la présence d'un médiateur qui accompagne les personnes fragiles dans leurs démarches. Un nouvel accord vient d'aboutir à l'installation d'un îlot numérique pour faciliter l'accès aux démarches en ligne.



04 | LA CCI PARTENAIRE DES MSAP

Le premier partenariat entre les maisons de services au public (MSAP) de La Poste et la chambre de commerce et d'industrie (CCI) a été signé en 2018 à Bordeaux et concerne les dix MSAP de Gironde. Celles-ci assurent un premier accueil et orientent les personnes souhaitant entreprendre vers les offres de la CCI. C'est un moyen pour la compagnie consulaire de moderniser sa relation et d'être au plus près des entrepreneurs.



05 | ANIMATION DES PERSONNELS DE MSAP

Une convention de la communauté managériale des agents chargés de clientèle des maisons de services au public (MSAP) de La Poste en Poitou-Charentes a réuni une trentaine d'agents en octobre 2018. Une réunion plénière et des ateliers ont permis de valoriser ces agents et leurs actions et de les intégrer pleinement dans la démarche postale. Des échanges avec les partenaires ont enrichi cette rencontre, pour mieux servir les habitants.



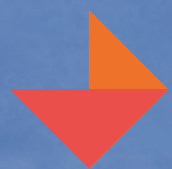
L'ESSENTIEL À RETENIR LE 4^E CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE

(2017-2019) s'appuie sur une forte progression des actions numériques et d'accompagnement des usages au bénéfice des territoires en difficulté. En Nouvelle-Aquitaine, 25 millions d'euros sont consacrés au financement d'actions innovantes, grâce au fonds de péréquation. Son périmètre d'intervention a été redéfini et les moyens ont été orientés vers la consolidation des points de contact postaux au titre de l'aménagement du territoire.



Pour en savoir plus sur la CDPPT en vidéo : bit.ly/presencepostaleterr

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.

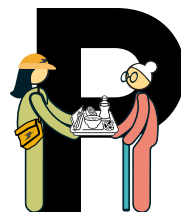


POUR LES CITOYENS



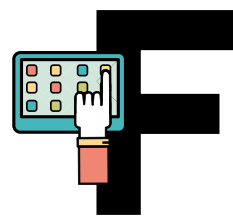
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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.



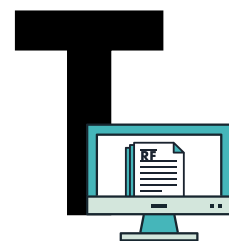
FRANCE CONNECT

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

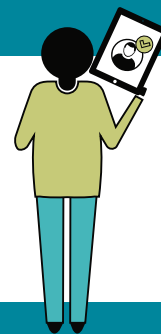


GROUPELAPOSTE.COM

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.