

LE POINT SUR
LA PRÉSENCE
DE
LA POSTE

JUIN 2019 #53
GROUPELAPOSTE.COM

POSTÉO

EN PAYS DE LA LOIRE

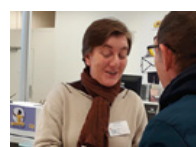
CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE

UN BILAN
ET DES PERSPECTIVES



TENDANCES
LA PROXIMITÉ
AU SERVICE DES
TERRITOIRES

LA MAISON
DE L'INNOVATION,
VITRINE DE L'E-TRANSFORMATION
SUR L'ÎLE DE NANTES



FACILITER
SAINT-NAZAIRE UN MÉDIATEUR
EN BUREAU

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



Sommaire

S'INFORMER

02 - Tiers-lieux : la réflexion s'engage collectivement

03 - Un îlot numérique à Argentré

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Contrat de présence : un bilan et des perspectives

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - À Nantes, la Maison de l'innovation, une vitrine de l'e-transformation
08 - La proximité au service des territoires

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Le fonds de péréquation en cinq actions

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Nantes

TIERS-LIEUX : LA RÉFLEXION S'ENGAGE COLLECTIVEMENT

Le Groupe La Poste mène actuellement une réflexion sur le développement des tiers-lieux. Le 6 mars dernier, dix acteurs du territoire ligérien se sont rencontrés pour partager leurs visions et leurs idées. « Notre objectif, précise Christine Boursin, déléguée au développement régional du Groupe La Poste, est d'imaginer et de co-construire des lieux de vie adaptés aux besoins et aux usages des citoyens, que ce soit en ruralité, en urbain, ou en quartier politique de la ville. » Pour Thierry Millon, maire d'Ingrandes-Le Fresne-sur-Loire (49), « l'enjeu est essentiellement sociétal. Il est de maintenir en milieu rural des lieux de services, alors que nous sommes plutôt dans une période de désertification des services courants ». De nouvelles rencontres sont prévues pour poursuivre les échanges et imaginer les futurs lieux, créateurs de valeur pour notre territoire.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la réflexion collective sur les tiers-lieux : bit.ly/reflexion-tierslieux

À NANTES, LA POSTE S'ADAPTE À L'ESSOR DU COLIS

100

VÉHICULES ÉLECTRIQUES constitueront la flotte et 11 quais seront créés pour accueillir les camions.

250

PERSONNES travailleront sur le site de Carquefou.

20 000

COLIS SERONT TRAITÉS CHAQUE JOUR au sein de la plate-forme de préparation et de distribution courrier-colis (PPDC) multiflux Nantes Nord.



À LIRE

Pour en savoir plus sur la nouvelle plate-forme : bit.ly/plateformecolis

CHIFFRES CLÉS

5

MILLIONS D'EUROS, c'est le coût de construction de la future PPDC multiflux Nantes Nord.

6 500 M²

C'EST LA SUPERFICIE DE LA PLATE-FORME, l'équivalent de 13 terrains de football.



CALENDRIER

Septembre 2019

Le chantier de la plate-forme de préparation et de distribution courrier-colis (PPDC) multiflux Nantes Nord a commencé à Carquefou en décembre 2018, pour durer de neuf à dix mois. La livraison est prévue en juillet pour une mise en route en septembre 2019.



UN ÎLOT NUMÉRIQUE, À ARGENTRÉ

_ Le 23 février dernier, Christian Lefort, maire d'Argentré (53), et Didier Pivette, délégué aux relations territoriales de la Mayenne, ont inauguré le premier îlot numérique des Pays de la Loire. Gratuit, ce nouveau service met à la disposition des habitants un espace qui comprend un ordinateur avec un accès à Internet, ainsi qu'une imprimante-scanner.

_ L'aménagement de l'îlot numérique à La Poste d'Argentré a été financé grâce au fonds de péréquation. Pour accompagner les Argentréens, un médiateur du Gléam (Groupement local d'employeurs d'agents de médiation) intervient chaque deuxième et quatrième vendredi du mois. Il oriente les clients qui ont besoin d'aide dans leurs démarches administratives en ligne, la compréhension des documents, la constitution de dossiers simples et la création de comptes.

_ Avec l'implantation de cet îlot, l'objectif pour La Poste est d'offrir un accès plus large aux outils numériques et aux services dématérialisés et de développer la culture numérique auprès d'une partie de la population pas encore connectée.

COURS : Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Fabien Jouron. Directeur de la rédaction : Gildas Brochard. Rédactrice en chef : helene.berlin@laposte.fr. Contributeurs : Xavier Abert, Nathalie Bergs, Virginie De Bettignies, Hélène Brochet, Malik Ouarty, Nahima Schorp, Clémence Tiercelin-Moreau. Crédits photos : Vincent Harbulot - Erolf-Prod., Baumschlager-Eberle, Christiane Blanchard / Département de Loire-Atlantique, Fotolia, Éric Huynh, La Poste, Guillaume Murat. 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.



CONTRAT DE PRÉSENCE : UN BILAN ET DES PERSPECTIVES

La construction du cinquième contrat de présence postale territoriale entre l'État, La Poste et l'Association des maires de France va débuter.

L'occasion de faire le bilan du précédent, qui s'achève en 2019.

Quel bilan tirez-vous du contrat 2017-2019, qui s'achève pour votre territoire ?

Karine Fouquet : Pour notre territoire, le bilan est positif. Deux points importants sont à souligner : l'adaptation des points de distribution aux besoins de la population et le maintien du service proposé par Le Groupe La Poste. Pour rappel, à ce jour, plus de 98 % de la population est à moins de 5 kilomètres ou de vingt minutes en voiture d'un point de contact. Un chiffre exceptionnellement bon en Loire-Atlantique. Ce contrat a permis à la fois d'engager la modernisation de nombreux bureaux de poste et la création de maisons de services au public (MSAP) sur les communes de Guenrouët et Villeneuve-en-Retz, par exemple, et d'accompagner les élus et les citoyens dans le changement quand le bureau de poste se transforme en La Poste relais ou autre.

Alain Dilis : Le bilan est positif pour la Mayenne, notamment parce que ce contrat a garanti le maintien de la présence postale de proximité, qui m'est très chère. Nous avons pu transférer les activités du bureau de poste chez des commerçants, avec un avantage de taille : une amplitude horaire importante y compris le samedi. Dans une mairie, les services de La Poste ne sont pas ouverts toute la journée. En Mayenne, nous avons une MSAP par communauté de communes.

KARINE FOUQUET /
Présidente de la CDPPT 44.

“La CDPPT de Loire-Atlantique a permis de développer et de maintenir un dialogue avec les élus locaux dans un climat transparent et grâce à un travail collaboratif.”



ALAIN DILIS /
Membre de l'Observatoire national de la présence postale.

“Il faut laisser plus d'autonomie aux élus dans l'utilisation du fonds de péréquation car ils connaissent très bien les besoins de leur territoire.”

Quels sont, selon vous, pour vos territoires, les enjeux à prioriser dans le prochain contrat ?

Karine Fouquet : Le principal enjeu est le maintien des services postaux dans le territoire. Cela passe par l'adaptation des points de contact à la population et par la création de nouvelles formes de présence, comme le développement de nouvelles MSAP et l'accompagnement dans l'utilisation de l'outil numérique. C'est poursuivre les travaux engagés par la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) en faveur de la transition numérique, plus particulièrement auprès des personnes qui en sont le plus éloignées parce qu'âgées, handicapées ou en milieu rural. Nous devons aussi accompagner le développement de nouveaux services comme le portage de repas au domicile.

Alain Dilis : L'enjeu pour notre territoire est d'adapter les équipements à nos besoins. Nous avons souhaité, par exemple, installer des îlots numériques. Il est aussi important de maintenir le fonds de péréquation afin que La Poste poursuive sa mission d'aménagement du territoire en contribuant au financement d'actions liées aux politiques locales (lutte contre la fracture numérique, maintien de services publics en zone rurale, vieillissement de la population). Autre enjeu : inciter les maires des communes qui ont le moins d'habitants, donc le moins d'activité, à transformer leur bureau en La Poste agence communale (LPAC) ou La Poste relais (LPR) en prenant le soin de garder au moins un bureau de poste par communauté de communes. Les partenariats LPAC et LPR sont bien adaptés aux communes jusqu'à 2000 habitants. Enfin, je souhaiterais que l'on mette en place des formats de présence postale innovants, comme celui en étude à Laval (livraison et retrait de vélos électriques, automates pour les jeunes, point numérique...).

GRUPELAPOSTE.COM



Redécouvrir les missions de service public de La Poste : bit.ly/servicepubliclaposte

TÉMOIGNAGE LA POSTE

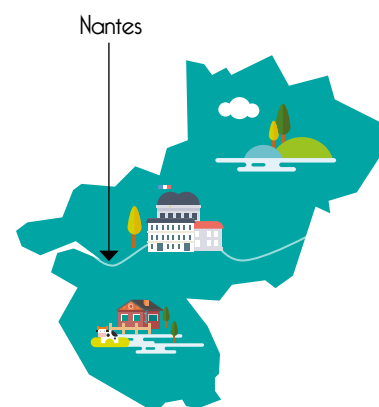
FABIEN JOURON / Délégué régional du Groupe La Poste en Pays de la Loire.

“Le contrat de présence postale est un fabuleux outil – encore trop méconnu – de la dynamique des territoires. C'est un panel d'élus volontaires représentatifs des strates décisionnelles des institutions locales ainsi qu'un représentant de l'État qui, dans chaque département, analyse, oriente et finance les lieux de services de demain. Outre la réflexion sur la présence postale en zone rurale ou en quartier politique de la ville, ce contrat accompagne la numérisation des clients et partage une réflexion sur les maisons de services au public déployées au sein des bureaux de poste.”

LA MAISON DE L'INNOVATION, UNE VITRINE DE L'E-TRANSFORMATION



RÉGION
PAYS DE LA LOIRE



GRUPELAPOSTE.COM



Pour visionner le projet de la Maison de l'innovation : bit.ly/maisoninnovation

ÉCLAIRAGE

Fin 2021, La Maison de l'innovation réunira à Nantes près de 800 informaticiens et chercheurs du Groupe La Poste. Actuellement dispersées sur quatre sites différents de l'agglomération, les équipes seront regroupées dans un nouvel immeuble sur l'île de Nantes. L'objectif est de favoriser les synergies entre les différents

services : colis-courrier, banque, réseau, production, cybercriminalité, fonctions support, et de créer un pôle d'expertise regroupant toutes les compétences du Groupe dans le domaine informatique. Offrant de meilleures conditions de travail, le projet sera doté au rez-de-chaussée d'un espace ouvert sur la cité et au grand public. Le Groupe entend ainsi promouvoir « l'open innovation », en

lien avec l'écosystème numérique, économique et même culturel. Ce futur bâtiment de 15 500 m² à ossature bois, cumulant le plus de labels internationaux possible en matière de responsabilité sociétale des entreprises (labels HQE, OsmoZ, E+C-, Ready 2 Services et BiodiverCity), a été conçu par l'agence d'architectes Baumschlager-Eberle. Il s'élèvera à l'emplacement de l'actuel site postal, rue Viviani.



Investir pour créer un pôle d'expertise reconnu et attirer de nouveaux talents.

Nantes



LOUIS RAMIN / Directeur des systèmes d'information Réseau La Poste.

CRÉER UN PÔLE D'EXPERTISE RECONNU

« La Maison de l'innovation va représenter une vitrine de la transformation numérique du Groupe. Ce sera à la fois un lieu de travail, qui permettra de renforcer les synergies et la coopération entre les équipes pour une meilleure performance, et un lieu ouvert à l'écosystème numérique nantais et au grand public. L'autre enjeu est de créer un pôle d'expertise reconnu et d'attirer de nouveaux talents, en particulier les jeunes diplômés. »

Nantes



FRED BELZINE / Président du club Titan Nantes.

LE CÔTÉ EST DE L'ÎLE DE NANTES DYNAMISÉ

« C'est avec beaucoup d'attention que j'ai pu découvrir le projet de La Poste. L'implantation de ce bâtiment sur le côté est de l'île, qui semble oublié comparé aux projets à l'ouest, est une bonne chose pour la dynamique de ce secteur. Les projets développés sur l'île de Nantes sont observés de près par les adhérents de notre club Titan*. Par son ampleur et son ouverture, celui-ci devrait influencer directement et positivement les entrepreneurs se situant à proximité immédiate de la Maison de l'innovation. »

* Club des entreprises de l'île de Nantes.

Nantes



DANIELLE BARBANEL / Responsable de projet à la direction des projets de Poste Immo.

UN IMMEUBLE RESPONSABLE ET CONNECTÉ

« C'est grâce à l'optimisation du parc immobilier tertiaire nantais et à la volonté de La Poste de regrouper sur un seul site les directions informatiques pour renforcer les synergies entre les équipes que ce projet est né. La Maison de l'innovation est une opportunité rare de pouvoir réfléchir sur plusieurs axes immobiliers, au service du développement territorial : intégration urbaine, immeuble connecté, services et restauration pour les riverains, actions sur l'impact carbone et l'énergie, partenariats avec les acteurs locaux. L'architecture du bâtiment, conçue par l'agence autrichienne Baumschlager-Eberle, est aussi de grande qualité : les perspectives, les volumes et les espaces paysagers seront particulièrement soignés. »

LA FUTURE MAISON DE L'INNOVATION.



Un bâtiment intelligent aux cinq labels internationaux en matière de RSE.

LA PROXIMITÉ AU SERVICE DES TERRITOIRES

Vieillesse de la population, mutations sociétales, révolution numérique, transition énergétique, besoins accrus de proximité humaine... Ces tendances structurelles sont porteuses de nouveaux enjeux pour les collectivités et les acteurs publics.

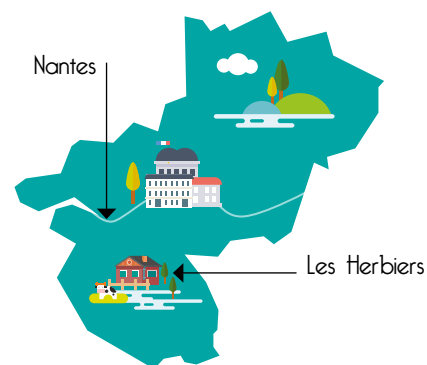


Partenaire des collectivités, La Poste accompagne les objectifs de modernisation et de diminution des dépenses de fonctionnement, en construisant avec les acteurs du territoire des services pour répondre aux nouveaux besoins des citoyens. « Nous touchons ici aux préoccupations des Français. Nos solutions adaptées et innovantes pour les collectivités prennent tout leur sens, explique David Leroux, de la direction des ventes entreprises La Poste pour les Pays de la Loire. Par exemple, favoriser le bien-vieillir à domicile des personnes âgées est un enjeu majeur pour notre société. À La Poste, nous proposons un service de portage de repas à domicile, mais aussi de médicaments et de biens culturels. Pour préserver l'autonomie, nous mettons en place des services de vigie de personnes assurés par le facteur. Le lien social est ainsi maintenu. »

LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

La fracture numérique est également un enjeu. Selon le baromètre du numérique 2018 réalisé par le Crédoc, 18 % des adultes n'utilisent jamais d'outils numériques ou se retrouvent bloqués en cas de difficulté. Forte de ce constat, La Poste travaille avec les partenaires pour sensibiliser et former les Français au travers d'ateliers et ainsi favoriser l'inclusion numérique. Chez les seniors, elle déploie Ardoiz, une tablette à l'ergonomie simplifiée. Et, comme la maîtrise du numérique est également décisive pour l'avenir des jeunes générations, La Poste développe Sqool, une solution d'e-éducation. « En Pays de la Loire, notre maillage territorial et notre réseau de facteurs constituent une ressource précieuse pour répondre aux enjeux de cohésion des territoires et de solidarité, en ville comme en zone rurale. »

RÉGION PAYS DE LA LOIRE



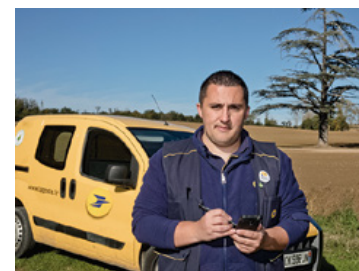
Les Herbiers



HÉLÈNE BANSARD /
Direction des ventes entreprises La Poste pour les Pays de la Loire.

E-ÉDUCATION, 16 TABLETTES SQOOL POUR DEUX ÉCOLES

« Aux Herbiers (85), deux classes viennent d'être dotées de tablettes numériques Sqool. Nous avons été contactés par la commune, qui avait un projet numérique pour ses deux écoles. Nous avons ciblé les besoins et proposé une solution sur mesure qui a satisfait tout le monde. Au total, 16 tablettes ont été installées et sont opérationnelles depuis le mois d'avril. En relais de l'action menée par l'Éducation nationale, les collectivités ont un rôle clé à jouer pour donner une chance égale à chaque enfant du territoire. L'e-éducation est un levier puissant pour servir cette ambition et contribue au développement de méthodes d'apprentissage innovantes. »



L'ESSENTIEL À RETENIR LE RÔLE CLÉ DE LA POSTE

Grâce à son expertise et à ses 75 000 facteurs, qui bénéficient de la confiance des Français, La Poste a un rôle clé à jouer en tant qu'unique réseau national homogène de services. En répondant à des problématiques d'intérêt général, ces services contribuent à améliorer la vie quotidienne des citoyens des territoires.

Utile

Nantes



AUDREY JAMET /
Responsable du pôle relations usagers et accès aux droits au CCAS.

PARTENARIAT CCAS-LA POSTE, UNE PREMIÈRE EN FRANCE

« Le centre communal d'action sociale (CCAS) de Nantes (44) propose un ensemble de services pour faire face aux situations de précarité ou de difficulté sociale. Parmi ces services, la domiciliation permet à des personnes qui n'ont pas de domicile stable de disposer d'un justificatif de domicile et d'une adresse pour recevoir du courrier et surtout pour accéder à leurs droits et prestations ainsi que pour remplir certaines obligations. Fin 2018, nous avions 4 500 personnes domiciliées au CCAS de Nantes. Il devenait très difficile de gérer le courrier et le tri. Nous avons donc fait appel à La Poste, qui assure parfaitement ce service dans un bureau annexe à Nantes Bretagne avec deux agents dédiés. »



85 %

DES SENIORS ESTIMENT
QUE LE WEB AMÉLIORE
LEUR QUOTIDIEN.

Face au vieillissement de la population, La Poste désire renforcer le lien social et contribuer à l'autonomie des personnes fragiles. Pour cela, elle propose sa tablette Ardoiz.



CALENDRIER

25 AVRIL 2019
LA POSTE A ORGANISÉ
À SAUMUR (49)
LA PREMIÈRE
RENCONTRE AVEC
LES ÉLUS DES EPCI
afin d'échanger
autour du bien-vivre
à domicile,
de la transition
énergétique,
de la communication
publique, ou encore
du financement
des collectivités.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Saint-Nazaire UN MÉDIATEUR EN BUREAU

LA PRISE EN CHARGE DES CLIENTS LES PLUS FRAGILES FACILITÉE.

Depuis octobre 2018, Gwenaëlle Gervot intervient au bureau de poste de Saint-Nazaire République chaque lundi et vendredi après-midi. Salariée de l'association FACE (Fondation Agir contre l'exclusion) Loire-Atlantique, « Gwenaëlle accueille les clients en situation de fragilité et les rassure, explique Yveline Le Goff, responsable de l'espace commercial du bureau de poste. Elle apporte une aide pour remplir un formulaire administratif et un soutien à ceux qui

font face à la barrière de la langue ». Cette action de médiation est financée par le fonds de péréquation et s'inscrit au cœur des valeurs de proximité de La Poste. « Son intervention permet de diminuer les incompréhensions entre postiers et clients. Sa connaissance des organismes du bassin nazairien permet également d'orienter les personnes vers l'interlocuteur adapté, en fonction de leurs difficultés. »



Saint-Nazaire

UNE PLATE-FORME POUR SOUTENIR LE COMMERCE LOCAL

DE NOUVEAUX SERVICES DE PROXIMITÉ SONT PROPOSÉS AUX HABITANTS.

La ville de Saint-Nazaire a opté pour Ma Ville Mon Shopping, une plateforme web de services et d'animation du territoire proposée par La Poste. Cette nouvelle place de marché digitale vise à soutenir l'activité du commerce local, qui représente un

enjeu fort d'attractivité du territoire. Face à la concurrence des centres commerciaux et, dernièrement, d'Internet, la collectivité favorise ainsi le maintien du commerce local, tout en proposant aux habitants de nouveaux services de proximité. Construit sur un

modèle collaboratif, Ma Ville Mon Shopping permet au commerçant de créer son site Internet et d'indiquer les produits disponibles à la vente sur la plateforme. Les habitants peuvent ainsi commander leurs articles. Une livraison de proximité leur est proposée.



EN 5 MINUTES



Découvrir Ma Ville Mon Shopping : mavillemonshopping.fr

Châteaubriant

UNE SESSION DÉDIÉE AUX LYCÉENS

LA POSTE RÉPOND À LA DEMANDE DU PASSAGE DU CODE DE LA ROUTE DES ÉLÈVES DU LYCÉE MÔQUET-LENOIR.

Pour répondre à la demande du passage de l'examen du code de la route des élèves du lycée Mòquet-Lenoir, le centre d'examen du code de la route de La Poste de Châteaubriant (44) et le lycée Mòquet-Lenoir testent un partenariat. Il consiste à proposer une session d'examen le mercredi après-midi, en complément des quatre sessions par semaine déjà programmées du mardi au vendredi. Depuis le 1^{er} janvier, ce sont 244 candidats qui y ont passé l'examen. L'objectif pour La Poste est de s'adapter aux besoins des

habitants d'une région où, sans voiture, la mobilité est un questionnement permanent. À travers ce partenariat, La Poste marque également sa volonté de soutenir le lycée, qui a mis en place pour l'année scolaire 2018-2019 des sessions d'aide à l'apprentissage du code de la route. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du projet de loi d'orientation sur les mobilités (LOM), qui a pour vocation de faciliter les mobilités durables et de proposer un permis de conduire moins cher et plus rapide.



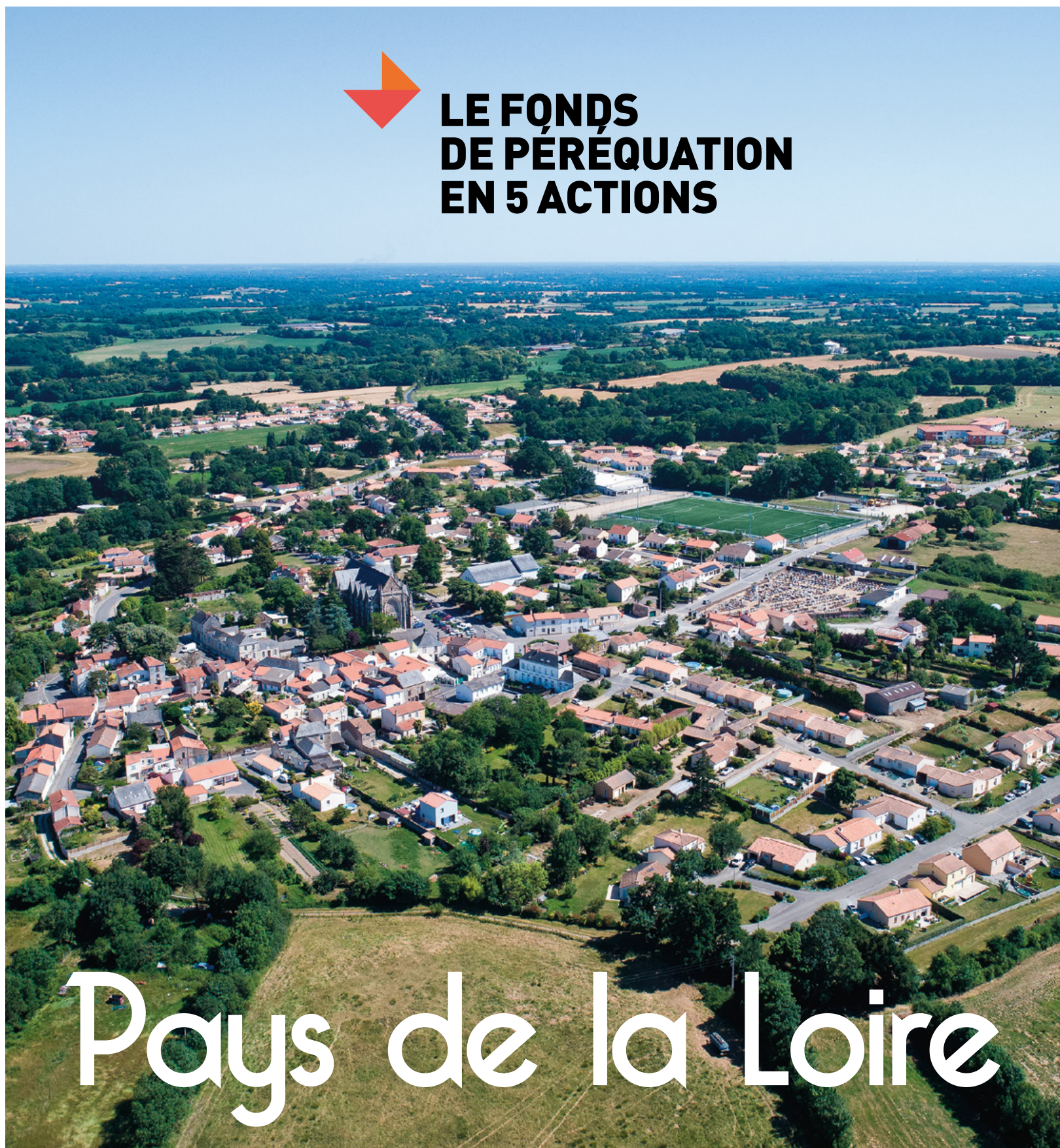
GRUPELAPOSTE.COM



Passer l'examen du code de la route avec La Poste : laposte.fr/lecode



LE FONDS DE PÉRÉQUATION EN 5 ACTIONS



Pays de la Loire

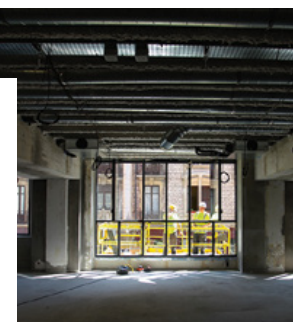


01 | DES ATELIERS NUMÉRIQUES DÉDIÉS

Depuis le mois de mars, le référent numérique de la communauté de communes Sud Sarthe anime une fois par mois des ateliers à la maison de services au public de Mansigné (72). Financés par le fonds de péréquation, ces ateliers numériques sont ouverts à tous et sont construits autour de thématiques répondant aux besoins des participants : comment créer son compte Internet ? Comment effectuer des démarches administratives ?...

02 | UN LIEU D'ÉCHANGES

Le projet est né d'une réunion entre la mairie de Saint-Mars-du-Désert (44) et La Poste : comment se saisir de la transformation du bureau de poste en agence communale et repenser l'espace en un lieu d'échanges, apportant de nouveaux services aux habitants ? Depuis, La Poste participe aux groupes de réflexion et l'utilisation du fonds de péréquation permet l'accompagnement de ce projet.



03 | UNE MÉDIATION SOCIALE SPÉCIFIQUE

Les bureaux de poste d'Angers Monplaisir, Saint-Michel, Bamako et Belle-Beille bénéficient d'une médiation sociale pour simplifier la relation client. Les médiateurs de l'association Régie de quartiers d'Angers accueillent et accompagnent les clientèles fragiles pour remplir des formulaires, constituer des dossiers bancaires ou se servir des automates. La convention, signée en septembre 2018, est financée par le fonds de péréquation.



04 | UN BUREAU DÉDIÉ AUX JEUNES

D'ici à fin 2019, le bureau d'Angers Ralliement proposera un espace dédié aux jeunes. La CDPPT a voté une enveloppe de 500000 euros, destinée à la rénovation de ce bureau desservant la politique de la ville. Les jeunes bénéficieront de conseils privilégiés et de solutions adaptées à chaque moment de leur vie, avec, par exemple, des permanences de partenaires pour les aider à trouver un stage, un premier emploi, ou à monter un projet.



05 | UN BUREAU DE POSTE RÉNOVÉ

Le 3 avril dernier, La Poste du Loroux-Bottreau (44) a été inaugurée en présence de Paul Corbet, maire de la commune. Ce projet de rénovation a nécessité un investissement de 225000 euros, financé par le fonds de péréquation. Tout en profitant de services modernes et ergonomiques, les Lorouxains bénéficient désormais de conseils personnalisés et d'un accueil assuré en toute confidentialité, au sein du nouvel espace réservé à La Banque Postale.



L'ESSENTIEL À RETENIR CONTRIBUTION À L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

L'État a confié au Groupe La Poste, par la loi du 2 juillet 1990, modifiée par les lois du 20 mai 2005 et du 9 février 2010, une mission de service public concernant la contribution à l'aménagement et au développement du territoire.

27,5 M€

C'EST LE MONTANT DU FONDS DE PÉRÉQUATION pour les cinq départements de la région pour la période 2017-2019... Renouvelé tous les trois ans, il est encadré par le contrat de présence postale signé par l'État et l'Association des maires de France (AMF). Cette dotation aide à engager des actions spécifiques contribuant à l'aménagement postal du territoire : mutualisation de services, formation, médiation sociale, rénovations, expérimentations, etc. Il est géré par l'Observatoire national de la présence postale (ONPP).



D'UNE RÉGION À L'AUTRE

Des initiatives, des questions, des idées neuves, des solutions... Regarder ce qui se passe ailleurs et s'inspirer pour projeter son territoire dans l'avenir.



85 000 TONNES

de déchets de bureau ont été collectées, réemployées ou recyclées (papiers, cartons, bouteilles, canettes, cartouches...) grâce à Recygo, filiale commune de La Poste et Suez créée en mars 2018.

10 MILLIONS

de prestations de nouveaux services facteurs ont été réalisées en 2018 (Action habitat, Geoptis, portage de repas et de médicaments à domicile, Cohésio...).

Landes | SERVICES À LA PERSONNE CAP SUR L'AUTONOMIE DES PERSONNES VULNÉRABLES

Le département des Landes et La Poste mènent, depuis 2016, une expérimentation sociale novatrice en faveur du maintien à domicile des personnes vulnérables. Objectif : offrir un bouquet de services adaptés aux besoins des seniors, des personnes en situation de handicap ou atteintes d'une maladie chronique, alliant numérique (tablette adaptée, téléassistance moderne, éclairage nocturne...) et présence humaine (visite de lien social, portage de médicaments...). Résultats* : 92 % des bénéficiaires y voient une amélioration de leur qualité de vie et 100 % jugent utile d'échanger avec l'accompagnant postier. Forts des résultats obtenus, les deux partenaires ont franchi un pas de plus en créant, en mars dernier, une société d'économie mixte à opération unique, XL Autonomie, qui mettra en œuvre le service public délégué Vivre à domicile opéré par La Poste.

* Source : cabinet Médialis – étude menée après la première année d'expérimentation en 2017.



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur Vivre à domicile dans les Landes : bit.ly/vivreadomicile



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

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

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



Utile

National | NUMÉRIQUE

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

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

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

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

POINTS DE VUE

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

GRUPELAPOSTE.COM



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

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

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

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

* Commission départementale de présence postale territoriale.

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

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

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

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

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



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

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

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

L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU LA POSTE

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

CRÉER DES OFFRES ADAPTÉES

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

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



MODERNISER LES BUREAUX DE POSTE

PRÈS DE 400 BUREAUX DE POSTE SONT RÉNOVÉS CHAQUE ANNÉE.

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

DÉVELOPPER DES PARTENARIATS DURABLES

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

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

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

MUTUALISER LES SERVICES

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

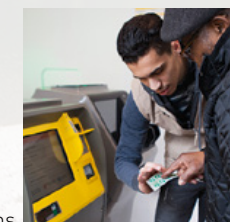
La Poste déploie, d'une part, des bureaux de poste tenus par des facteurs-guichetiers (922 à fin 2018), qui partagent leur journée entre la distribution du courrier et l'accueil des clients. D'autre part, elle ouvre son réseau à d'autres services publics et grands opérateurs pour mutualiser l'accès à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

INTÉGRER LE NUMÉRIQUE ET LE RENDRE ACCESSIBLE À TOUS

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

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

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





BUREAUX DE POSTE

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



CDPPT

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



CONSIGNES

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

* Source : FEVAD, 2018.



CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE

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



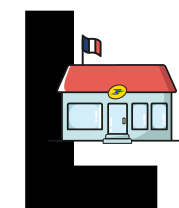
ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉS

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



FACTEURS-GUICHETIERS

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



LA POSTE AGENCES COMMUNALES

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

* Étude BVA, 2018.



LA POSTE RELAIS

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

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

GRUPELAPOSTE.COM



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



MSAP

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



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

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



1

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

2

Un audit de la voirie rend compte à grande échelle de l'état réel des réseaux routiers. Il permet de faciliter les arbitrages des collectivités concernant l'attribution et le partage de la compétence de gestion de la voirie, l'ordonnement des travaux, la mise en œuvre d'un entretien préventif et l'optimisation des budgets d'entretien des routes.

3

Depuis 2017, Geoptis, filiale de La Poste spécialisée dans la collecte et le traitement de données géographiques et environnementales, a développé une solution d'audit de la voirie en capitalisant sur la présence des facteurs sur les routes de France six jours sur sept.

4

L'audit de voirie Geoptis en quatre étapes :

- capture vidéo de la route par des caméras installées sur le toit des véhicules, lors des tournées des facteurs ;
 - recensement des dégradations de la route par une équipe spécifiquement formée⁽¹⁾ ;
- analyse des données par des ingénieurs spécialisés, pour élaborer des projections pluriannuelles et des préconisations de travaux en tenant compte des contraintes budgétaires de la collectivité ;
 - restitution des données *via* un portail en ligne ou dans le SIG⁽²⁾ de la collectivité.

5

Geoptis développe de nouvelles solutions en transposant ses savoir-faire à d'autres usages au service des collectivités. Une solution de mesure de la qualité de l'air grâce à de nouveaux capteurs en mobilité sur les véhicules des facteurs devrait voir le jour au second semestre 2019 : Geoptis est lauréat du [R] Challenge de la métropole de Lyon, où elle expérimente cette solution.

1. Méthode du Laboratoire central des ponts et chaussées (IFSTTAR).
2. Système d'information géographique.

