

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN NORMANDIE



MIEUX VIEILLIR
À DOMICILE DANS L'EURE



KISSKISSBANKBANK
SOUTENIR
LES PROJETS
AVEC LE
CROWDFUNDING

FRACTURE NUMÉRIQUE
DES ATELIERS POUR RENDRE
LE NUMÉRIQUE ACCESSIBLE À TOUS



CALVADOS
MAISON PIERRE RAYER
LA BANQUE POSTALE ACCOMPAGNE
LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

Sommaire



S'INFORMER

02 - Une nouvelle agence pour les habitants du plateau nord de Rouen
03 - Des labels pour le numérique en Normandie

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Soutenir les projets avec le crowdfunding

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Favoriser le maintien à domicile et l'autonomie des seniors
08 - Des ateliers pour rendre le numérique accessible à tous

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Des actions pour l'insertion des jeunes

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Utile

ColiPoste Rouen Nord

UNE NOUVELLE AGENCE POUR LES HABITANTS DU PLATEAU NORD DE ROUEN

Depuis le 17 juillet, la distribution des colis se réorganise sur les plateaux nord de l'agglomération rouennaise. Pour répondre à l'évolution du trafic colis, qui augmente grâce au e-commerce, et optimiser le transport et la logistique, une nouvelle agence ColiPoste a été implantée au sein du centre courrier de Bois-Guillaume, dans la ZAC de la Prévotière. La livraison des colis, précédemment assurée par les agents du centre courrier de Bois-Guillaume et de Maromme, sera assurée à partir de cette agence pour treize communes du nord de Rouen. Les clients des communes concernées bénéficieront de nouveaux services répondant à leurs besoins actuels comme le choix du lieu de livraison, la livraison à J+1, l'envoi de leurs colis depuis leur boîte aux lettres ou la possibilité de venir retirer le jour même leurs colis à l'agence Rouen Nord, de 8 heures à 17 heures.

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



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

DES LABELS
POUR LE
NUMÉRIQUE
EN
NORMANDIE



CHIFFRES CLÉS

2 LABELS LANCÉS EN 2018
par la région Normandie pour constituer
un réseau d'espaces ressources
pour le numérique en Normandie.

7
NOUVELLES STRUCTURES LABELLISÉES
« Tiers Lieux Normandie », espaces
collaboratifs visant à développer
le croisement des compétences.

12
TIERS LIEUX
DÉJÀ LABELLISÉS,
avec pour objectif d'en
labelliser 100 d'ici à 2021.

18
SITES LABELLISÉS
« ESPACE PUBLIC
NUMÉRIQUE NORMANDIE »,
lieux où le grand public peut
être initié au numérique.



À LIRE

Pour en savoir plus sur
les tiers lieux et les espaces
publics numériques :
bit.ly/espacesnumeriques



À RETENIR
STARTWAY, PARTENAIRE
DU GROUPE LA POSTE

Startway, partenaire de Poste Immo, filiale immobilière du Groupe La Poste, propose un réseau d'espaces de coworking, dont un à Rouen. Situé sur les quais, il offre des espaces de travail individuels équipés ainsi qu'une salle de réunion pour des réservations de courte durée ou de la location

sédentaire. Les clients peuvent également s'appuyer sur les services développés par Le Groupe La Poste pour les entreprises (banque, services numériques...) en plus des services opérationnels proposés par Startway (expertise comptable, coaching...). Plus d'infos sur start-way.com



DÉVELOPPER
LE COMMERCE
LOCAL

_ Comment accompagner les collectivités dans la promotion de l'offre de services des territoires ? C'était le thème évoqué lors de l'atelier économique du congrès de l'Assemblée des communautés de France (AdCF), à Deauville, auquel Le Groupe La Poste, partenaire de l'AdCF, a participé le 5 octobre dernier. « Les villes et les communautés doivent reprendre la main pour renforcer le commerce de proximité », a témoigné Fabien Ferrazza, directeur Docapost solutions secteur public. Pour accompagner les collectivités dans cet enjeu, La Poste, avec sa filiale Docapost, a développé une plate-forme omnicanale de services au public proposant une place de marché locale et citoyenne. Celle-ci fait la promotion des commerces de proximité par le biais d'influenceurs impliqués dans la ville et permet ainsi de développer la communication autour de l'offre commerciale. Les premières expérimentations montrent que la notoriété des commerces s'est développée grâce à cette solution.

SOUTENIR LES PROJETS AVEC LE CROWDFUNDING

KissKissBankBank, plate-forme de financement participatif, a présenté le concept du crowdfunding à de potentiels porteurs de projet rouennais, le 27 septembre. Objectif : apporter expertise et expérience sur cette nouvelle forme de financement.

Qu'est-ce que le crowdfunding ?

Olivier Sanch : Le crowdfunding, ou financement participatif, est un levier qui permet au grand public de soutenir, financièrement et collectivement, une idée ou un projet. Les campagnes sont lancées pour une durée déterminée et avec un objectif financier à atteindre, nécessaire au lancement du projet. Les contributeurs financent à hauteur de leurs moyens les projets qui ont été précédemment retenus. Les projets proposés sur la plate-forme KissKissBankBank, lancée en 2009, sont à fort impact économique, culturel et social, et sont soutenus par des citoyens, créateurs, artistes, entrepreneurs. Nous soutenons en effet la créativité, l'innovation, l'entrepreneuriat et la solidarité. Mais ce sont surtout des projets qui façonneront notre futur au-delà des tendances imposées et qui ont du sens pour les contributeurs.

Constance Pinson : C'est un lanceur de projet, pas une baguette magique. Il faut avoir un projet solide, cohérent et innovant pour réussir sa campagne de financement participatif. Le crowdfunding est aussi le premier test d'un projet par l'adhésion ou non des contributeurs. La communication est essentielle pour faire vivre la campagne et les emmener à nos côtés.



OLIVIER SANCH /
Responsable des réseaux
et acteurs publics de KissKissBankBank

“Les projets sont à fort impact économique, culturel et social, et sont soutenus par des citoyens, créateurs, artistes, entrepreneurs.”



CONSTANCE PINSON /
Fondatrice du Café Moustache, à Rouen

“C'est un lanceur de projet, pas une baguette magique. Il faut un projet solide, cohérent et innovant.”

Comment le financement participatif peut-il contribuer au développement de projets ?

Olivier Sanch : Le financement participatif, c'est créer une équipe autour d'un projet. Chez KissKissBankBank, des coachs sont dédiés à chacun d'entre eux, afin d'accompagner le porteur dans toutes les étapes de sa campagne, à la fois sur la forme et sur le fond. En amont, dans la définition du projet et de l'objectif; pendant, en apportant l'expertise sur la communication; et après, en gérant les transactions financières entre porteur et contributeurs. Grâce à cette expertise, le porteur de projet peut travailler plus sereinement pour franchir les étapes et faire aboutir son projet. 23 000 ont déjà été financés via notre plate-forme que nous présentons lors de rencontres partout en France, pour encourager le développement des innovations sur le territoire.

Constance Pinson : Cela donne l'opportunité de créer de la confiance dans les projets, grâce à l'accompagnement des équipes de la plate-forme. Le financement participatif permet aussi de se faire connaître par les contributeurs, ce qui peut les fidéliser avant même l'aboutissement du projet. Les contreparties qui leur sont offertes les impliquent et reflètent la personnalité du projet et de son porteur. De nombreux clients ont connu et soutenu notre Café Moustache avant son ouverture. Les réseaux et les communautés, qu'ils soient numériques ou physiques, sont également un excellent vecteur sur lequel il faut s'appuyer. Créer un collectif autour du projet, c'est l'une des clés du développement.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus
sur KissKissBankBank :
kisskissbankbank.com

TÉMOIGNAGE LA POSTE

JEAN-PHILIPPE POMA / Directeur Réseau et Banque Seine-et-Eure

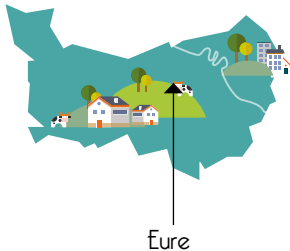
“La Banque Postale accompagne l'essor du financement participatif depuis 2009, auprès de KissKissBankBank. D'abord à travers les « Coups de cœur de La Banque Postale », qui soutiennent chaque mois un projet « citoyen » et, depuis juin 2017, par l'acquisition de KissKissBankBank. Les conseillers et les chargés de clientèle ont été sensibilisés à ce mode de financement, pour répondre au mieux aux attentes et aux projets de nos clients, en leur proposant en complément une offre de financement traditionnel ou en solution alternative.”

FAVORISER

LE MAINTIEN À DOMICILE ET L'AUTONOMIE DES SENIORS



RÉGION
NORMANDIE



ÉCLAIRAGE

Les collectivités sont au cœur d'enjeux majeurs, parmi lesquels figurent les problématiques liées au vieillissement de la population. Le nombre de Français âgés de 60 ans et plus passera de 20 % à 30 % de la population d'ici à 2050, et la très grande majorité des personnes âgées souhaitent continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible. Au-delà des offres déjà

commercialisées pour faciliter le bien-vieillir à domicile et développer l'autonomie des seniors, La Poste travaille avec les conseils départementaux pour imaginer et tester les solutions de demain, au sein des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie. L'enjeu n'est pas uniquement de faciliter le quotidien des seniors, il est aussi de maintenir du lien social et de lutter contre l'isolement, en zone urbaine comme en zone

rurale. Dans ce contexte, le département de l'Eure expérimente avec La Poste un dispositif de prévention et d'accompagnement de la perte d'autonomie à domicile.

90 % des Français plébiscitent le maintien à domicile.

Eure



ISABELLE JOLLIVET-PEREZ / Directrice solidarité autonomie au département de l'Eure

UN ENJEU DE TERRITOIRE

« Le bien-vieillir et le maintien à domicile sont une des priorités du département de l'Eure, réaffirmée dans notre schéma départemental unique. Nous avons aujourd'hui suffisamment de places pour accueillir la personne âgée euroise, mais nous devons diversifier nos formes d'accompagnement et d'aides dans le maintien à domicile de la personne âgée. À cela s'ajoute le fait que l'Eure est un territoire très rural. Dans ce contexte, comment rompre l'isolement de la personne âgée ? Comment recréer du lien social ? Car, nous le savons, plus une personne est isolée et plus elle sera dépendante à terme. »

Eure



MARION ROUSSELIN / Chargée de mission à la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie de l'Eure

UN DISPOSITIF PRÉVENTIF MODULABLE

« Le dispositif préventif "Mieux vieillir dans l'Eure", que nous a proposé La Poste, s'appuie sur des équipements technologiques de confort, de sécurité et de communication, des services de proximité assurés par le facteur et de l'accompagnement humain personnalisé. Un accompagnant postier, formé en gérontologie, assure le suivi individuel des 50 seniors concernés. L'installation des équipements au domicile est réalisée par un technicien de La Poste, qui aide le senior pour la prise en main. L'ensemble du bouquet n'est pas systématiquement mis en œuvre. Il est modulé en fonction des besoins et du niveau d'autonomie de chaque senior, évalués en amont par un professionnel. »

Bernay



PATRICK ROUX / Postier accompagnant Mieux vieillir à domicile

UN INTERLOCUTEUR UNIQUE POUR LES SENIORS

« Mieux vieillir à domicile est une démarche de prévention basée sur la confiance. Ma mission est d'accompagner les seniors en tant qu'interlocuteur privilégié, tout au long de leur avancée en âge, et en collaboration avec les aidants familiaux. L'accompagnement est personnalisé et adapté aux besoins et aux fragilités de chaque personne, et à l'évolution de leur situation. Chaque jour, un suivi sur une plate-forme informatique permet d'identifier des risques de fragilité, ce que les aidants familiaux ne peuvent pas toujours remarquer, et de s'assurer du bon fonctionnement du matériel. Ma collaboration avec la direction de la silver économie de La Poste permet d'améliorer en continu la qualité de service. »

LE FACTEUR, ACTEUR DE LIEN SOCIAL.



La Poste a développé des services clés en main ou sur mesure pour simplifier la vie des seniors.

DES ATELIERS POUR RENDRE LE NUMÉRIQUE ACCESSIBLE À TOUS

En partenariat avec l'association La Boîte aux lettres, La Poste a mis en place des ateliers gratuits de formation numérique à Alençon-Perseigne. L'objectif est d'accompagner et de rendre autonomes les personnes face aux nouvelles technologies.



Pour 65 % des Français, l'accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société. Le numérique peut être un formidable levier d'insertion et de développement...

à condition d'en maîtriser les codes ! Le contrat de présence postale 2017-2019, signé entre La Poste, l'État et l'Association des maires de France, met l'accent sur les actions visant à améliorer l'accessibilité numérique grâce à des actions innovantes de formation et d'accompagnement des usages, en lien avec la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste.

UNE FORMATION « À LA CARTE »

La commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) de l'Orne a engagé à titre expérimental, du 1^{er} juin 2018 au 31 mai 2019, la mise en place d'ateliers gratuits de formation numérique, dans le quartier de la politique de la ville d'Alençon-Perseigne. Les ateliers Atout numérique sont organisés en partenariat avec La Boîte aux lettres, association de lutte contre l'illettrisme, et avec la ville d'Alençon. L'objectif est de permettre à toute personne adulte, quel que soit son statut (retraité, demandeur d'emploi, bénéficiaire de minima sociaux...) de devenir autonome sur les outils numériques. Le parcours de formation est adapté en fonction des besoins de chaque participant.

DÉTECTER LES FRAGILITÉS

La Poste contribue à cette action de formation innovante en détectant les fragilités numériques. Les chargés de clientèle des bureaux de poste d'Alençon, Damigny et Saint-Germain-du-Corbéis remettent des flyers aux personnes rencontrant des difficultés face au numérique afin de les inciter à participer aux ateliers animés par La Boîte aux lettres.

RÉGION
NORMANDIE



Orne



LUDOVIC ASSIER /
Président de la CDPPT de l'Orne (61)

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT ET LA MARGINALISATION

« Les nouvelles solutions numériques et la dématérialisation progressive des services publics entraînent de nouvelles inégalités en termes d'accès aux services. Les populations vulnérables se retrouvent, à certains endroits, doublement pénalisées, et c'est un sujet de préoccupation pour les élus de la CDPPT de l'Orne. Pour lutter contre l'isolement et la marginalisation face aux évolutions digitales, la CDPPT a souhaité engager, à titre expérimental, la mise en place d'ateliers de formation numérique dans le quartier de la politique de la ville d'Alençon-Perseigne, en partenariat avec la ville d'Alençon et l'association La Boîte aux lettres. Cette action a été co-financée par le fonds de péréquation, pour un montant de 30 000 euros. »



L'ESSENTIEL À RETENIR À PROPOS DE LA BOÎTE AUX LETTRES

La Boîte aux lettres, atelier de formation de base, intervient depuis 1992 auprès d'adultes en difficulté dans les savoirs de base (lecture, écriture et calcul). Quatre formateurs et une vingtaine de bénévoles œuvrent sur trois pôles d'activité : la lutte contre l'illettrisme, le français langue étrangère et l'accès au numérique pour tous.

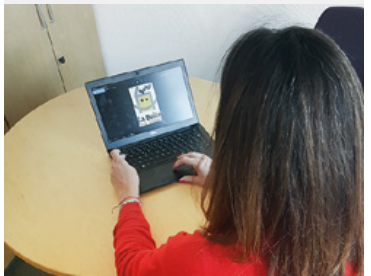
Alençon



CATHERINE FORNER /
Directrice de l'association La Boîte aux lettres
à Alençon (61)

POUR TOUT PUBLIC EN DIFFICULTÉ AVEC LE NUMÉRIQUE

« Nous sommes partenaires de La Poste depuis 2010. Nos formateurs accompagnent les clientèles vulnérables au moment des prestations sociales ou lors de l'utilisation des automates dans les bureaux de poste. Ce partenariat s'est renforcé en ciblant l'accès au numérique pour tous, avec des permanences dans des maisons de services au public et, depuis le 10 septembre, la mise en place d'ateliers de formation Atout numérique, dans le quartier d'Alençon-Perseigne. L'intérêt de ce partenariat est que l'on accueille tout public adulte en difficulté avec le numérique. Les plus des ateliers ? La formation est personnalisée en fonction des objectifs de chaque participant et ils peuvent venir avec leur matériel, ordinateur, tablette ou smartphone. »



3H

C'EST LA DURÉE
MOYENNE D'UN ATELIER.
Le parcours de formation
est défini suivant
les objectifs de chaque
participant.



30 000€

ONT ÉTÉ INVESTIS
PAR LA COMMISSION
DÉPARTEMENTALE
DE PRÉSENCE POSTALE
TERRITORIALE DE L'ORNE
pour la mise en place des
ateliers Atout numérique,
dans le quartier de
la politique de la ville
d'Alençon-Perseigne.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Soutien médical

UN FINANCEMENT POUR LE SOCIAL

SOUTENIR LES ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX.

La Maison Pierre Rayer, située dans la commune d'Anctoville, est un établissement public autonome dont la vocation est d'accueillir les jeunes en difficulté sociale. Les bâtiments historiques où elle est installée nécessitent aujourd'hui des travaux à la fois pour améliorer les conditions d'accessibilité et pour répondre aux nouveaux modes de vie des jeunes qui y résident. Il s'agit également d'offrir au personnel social et administratif

un lieu adapté pour la prise en charge de la soixantaine de jeunes hébergés au sein de l'établissement. Acteur des territoires depuis six ans, La Banque Postale Collectivités Locales s'inscrit aujourd'hui en soutien des établissements médico-sociaux dans leurs projets. Elle accompagne la Maison Pierre Rayer dans le financement de ces travaux qui s'étaleront sur quatre ans, ce qui permettra ainsi le maintien de l'accueil des jeunes pendant toute la période.



Animations

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

LES POSTIERS MOBILISÉS POUR LA SEMAINE DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC.

La Poste s'est mobilisée pendant la semaine des MSAP (maisons de services au public) organisée par la Caisse des dépôts et consignations du 8 au 12 octobre. Sur tout le territoire normand, de nombreuses animations ont été proposées dans les bureaux de poste

pour présenter les sites des partenaires et les outils numériques (équipements connectés en libre-service) mis à disposition afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives en ligne. Tout au long de la semaine, dans les 37 MSAP

postales, ont eu lieu des ateliers numériques, des présentations par les partenaires ou des moments de convivialité. L'objectif était de faire connaître les MSAP, qui contribuent à la réduction de la fracture numérique sur le territoire.



Fonds de péréquation

UNE AIDE POUR MUTUALISER LES SERVICES

UNE DISPOSITION PERMET L'UTILISATION D'UNE PARTIE DU FONDS DE PÉREQUATION POUR LA MUTUALISATION.

Afin de faciliter la mutualisation de l'offre postale avec un autre service public, les points de services La Poste agence communale ou intercommunale peuvent bénéficier d'une aide financière pour la réalisation de travaux de rénovation. En Seine-Maritime, 105 300 euros ont ainsi été affectés en 2018 à seize projets d'aménagement, par la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT), à partir du fonds de péréquation. Inscrite dans le cadre du contrat de présence postale territoriale

2017-2019, cette disposition contribue au développement de l'attractivité de ces points de services. Elle permet notamment de participer au financement de projets de regroupement dans des locaux communs (services de La Poste et d'une collectivité territoriale, par exemple). Elle peut également être utilisée lors de la délocalisation d'un point de service postal vers les locaux d'une mairie. Chaque opération doit faire l'objet d'une présentation et d'une validation en CDPPT.



DES ACTIONS POUR L'INSERTION DES JEUNES

Normandie



01 | L'ENJEU : L'INSERTION DURABLE
Partout en Normandie, Le Groupe La Poste travaille en lien avec des associations afin de favoriser l'insertion des jeunes et de les accompagner dans leur parcours étudiant, professionnel ou citoyen. L'objectif est de donner aux jeunes, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, les moyens d'appréhender le monde de l'entreprise pour accompagner leur insertion de façon durable.



02 | L'ÉCOLE DE LA 2^E CHANCE
Depuis juin 2018, l'école de la 2^e chance Normandie et Le Groupe La Poste ont signé une convention formalisant leur coopération au service de l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de moins de 26 ans n'ayant ni diplôme ni qualification. Cela se traduit par l'accueil de jeunes en stage, des rencontres avec des professionnels, des visites de sites ou des actions de promotion des métiers du Groupe.



03 | LES POSTIERS S'ENGAGENT POUR LES JEUNES
Les postiers parrains de L'Envol, le campus de La Banque Postale, suivent des élèves talentueux issus de milieux modestes, de façon individualisée, de l'entrée au lycée jusqu'à leur intégration dans les filières supérieures, générales, technologiques ou professionnelles. Ils font bénéficier leurs filleuls de leur expérience, de leurs compétences, et les soutiennent à chaque étape de leur parcours scolaire.



04 | FACILITER LES DÉMARCHES PAR LA MÉDIATION
L'inclusion sociale est un des leviers de lutte contre l'exclusion, qui peut défavoriser un jeune dans ses démarches du quotidien. Au bureau de poste de Rouen-Châtelet, une médiation sociale est proposée grâce au partenariat signé avec l'association Action Parentalité Enfance des Hauts de Rouen. Le but : accompagner les populations en situation de fragilité dans leurs démarches financières ou dans la compréhension des imprimés, lors de permanences.



05 | 100 CHANCES 100 EMPLOIS
Le dispositif 100 chances 100 emplois est porté par des acteurs économiques complémentaires : État, collectivités locales, acteurs de l'emploi, organismes de formation et entreprises. Piloté par Le Groupe La Poste sur l'agglomération rouennaise, il facilite l'accès à l'emploi des jeunes de 18 à 30 ans par des sessions de formation pour définir leur projet professionnel et développer leur motivation, grâce aux conseils de professionnels.



10 PAR AN, C'EST LE NOMBRE DE JEUNES accompagnés par La Poste dans le cadre de 100 chances 100 emplois.

32 JEUNES NORMANDS ONT ÉTÉ PARRAINÉS par des postiers dans le cadre de L'Envol.

28 POSTIERS NORMANDS ONT PARRAINÉ des jeunes dans le cadre de L'Envol.

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 conseiller 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



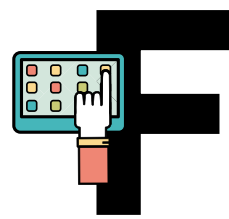
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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

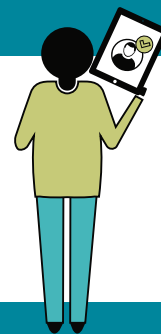


GROUPELAPOSTE.COM

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.