

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

LA POSTE ET L'YONNE

**PRÉSENCE
ACTIVE**
AU CŒUR DU DÉPARTEMENT



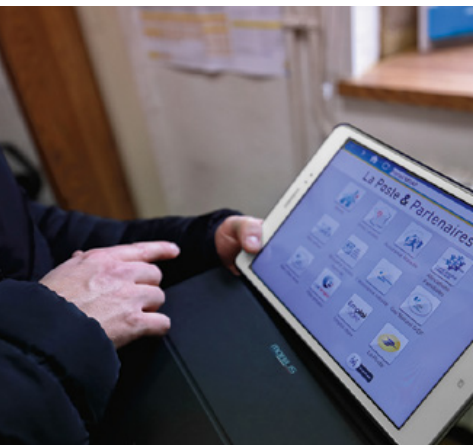
JURA
**NOUVEAU
SERVICE SENIOR**
**« SAVOURER
CHEZ VOUS »**

AUTUNOIS MORVAN
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE :
DIAGNOSTIC PAR LES FACTEURS



CÔTE-D'OR
MSAP JOURNÉES
PORTES
OUVERTES
AVEC LES
PARTENAIRES

Sommaire



S'INFORMER

02 - Les gérants d'agences postales communales visitent la PIC de Dijon
03 - BigUp For Startup, une invitation à innover à Dijon

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Les MSAP ouvrent leurs portes

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Comment se déroulent les diagnostics énergétiques par les facteurs, en Autunois Morvan ?
08 - Des solutions utiles pour les collectivités

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - La Poste au cœur de l'Yonne

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Côte-d'Or

LES GÉRANTS D'AGENCES POSTALES COMMUNALES VISITENT LA PIC DE DIJON

Vingt gérants d'agences postales communales de Saône-et-Loire ont visité la plate-forme industrielle du courrier (PIC) de Dijon, cet automne. L'occasion de découvrir le tri automatique et le cheminement du courrier, mais aussi de partager avec leurs homologues. Frédérique Demartier, gérante de Cormatin, revient sur cette rencontre : « La visite de la PIC nous a fait découvrir le monde inconnu du tri. Cela nous a fait comprendre le fonctionnement, pour mieux gérer nos explications face à un client. J'ai été étonnée de la rapidité de l'oblitération et du tri par département, ville, quartier et de la préparation de la tournée du facteur. Par ailleurs, un temps de convivialité entre collègues m'a permis de rencontrer de nouvelles personnes avec qui nous avons pu échanger et partager nos expériences. » Cette opération est une première dans notre région.

Utile

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



OURS Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Jacques Perrier. Directeur de la rédaction : Laurent Baumann. Rédactrice en chef : Nathalie Bouley. Rédaction : Laurence Biguenet avec l'aide du PRC et de la DRG Bourgogne-Franche-Comté. Crédits photo : La Poste, EROLF Productions, SIIVIM, Livres en vignes, L'Yonne Républicaine. Pages 14 à 20 : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : iStock (p. 14-17), 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.



BIGUP FOR STARTUP, INVITATION À INNOVER À DIJON

200

START-UP TRAVAILLENT avec La Poste pour améliorer ses services et transformer son modèle d'entreprise.

5

START-UP DE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ présentes pour l'édition 2017, en contact avec La Poste.

53

START-UP candidates.



CHIFFRES CLÉS

46

CANDIDATURES de start-up retenues.

94

RENDEZ-VOUS pour amorcer de nouveaux projets.



À LIRE

Pour en savoir plus sur BigUp For Startup en Bourgogne-Franche-Comté bit.ly/bigupforstartup

À RETENIR
LA POSTE AU SIIVIM DE NEVERS,
LES 8 ET 9 NOVEMBRE



Organisé tel un parcours dans une ville, ce sommet international de l'innovation dans les villes médianes a permis à La Poste de présenter, à Nevers, quelques-unes de ses solutions innovantes, à savoir

son chariot suiveur pour la distribution et sa caisse connectée, mais aussi de faire en réel une démonstration de Geoptis (service d'audit de voirie) ou de remise commentée par un facteur. Retour vers le futur de demain !



“SAVOURER CHEZ VOUS” GRÂCE À LA POSTE

La solution « Savourer chez vous » accompagne les collectivités dans leurs actions en matière de portage de repas à domicile auprès des seniors. Ainsi, sur la communauté de communes du Haut-Jura Saint-Claude et en collaboration avec le Syndicat mixte des aînés du Haut-Jura (SMAHJ), le facteur distribue 17 plateaux-repas au domicile des seniors, jusqu'à 6 jours sur 7, entre 9 h 30 et 11 heures. Les repas sont transportés dans des conteneurs isothermes, puis le facteur met en place les barquettes dans les frigos des intéressés, avec les explications adéquates. De l'avis des personnes rencontrées, « pour l'instant, les plats sont très bons et copieux, et c'est très pratique d'être livré à domicile, quand on a des difficultés à se déplacer ». Les convives profitent, par cette occasion, d'une présence quotidienne pour rompre l'isolement et la solitude. Cette offre favorisant le bien-vieillir à domicile des personnes âgées est actuellement aussi proposée aux communes et collectivités de l'Yonne.



Pour en savoir plus sur la solution « Savourer chez vous » de La Poste : bit.ly/savourez

GROUPELAPOSTE.COM

LES MSAP OUVRENT LEURS PORTES

Entrez dans les maisons de services au public (MSAP).

Avec le soutien des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT), des journées portes ouvertes ont été proposées avec les partenaires. *Postéo* a interrogé deux décideurs publics impliqués dans cette action.

Un an après, quel regard portez-vous sur le service MSAP ?

Patrick Molinoz : Les maisons de services au public (MSAP) sont une solution de mutualisation intéressante pour faciliter l'accès de la population aux services publics, notamment dans nos communes rurales. Que La Poste ait ouvert son réseau, depuis 2015, pour installer ces MSAP est donc une bonne chose. Pour autant, le format de ces MSAP n'est pas satisfaisant : pour moi, le service public doit nécessairement passer par un accompagnement humain. Une MSAP ne peut pas se limiter à un écran d'ordinateur présentant les sites internet des partenaires ! L'accompagnement des usagers dans toutes leurs démarches ne peut pas être porté par les seuls postiers, surtout s'ils doivent d'abord assumer leurs missions postales. En plus, la notoriété des MSAP postales reste très faible. C'est pour cela que j'ai répondu favorablement à l'opération de promotion portes ouvertes en Côte-d'Or.

Joël Bourgeot : En Côte-d'Or, quatorze MSAP ont été créées, dont quatre en partenariat étroit avec La Poste, pour répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics. L'État, tout comme La Poste, constatent à la fois une baisse de la fréquentation de ces MSAP, liée à la baisse de fréquentation des bureaux (environ -7 % par an), et une montée de l'illectronisme dans les territoires fragiles. C'est pour cela que nous avons soutenu l'initiative portée par La Poste et la commission départementale de présence postale territoriale de Côte-d'Or d'organiser des portes ouvertes dans les MSAP.

PATRICK MOLINOZ /
Président de la CDPPT de Côte-d'Or,
maire de Venarey-les-Laumes, président
de la communauté de communes
du Pays d'Alésia et de Seine, et
vice-président du conseil régional

“Le service public doit nécessairement passer par un accompagnement humain.”



JOËL BOURGEOT /
Sous-préfet de Montbard, en charge
des ruralités, et représentant l'État
à la CDPPT de Côte-d'Or

“La MSAP est l'un des outils du futur pour lutter contre la fracture numérique.”

Quelles nouvelles pistes pourrait-on imaginer ?

Patrick Molinoz : D'abord, il faut comprendre que tous les citoyens ne sont pas égaux face au numérique ! Permettre à tous, partout, d'accéder à Internet et d'apprendre à l'utiliser sont deux priorités absolues. Pour l'accès, j'ai demandé à La Poste d'installer le Wifi gratuit dans l'ensemble de ses points de contact. Quant à la formation au numérique, elle doit être généralisée, de l'usage de la souris à des pratiques avancées d'Internet en passant par la maîtrise de l'identité numérique. J'aimerais que La Poste propose l'accompagnement des publics, dans ses MSAP et dans toutes les agences postales communales. La mobilisation de médiateurs numériques pourrait y être proposée et, pourquoi pas, demain, celle des facteurs.

Joël Bourgeot : Le préfet de région, Bernard Schmeltz, a signé, le 12 octobre, à Fleurey-sur-Ouche, une convention départementale d'adhésion avec La Poste, qui permettra à la population d'effectuer ses démarches administratives en ligne avec la préfecture (carte grise, permis de conduire...), directement dans les quatre MSAP postales. Nous formerons, bien sûr, les postiers à ce sujet. La MSAP est l'un des outils du futur pour lutter contre la fracture numérique, en facilitant l'accès aux services publics dans les territoires les plus fragiles. Le préfet de région a, dans cette optique, demandé à La Poste d'étudier une expérimentation en Côte-d'Or, via son réseau de facteurs, autour d'une MSAP itinérante, c'est-à-dire directement au domicile des usagers.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le développement territorial : groupelaposte.fr

TÉMOIGNAGE LA POSTE

JEAN-FRANÇOIS COURTOY / Délégué aux relations territoriales du Doubs

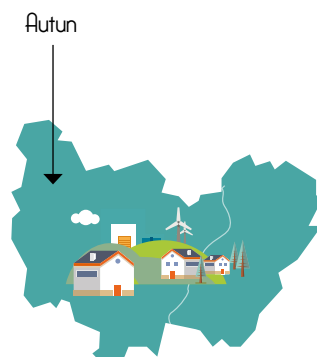
“Même principe qu'une MSAP, des îlots numériques installés dans des bureaux de poste situés en quartier prioritaire ou en agence communale, et financés par le fonds de péréquation territorial à hauteur de 6 000 €. Le premier a vu le jour en juillet au bureau d'Audincourt-Champs-Montants ; un second a été validé en CDPPT pour l'agence communale de Gilley. Dans ces îlots numériques munis d'un ordinateur, d'une imprimante et d'un scanner, on pourra ainsi accéder à tous les services numériques des partenaires traditionnels d'une MSAP.”

COMMENT SE DÉROULENT LES DIAGNOSTICS ÉNERGÉTIQUES PAR LES FACTEURS EN AUTUNOIS MORVAN ?

Utile



RÉGION
BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ



GROUPE LAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur
les services de proximité
accessibles via les facteurs :
bit.ly/servicesproximite

ÉCLAIRAGE



Le Groupe La Poste accompagne la communauté de communes du Grand Autunois Morvan dans la mise en place du programme de diagnostics énergétiques pour aider à la rénovation. La convention de contribution au programme Depar (Diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation) vise à lutter contre la précarité énergétique, chez les propriétaires depuis quinze ans ou plus, et sous conditions

de revenus. Le facteur intervient auprès des foyers ciblés en amont sur le territoire. Il remplit, avec la personne intéressée, un questionnaire à partir d'un smartphone. Puis, après la remise d'un flyer provenant du Grand Autunois Morvan, des explications sont données par le facteur au propriétaire. Le travail du postier peut aller jusqu'à la prise de rendez-vous, si la personne le souhaite. Nathalie Morel, responsable commerciale grands comptes La Poste Bourgogne - Franche-Comté, présente

cette nouvelle offre aux collectivités et explique que, « face à une concurrence numérique toujours plus âpre, La Poste se positionne grâce à un maillage serré du territoire et à des facteurs aux nouvelles missions ».

3 000 habitations ciblées

Autun



MARIE-CLAUDE LACAGNE /
Responsable équipe distribution
à la plate-forme courrier

UNE PLANIFICATION RÉALISÉE EN AMONT

« Une planification des actions de ce diagnostic énergétique a été organisée en amont, à raison, au maximum, de cinq visites par jour par facteur, pour les 3 000 habitations ciblées. Il s'agissait d'une prestation à deux passages, à réaliser dans un délai de trois semaines. L'objectif de 75 diagnostics attendus, dans le délai prévu, a été atteint avant la fin de la période, ce qui constitue un réel succès pour cette opération. »

Grand Autunois Morvan



CHRISTIAN GILLOT /
Président de Soliha
MARIE-CLAUDE BARNAY /
Présidente du Grand Autunois Morvan

PROPOSER UN BILAN ÉNERGÉTIQUE

Marie-Claude Barnay : « Nous avons proposé à nos habitants les plus précaires un bilan énergétique grâce au facteur, qui permet d'entrer dans chaque foyer français car on a confiance en lui. Nous pensions traiter cette année 75 demandes, grâce à votre offre, nous avons eu 120 demandes. Nous avons l'intention de reconduire ce dispositif l'année prochaine et nous réfléchissons même à faire appel aux facteurs pour d'autres types de messages. »

Christian Gillot : « Il était difficile de faire connaître le dispositif "Habiter mieux", mais qui peut entrer chez chaque Français mieux que le facteur ? Ce partenariat est très satisfaisant : ainsi, les habitants peuvent savoir que nous prenons en charge 70 % de leurs travaux énergétiques. »

QUESTIONNAIRE COMPLÉTÉ SUR LE SMARTPHONE
DU FACTEUR



Autun



PAULINE ALUZE /
Factrice services expert à Autun

TRANSMETTRE DES INFORMATIONS UTILES

« Pour moi, c'est toujours intéressant de transmettre des informations utiles aux personnes, au cours de la tournée. Là, il s'agit d'évoquer que des aides sont octroyées pour permettre des économies d'énergie dans sa maison. J'ai trouvé ce rôle vraiment utile, car les clients ont réagi pour la plupart très positivement. De nombreux démarchages par téléphone relatifs aux économies d'énergie créent aujourd'hui beaucoup de méfiance. Si c'est le facteur qui en parle, cela paraît tout de suite sérieux ! Présenter le flyer permet de se connecter au sujet, car tous n'ont pas en mémoire le courrier reçu au préalable. Si le client est intéressé, des questions sont posées pour vérifier l'éligibilité. Première question : êtes-vous propriétaire ? »

« Nous réfléchissons même à faire appel aux facteurs pour d'autres types de messages. »

DES SOLUTIONS UTILES POUR LES COLLECTIVITÉS

Transition énergétique, optimisation de la relation et du cadre de vie des citoyens ou encore transformation des collectivités publiques : autant de sujets auxquels les décideurs publics sont aujourd'hui confrontés. La Poste s'engage à leurs côtés.



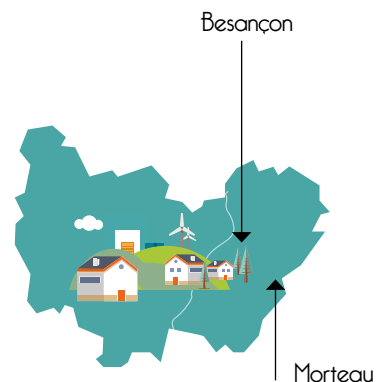
La Poste, par l'ensemble de ses moyens humains et numériques et son maillage territorial, est le partenaire privilégié de l'action des collectivités locales et les accom-

pagne jusqu'au cœur des politiques qu'elles portent. En Bourgogne - Franche-Comté, son ancrage local et son réseau de facteurs constituent une ressource précieuse pour répondre aux enjeux de cohésion territoriale et de solidarité, en ville comme en zone rurale. En déployant des services pour l'ensemble des administrés d'un territoire, isolés géographiquement, socialement et/ou en termes d'accès au numérique, La Poste se positionne comme partenaire naturel des décideurs. Elle accompagne les objectifs de modernisation et de diminution des dépenses de fonctionnement des collectivités locales et construit avec elles des offres de services pour répondre aux nouveaux besoins des concitoyens.

DES SERVICES POUR TOUS

Deux illustrations de cette dynamique régionale sont présentées dans ce dossier. L'une porte sur le développement du numérique pour tous, avec un service permettant aux communes rurales de disposer d'un site internet comprenant une plateforme pour créer et gérer leur site, l'hébergement, la messagerie et l'assistance téléphonique : la solution Campagnol. La seconde met en lumière une toute nouvelle offre innovante de vente de véhicules électriques d'occasion. La Poste développe également une solution pour dynamiser le commerce de centre-ville. Il s'agit d'une plateforme de digitalisation dédiée aux commerces de proximité afin de leur permettre de bénéficier d'une vitrine accessible sur Internet. La ville de Belfort expérimentera en mars 2019 ce nouveau service.

RÉGION BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ



Site communal



CÉLINE VINCENT /
En charge du numérique à l'AMRF

JEAN-PAUL CARTERET /
Vice-président national de l'AMRF, président de l'AMR Haute-Saône et maire de Lavoncourt

SOLUTION CAMPAGNOL POUR UN SITE INTERNET

L'Association des maires ruraux de France (AMRF) et La Poste ont signé un accord pour le déploiement, à l'échelle nationale, de Campagnol, proposé par l'AMRF. Céline Vincent explique : « Campagnol permet à chaque commune de disposer d'un site internet moderne et attractif. Ainsi, les administrés, via le site communal, peuvent effectuer de nombreuses démarches en ligne et accéder aux services (inter)communaux. Le site devient le portail d'accès aux services publics. La mairie "numérique" reste l'interlocuteur de proximité. » La Poste et l'AMRF ont souhaité promouvoir ce partenariat au Carrefour des maires de Franche-Comté. Pour Jean-Paul Carteret, « le site Campagnol est un bel outil, facile d'utilisation, au service de nos communes rurales. Merci au Groupe La Poste ».



L'ESSENTIEL À RETENIR UNE OFFRE COMPLÈTE DE SOLUTIONS

Première entreprise de services de proximité humaine, Le Groupe La Poste est le partenaire naturel des collectivités. Pour développer des services adaptés aux besoins des populations, La Poste propose des solutions dans quatre champs de compétences : relation aux citoyens et services de proximité, qualité de vie, transition énergétique et, enfin, transformation interne des collectivités.

Nouveauté Véhiposte



RODOLPHE TABBAGH /
Responsable des ventes Véhiposte

ENTRÉE DANS LA MOBILITÉ ÉLECTRIQUE À MOINDRE COÛT

« C'est une nouveauté : Véhiposte accompagne les collectivités dans leur transition énergétique, en proposant de faire l'acquisition de véhicules électriques d'occasion de type Renault Kangoo ZE. Il s'agit de véhicules de distribution de couleur jaune, qui ont en moyenne six ans, 70 000 km au compteur, révisés et garantis six mois. Les acquéreurs bénéficient de la solution de location de la batterie, ce qui permet de se libérer de l'interrogation sur sa capacité et son remplacement. C'est aujourd'hui un marché en plein développement. Véhiposte commercialise déjà, depuis 2017, des véhicules électriques auprès des professionnels de l'automobile. Avec cette nouvelle offre aux collectivités, l'entrée dans la mobilité électrique est possible, à moindre coût. »

Utile



SALONS ET CARREFOUR ÉLUS : LA POSTE S'EXPOSE !

• À l'occasion des différents événements d'automne, le congrès annuel de l'ANEM* à Morteau, le carrefour des maires de Franche-Comté à Besançon, le SIVIM** à Nevers ou encore Cité 89 à Auxerre, La Poste a mis en lumière une série de solutions et d'offres innovantes. À l'image de l'offre Geoptis, qui permet aux communes de réaliser, grâce aux facteurs et à leurs véhicules équipés, un diagnostic de la voirie. Ces rencontres ont également été l'occasion de présenter la gamme de solutions Proxi Vigie, grâce auxquelles les facteurs sont en mesure, de géolocaliser, à l'aide de leur smartphone, tout risque ou incident pour les usagers, sur la voirie.

• Enfin, une toute dernière innovation a été présentée lors du carrefour des maires de Franche-Comté : le chariot suiveur ! Nouveau compagnon du facteur pour la distribution, ce matériel apporte une solution aux problèmes de circulation en ville, tout en réduisant le port de charge, grâce à un ingénieux système de laser, qui suit le facteur en scannant les mouvements de ses jambes !

*ANEM : Association nationale des élus de montagne
**SIVIM : Sommet international de l'innovation en villes médianes

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Sur France Bleu Besançon LA MÉTÉO PAR LES FACTEURS

QUAND LES POSTIERS PRÉSENTENT LA MÉTÉO À LA RADIO...

Depuis cet été, les facteurs du Doubs, de Haute-Saône et du Jura font la météo sur France Bleu Besançon. Du lundi au vendredi, à 9 heures, les auditeurs entendent un facteur différent chaque jour, en direct de sa tournée. Le temps qu'il fait, le conseil adéquat, une tranche de vie de facteur sur les routes de Franche-Comté, voilà un beau partenariat entre France Bleu Besançon et la direction Services-Courrier-Colis. Après les boulangers, France

Bleu a demandé aux facteurs de rejoindre son antenne, pour une météo au plus proche des auditeurs. Cette entrée inédite dans le monde de la radio permet ainsi à tous les facteurs volontaires de dire la météo, durant un an, au fil des saisons. C'est pour eux une façon originale de valoriser à l'antenne au quotidien leur présence dans le paysage régional auprès des auditeurs. Une autre casquette à expérimenter pour le facteur !



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur la météo présentée par les facteurs : francebleu.fr/besancon



Côte-d'Or

LA POSTE SOUTIENT L'ÉCRIT

UN SALON LITTÉRAIRE POUR UN WEEK-END D'ÉCHANGES AUTOUR DU LIVRE.

Livres en vignes est la rencontre littéraire entre auteurs et grand public dont La Poste est partenaire depuis plusieurs années. La manifestation se déroule toujours fin septembre, dans le prestigieux château du Clos de Vougeot, en Bourgogne.

Pour cette 11^e édition, ce sont deux classes de seconde du lycée Montchapet qui ont planché sur un passage du roman *Laisse tomber les filles*, de Gérard de Cortanze. Une belle manière de véhiculer ces valeurs que

sont l'écrit, le papier, l'imaginaire, la lecture. Camélia Dutilleul, de la classe de français de Michèle Duchatel, a eu la primeur de lire sa lettre devant l'assemblée invitée pour l'inauguration de Livres en vignes. Un beau moment d'émotion.

Jura

LE CAFÉ NUMÉRIQUE POUR LES SENIORS

INITIER LES SENIORS AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION, EXPÉRIMENTATION DANS LE JURA.

En commission départementale de présence postale territoriale, début 2018, un budget de 56 000 euros a été validé afin d'effectuer, dans le Jura, une expérimentation numérique de formation des seniors. Une opportunité permise par le contrat de présence postale 2017-2019. Acteur majeur dans le milieu des services à la personne, l'ADMR a répondu présent et accepté immédiatement la proposition de se lancer dans l'aventure. Intitulée « Le café numérique », cette formation ADMR a pour objectif d'initier les seniors aux

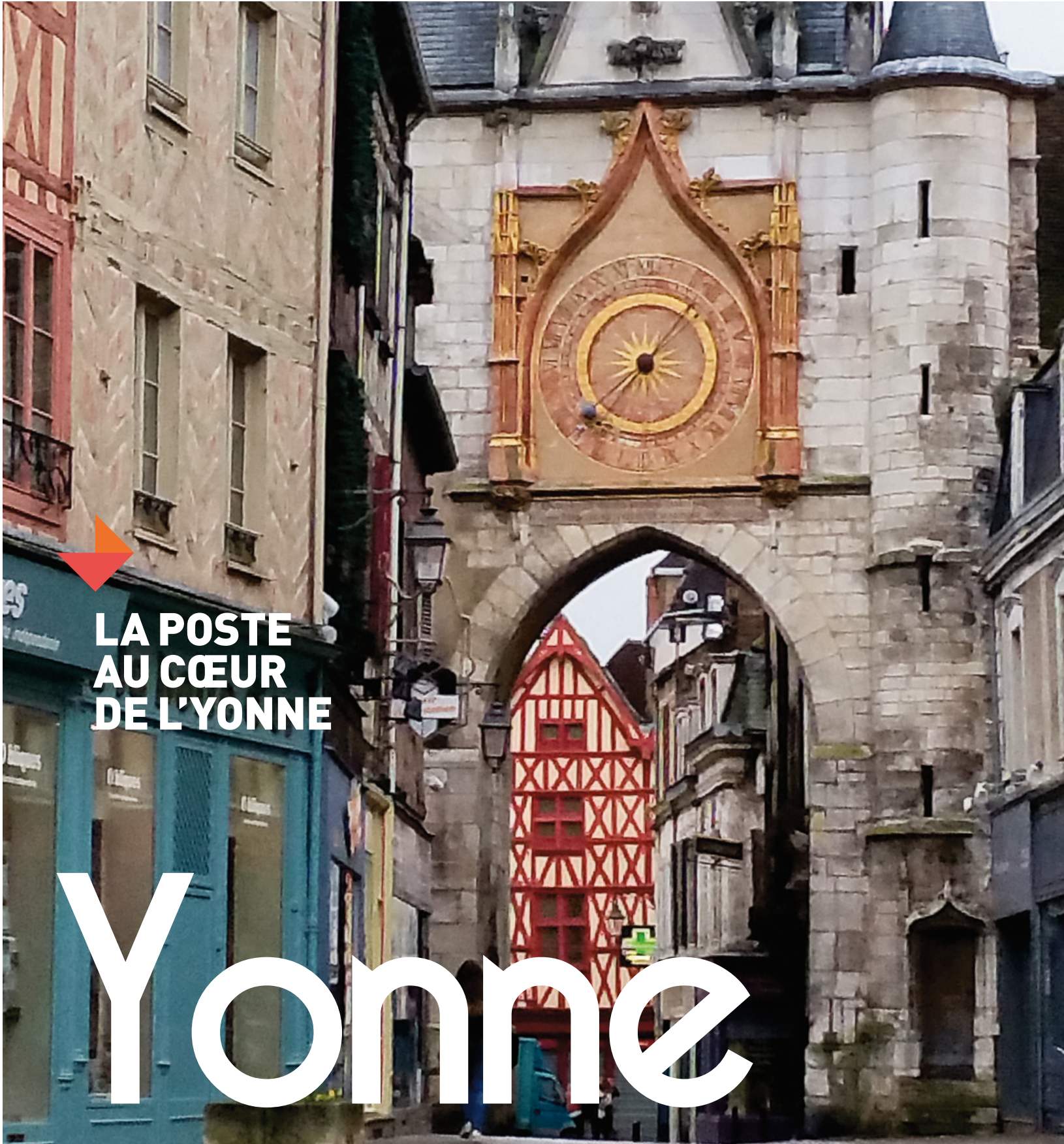
nouvelles technologies de la communication grâce aux tablettes Ardoiz. Ces matériels ergonomiques disposent de fonctionnalités spécialement adaptées aux seniors. Les adhérents de la Fédération des clubs du temps libre du département ainsi que les clients de l'ADMR se retrouveront par conséquent par groupes de six à huit personnes. Ces cafés numériques sont organisés dans les locaux de la fédération, des communes, mais aussi dans les maisons de services au public ou encore dans les agences communales La Poste.



EN 5 MINUTES



En savoir plus sur l'ADMR : admr.org



LA POSTE
AU CŒUR
DE L'YONNE

Yonne



01 | PRÉSENTATION ARDOIZ À AUXERRE

« Quasiment un cours particulier pour des personnes novices, à l'initiative de la mairie, soucieuse de développer les services numériques dédiés aux seniors », évoque Christine Bichet, responsable de l'espace commercial La Poste, à Auxerre, qui a présenté la tablette Ardoiz. « La Poste, avec une tablette pensée pour les seniors et des ateliers de 2 h 30, aide ainsi à la nécessaire prise de conscience, pour ne pas "décrocher" de l'évolution de la société. »



02 | MÉDIATION LA POSTE SENS

Dans le cadre du fonds de péréquation postal, une convention a été signée entre le Réseau La Poste et l'association des travailleurs maghrébins de Sens, qui ont opté pour la mise à disposition d'une médiatrice, sur décision de la commission départementale de présence postale. Son rôle ? Contribuer à la lutte contre les exclusions et favoriser le lien social.



03 | TOURNÉES VESPÉRALES À MONÉTEAU

Depuis début 2018, la plate-forme de préparation et de distribution du courrier de Monéteau assure une distribution de colis en soirée, entre 18 et 20 heures, dans certains secteurs des villes d'Auxerre, Saint-Georges et Perrigny. La livraison de colis s'effectue lors de tournées vespérales, opérées de 18 h 20 à 20 h 10, et le samedi jusqu'à 14 h 30. Ce nouveau dispositif de distribution représente plus de 200 colis quotidiens.



04 | ANIMATION À L'AGENCE POSTALE DE VÉNZIZY

À l'initiative du maire, une animation a permis d'inviter tous les habitants de Vénizy à profiter de l'agence postale communale. Tout d'abord, un courrier a été diffusé à la population, il comprenait un miniquiz permettant ensuite, par tirage au sort, de gagner des pièces de la collection « Mickey » de la Monnaie de Paris. Une première animation autour des timbres et de la tablette pour seniors, notamment, qui a réuni une cinquantaine de personnes.



05 | DÉJÀ TROIS FACTEURS-GUICHETIERS

À Coulanges-sur-Yonne, Quarré-les-Tombes et Vézelay, le facteur-guichetier est désormais l'interlocuteur unique assurant la prise en charge complète de l'offre de La Poste destinée aux habitants. Ce nouveau dispositif s'inscrit pleinement dans la volonté du Groupe La Poste de proposer à ses clients des offres de services enrichies, sur une plage horaire étendue, et basées sur la complémentarité entre le guichet et la tournée du facteur.



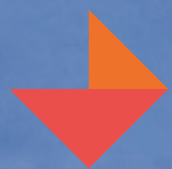
L'ESSENTIEL À RETENIR LA POSTE DANS L'YONNE

- 41 bureaux de poste, dont 3 gérés par des facteurs-guichetiers et 5 maisons de services au public
- 33 La Poste Relais
- 111 La Poste agences communales

900
POSTIERS
dans l'Yonne

5 MINUTES
Pour en savoir plus sur l'Yonne : yonne.fr

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 : groupelaposte.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



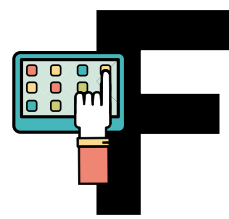
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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

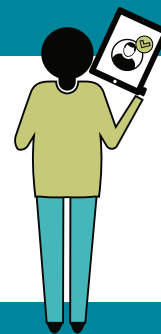


GROUPELAPOSTE.COM

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.