

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN GRAND EST



LOGISTIQUE URBAINE

POUR DES VILLES
DURABLES ET ATTRACTIVES



**MÉDIATION
NUMÉRIQUE
L'ACCOMPAGNEMENT
EST NÉCESSAIRE**

ÉCONOMIE SOCIALE
ET SOLIDAIRE
**POUR DES RÉPONSES
AUX BESOINS D'AUJOURD'HUI**



SERVICES
**MSAP LES MAISONS DE SERVICES
AU PUBLIC INNOVENT**

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



Sommaire

S'INFORMER
02 - Une postière de Lunéville illustre la campagne publicitaire
03 - Mieux connaître l'évolution du réseau des points partenaires

OUVRIR LE DIALOGUE
04 - Accompagner chacun dans l'appropriation du numérique

GAGNER EN PERFORMANCE
06 - Coopérer avec le secteur de l'économie sociale et solidaire
08 - Agir pour des villes plus durables et attractives

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

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
12 - Les maisons de services au public innovent

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



Meurthe-et-Moselle

UNE POSTIÈRE DE LUNÉVILLE ILLUSTRE LA CAMPAGNE PUBLICITAIRE

À l'automne 2018, la nouvelle campagne publicitaire de La Poste a mis en avant la transformation de l'entreprise, tout en répondant à une question : que signifie être postier en 2018 ? Caroline Mansuy, conseillère bancaire à Lunéville, a fait partie des 27 postiers ambassadeurs choisis pour illustrer cette campagne. « Je trouve très intéressant de promouvoir tous les métiers qui existent à La Poste, commente-t-elle. Beaucoup de jeunes ne savent pas ce que nous faisons. Il faut leur montrer que nous sommes dynamiques, présents sur le numérique et que nous avons une banque moderne. » Une occasion de montrer le savoir-faire des postiers : qu'ils soient concepteur-développeur, facteur services expert, *data scientist*, chargé de clientèle... Ce sont autant d'expertises qui tendent vers une même mission, celle de simplifier la vie des clients. La campagne est parue dans la presse au niveau national et dans tous les bureaux de poste.

GROUPELAPOSTE.COM

Pour en savoir plus sur Caroline, conseillère bancaire à Lunéville : bit.ly/postiereluneville

OURS Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Gilbert Doré. Directeur de la rédaction : Sylvain Michel. Rédactrice en chef : Amandine Brion. Rédacteurs : Johann Bouhot, Maud Buzon, Caroline Emerard, Hélène Favre-Monnet, Alain Gaxotte, Hugues Mahieu, Emma Montel, Carole Winter. Crédits photos : Christian Cuny, Cédric Kamut, Carole Winter. 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. 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.

Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C015240

MIEUX CONNAÎTRE L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU DES POINTS PARTENAIRES

554
LA POSTE AGENCES dans le Grand Est.

345
LA POSTE RELAIS dans le Grand Est.

321 EUROS
MONTANT DE L'INDEMNITÉ pour les points La Poste relais en zone rurale (379 pour ceux en ZRR).

95 %
DES ÉLUS SONT SATISFAITS de leur point partenaire La Poste (TNS Sofres, mars 2016).

CHIFFRES CLÉS

1 015 EUROS
MONTANT DE L'INDEMNITÉ pour les agences postales en zone rurale (1 144 euros pour celles en zone de revitalisation rurale - ZRR).

L'INFO

LES NUITS DE CHAMPAGNE ONT ACCUEILLI DE JEUNES AUTEURS ET COMPOSITEURS SOUTENUS PAR LA FONDATION LA POSTE, LE 25 OCTOBRE DERNIER. En effet, la Fondation La Poste est partenaire de l'association Voix du Sud, qui organise les Rencontres d'Astaffort, lieu de rendez-vous pour les créateurs de musiques actuelles imaginé par Francis Cabrel. Tous les ans, elle remet le Prix centre des écritures de la chanson à un jeune artiste

repéré lors des Rencontres. En 2017, suite à une session exceptionnelle, le choix a été fait de décerner le prix à 15 artistes, qui composent Staff. Dans le cadre des Nuits de Champagne, et grâce au soutien de la Fondation La Poste, Staff a bénéficié d'une semaine de résidence à l'espace Gérard-Philippe de Saint-André-les-Vergers et a pu donner une première représentation, le 25 octobre 2018, la veille de la sortie de l'album.



LE CARREFOUR DES ÉLUS

_ Événement phare associé à la Foire de Châlons-en-Champagne, le Carrefour des élus, organisé par l'Association des maires de la Marne, s'est déroulé les 31 août et 1^{er} septembre derniers. Parrain historique de cette manifestation, La Poste a reconduit sa participation à cette neuvième édition.

_ Selon Franck Leroy, président de l'Association des maires de la Marne, « la présence du Groupe La Poste est perçue de manière tout à fait positive, d'autant plus qu'il a diversifié ses activités pour mieux coller à l'attente des acteurs territoriaux ».

_ Pendant ces deux jours, La Poste a présenté des solutions telles que Ardoiz, la tablette conçue pour les seniors, ou Sqool, une offre qui favorise le déploiement du numérique dans les établissements scolaires.

_ Catherine Renard, maire de Beine-Nauroy, a participé à un atelier autour des enjeux liés à la transformation numérique : « Rencontrer les acteurs du Groupe La Poste nous permet de découvrir les nouveaux outils et services, les partages d'expériences mais aussi d'étudier la faisabilité sur notre commune ».

GROUPELAPOSTE.COM

Pour en savoir plus sur La Poste au Carrefour des élus à la Foire de Châlons-en-Champagne : bit.ly/lapostechalons

ACCOMPAGNER CHACUN DANS L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE

Le numérique est partout. Pour communiquer avec leurs proches et accéder à tous les services en ligne, les seniors ont parfois besoin d'un accompagnement pour la prise en main des outils numériques. La Poste peut y pourvoir.

Quels sont les enjeux de l'accès au numérique pour tous les citoyens ?

Jérôme Guéry : Face à l'isolement des personnes âgées, le numérique est l'une des alternatives qui permet à nos aînés de se sentir moins seuls. Il permet de communiquer avec ses proches, sa famille, souvent éloignés. C'est aussi un moyen efficace pour accéder à des services, l'âge avançant rendant plus compliquée la mobilité, surtout en milieu rural. Le numérique permet d'accéder à tout un panel d'outils pédagogiques et ludiques pour stimuler sa mémoire et ses capacités cognitives. L'accès à Internet est, dans notre société, un vecteur de lien social. Le numérique est un levier d'insertion important pour nos seniors. Mais l'utilisation de cette technologie n'est pas innée. Elle demande une certaine technicité qui peut faire peur aux personnes âgées, perdues dans un domaine qui leur paraît inaccessible.

Philippe Krembel : Plusieurs questions se posent. Avec la fracture numérique, comment faire pour que les seniors entrent dans le monde numérique ? D'autant plus qu'avec l'éclatement de la cellule familiale, les enfants sont parfois loin, et les petits-enfants encore plus loin. Les personnes âgées ont un besoin légitime de pouvoir communiquer avec leur famille. Diffuser des outils identiques à tout le monde (quel que soit l'âge) n'est pas possible. Les seniors ne sont pas nés dans le monde numérique. Ils ont besoin d'outils didactiques, simples, avec des fonctionnalités adaptées.

JÉRÔME GUÉRY /
Directeur de l'EHPAD Les Iris
d'Onville (54)

“L'accès à Internet est, dans notre société, un vecteur de lien social. Le numérique est un levier d'insertion important pour nos seniors.”



PHILIPPE KREMBEL /
Adjoint au maire d'Ensisheim (68)

“Faciles d'utilisation, avec un service de prise en main proposé par les facteurs, les tablettes Ardoiz sont une bonne réponse aux attentes des citoyens les plus âgés.”

Comment réduire la fracture numérique ?

Jérôme Guéry : Depuis novembre 2018, et c'est une première dans le Grand Est, Anne Perron, contrat aidé de l'EHPAD Les Iris, est présente au bureau de poste d'Onville, à raison de quatre heures par semaine. Elle y propose un accompagnement de la clientèle à l'utilisation d'une tablette spécifique pour les seniors, soit lors d'ateliers collectifs, soit en individuel, en fonction de la demande. Ce partenariat Groupe SOS Seniors / La Poste permet à la clientèle âgée, spécifiquement demandeuse, de s'approprier ces nouveaux outils numériques en toute confiance, avec un interlocuteur compétent pour intervenir auprès des seniors, dans un lieu déjà fréquenté. Les ateliers proposés par petits groupes sont devenus un vrai rendez-vous d'inclusion sociale. La proximité géographique entre l'EHPAD Les Iris et le bureau de poste permet d'offrir une complémentarité de services aux seniors.

Philippe Krembel : Réduire la fracture numérique passe tout d'abord par un équipement adapté. Faciles d'utilisation, avec un service de prise en main proposé par les facteurs, les tablettes Ardoiz sont une bonne réponse aux attentes des citoyens les plus âgés. En liaison avec le CCAS de la commune, un achat de cinq de ces tablettes a été réalisé. Elles ont été remises au cours d'une tombola organisée lors d'une fête des seniors, en novembre. Ces outils proposés par La Poste sont vraiment adaptés de par leurs fonctionnalités et l'aide à la prise en main. Pour la population éloignée du numérique, c'est tout simplement génial.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Ardoiz : ardoiz.com

TÉMOIGNAGE LA POSTE

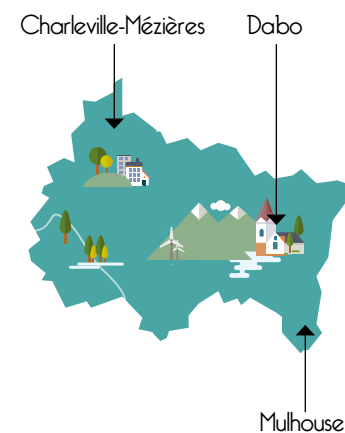
MAUD BUZON / Déléguée au développement régional du Groupe La Poste

“La Poste s'engage en faveur de l'inclusion numérique et permet ainsi aux personnes les plus éloignées du numérique de se former aux nouveaux usages : services au domicile proposés par les facteurs, accompagnement par les chargés de clientèle du réseau dans les maisons de services au public ou encore plan d'inclusion bancaire par le numérique de La Banque Postale, enfin, médiation numérique dans les bureaux de poste.”

COOPÉRER

AVEC LE SECTEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Utile

RÉGION
GRAND EST

ÉCLAIRAGE



Signataire de la charte de l'Alliance Dynamique, Le Groupe La Poste a fait le choix d'un partenariat fort avec le secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS), fondé sur des valeurs communes : l'accessibilité, la proximité, la confiance et la solidarité.

Ce rapprochement avec le monde de l'ESS a mené à différentes expérimentations sur le territoire Grand Est : la création de plusieurs La Poste relais

au sein de structures de l'ESS, le développement d'une véritable politique d'achats solidaires... Ainsi, à Strasbourg, une conciergerie solidaire a été mise en place en partenariat avec Les Jardins de la Montagne Verte, une structure d'insertion spécialisée dans la production et la vente de légumes et de fruits. Dans ce cadre, une fois par semaine, l'association vient livrer les commandes de paniers passées par les postiers. Afin d'accompagner le développement du secteur et de mettre

à disposition des compétences, La Poste propose même des missions pour les postiers dans des structures de l'ESS, dans le cadre d'un temps partiel aménagé pour les seniors. Des offres sont par exemple actuellement disponibles au sein des comités départementaux de l'Unicef, à Nancy, Troyes et Strasbourg.

L'ESS contribue à la création d'activités économiques et d'emplois tout en renforçant la cohésion sociale.

Haut-Rhin



ALEXANDRE PHILIPPE /
Directeur du centre socioculturel
Lavoisier Brustlein, à Mulhouse

UNE TRENTAINE DE CLIENTS PAR JOUR

« Le centre socioculturel compte une centaine de collaborateurs et gère plusieurs sites, dont trois crèches, des centres de loisirs et des activités éducatives et culturelles pour les familles, adultes, seniors et jeunes. Nous avons démarré courant décembre 2017 une activité de relais postal, qui nous amène une trentaine de clients par jour, pour la plupart des habitants ne connaissant pas nos activités. Une personne a été embauchée à mi-temps. »

Moselle



STÉPHANIE HIRTZ /
Directrice régionale Grand Est
de l'association Wimoov

LA MOBILITÉ, UN VECTEUR D'INSERTION SOCIALE

« L'accès à la mobilité est un vecteur essentiel d'insertion sociale et professionnelle. Avec cinq plates-formes de mobilité et une équipe de 15 personnes en Moselle, Wimoov, association du Groupe SOS, agit en faveur d'une mobilité autonome et accessible à tous, physiquement et financièrement adaptée aux personnes les plus fragiles. Notre partenariat avec La Poste a pour but de renforcer notre présence territoriale en effectuant notamment des permanences physiques dans la maison de services au public de Dabo, dès 2019. En tant qu'acteur de proximité historique, La Poste a un rôle à jouer pour contribuer au renforcement du lien social, facteur de cohésion pour les populations et sur les territoires. »

Ardennes



GÉRARD GAILLOT /
Chargé de développement au sein de
l'Association ardennaise pour la promotion
des handicapés (AAPH) de Charleville-Mézières

CENT VÉLOS À ENTREtenir ET À RÉPARER

« Notre association emploie 390 personnes en situation de handicap, qui assurent différentes missions. Nous travaillons avec La Poste pour le nettoyage des véhicules et pour le relais postal. Depuis février 2018, La Poste nous a également confié l'entretien et la réparation des 100 vélos à assistance électrique du département des Ardennes. Nous avons mis en place un plan de formation par un intervenant extérieur professionnel. Aujourd'hui, nos six usagers formés savent effectuer toutes les réparations de A à Z. Cette activité est très valorisante, et nous souhaitons accompagner leur évolution en allant vers un dispositif de reconnaissance des acquis et de l'expérience, mais aussi avec l'obtention d'un agrément pour l'atelier. »



“Notre partenariat avec La Poste a pour but de renforcer notre présence territoriale.”

AGIR POUR DES VILLES PLUS DURABLES ET ATTRACTIVES

Avec la croissance du commerce électronique et l'augmentation du nombre de colis à livrer, l'encombrement des centres urbains est une problématique que les collectivités intègrent progressivement dans leurs politiques d'aménagement et d'urbanisme.



accès aux centres-villes, souvent congestionnés par de multiples acteurs du dernier kilomètre, est un sujet de préoccupation majeur pour Le Groupe La Poste. L'entreprise a fait le

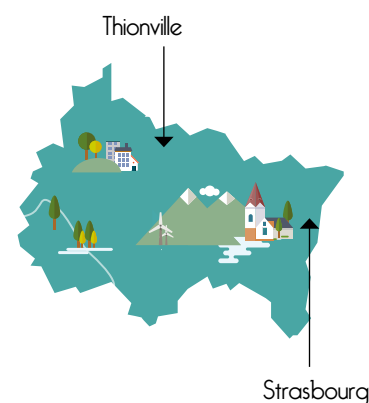
choix de mobiliser l'ensemble de ses compétences et d'agir en faveur d'une livraison durable en ville, respectueuse de l'environnement, en coconstruction avec toutes les parties prenantes, principalement les élus. À Strasbourg comme à Nancy, une convention de partenariat sur la logistique urbaine va être signée pour aller plus loin dans cet engagement.

Adhérente de l'association Grand Est Mobilité électrique, qui a pour but de réfléchir au développement de la mobilité électrique et d'accompagner les projets sur les territoires, La Poste a participé au Salon de la mobilité électrique le 12 octobre dernier à Metz. Elle y a présenté sa gamme de véhicules propres : Kangoo ZE, Staby et vélos à assistance électrique.

UNE PANOPLIE DE SOLUTIONS

Au-delà de la flotte déployée, d'autres actions sont en place pour favoriser la réduction des émissions de CO₂. Par exemple, comme alternative à la livraison à domicile, 12 consignes Pickup sont en place sur le Grand Est. Autre solution : l'ouverture de nouvelles plates-formes qui concentrent les activités courrier et colis dans un seul lieu, ce qui permet de mutualiser le matériel et de réduire le nombre de véhicules de livraison. L'une d'entre elles a ouvert fin octobre à Charleville-Mézières, une autre est en construction à Molsheim. Tout cela concourt à l'essor de villes plus durables, plus attractives et plus agréables à vivre, sans pour autant freiner leur dynamisme économique et commercial.

RÉGION GRAND EST



Moselle



PIERRE CUNY / Maire de Thionville

UNE EMPREINTE CARBONE RÉDUITE

Besoin : « Le cœur de ville de Thionville est étroit et entièrement piéton, avec des accès possibles uniquement le matin. Dans ce secteur, nous souhaitons privilégier toutes les solutions de transport en faveur de la réduction de l'empreinte carbone, mais sans impacter le développement et l'économie. »

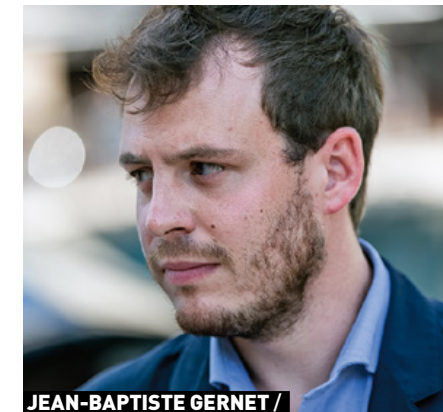
Solution : « Avec le déploiement de véhicules à faibles émissions, Le Groupe La Poste répond aux préoccupations de la ville. Entre 2016 et 2018, le remplacement des véhicules diesel et l'investissement dans une flotte de véhicules à faibles émissions ont déjà permis de réduire de 31 % les émissions de gaz à effet de serre (GES), de 95 % les émissions de particules (PM) et de 80 % les émissions d'oxyde d'azote (Nox). »



L'ESSENTIEL À RETENIR DES CONSEILS EN ÉCOMOBILITÉ AVEC BEMOBI

Cette offre repose sur quatre pôles d'expertise complémentaires : le conseil, pour établir le meilleur diagnostic transport et mobilité durable ; la gestion de parcs automobiles et flottes de vélos à assistance électrique, pour optimiser leur fonctionnement au quotidien ; le programme de formation aux risques routiers ; la mobilité durable collaborative (autopartage, vélopartage, covoiturage).

Bas-Rhin



JEAN-BAPTISTE GERNET / Adjoint au maire de Strasbourg

UNE RÉGLEMENTATION QUI ÉVOLUE

Besoin : « Sur la Grande Île de Strasbourg, la réglementation évolue en matière de logistique urbaine : l'horaire d'accès au centre piétonnier est ramené à 10h30, avec une heure supplémentaire pour les véhicules propres ; le tonnage maximal autorisé est également réduit. Objectif pour 2021 : mettre fin au diesel et laisser l'accès uniquement aux véhicules propres. »

Solution : « La Poste a anticipé une grande partie des évolutions engagées et partage nos réflexions depuis plusieurs années. La convention qui sera signée prochainement met en lumière cette relation. Nous travaillons maintenant en partenariat pour continuer à innover, par exemple pour le déploiement des infrastructures de recharge pour les véhicules électriques, ou le développement des consignes. »



La Poste en Grand Est, ce sont :

57 %
DES TOURNÉES
qui s'effectuent
en mode doux,

2260
VÉLOS À ASSISTANCE
ÉLECTRIQUE,

431
KANGOO,

337
STABY,

93
QUAD.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Bas-Rhin CONNAÎTRE L'OFFRE DE LA POSTE

À LA RENCONTRE DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DU GRAND EST.

Le vendredi 5 octobre a eu lieu à Mulhouse le congrès interrégional des directeurs généraux des collectivités territoriales du Grand Est, auquel La Poste a également pu être associée. À cette occasion, les interlocuteurs commerciaux ont pu aborder les solutions en matière de services de proximité. Une présence justifiée : « J'attends du conseil, de l'accompagnement dans le développement de nouveaux services de proximité aux populations de nos

communes », explique Pascal Turri, président régional Alsace du Syndicat national des directeurs généraux des collectivités territoriales (SNDGCT). Des attentes partagées par Pascal Munch, DGS de la communauté de communes du Pays de Rouffach : « Il est intéressant pour nous de connaître l'offre de La Poste, surtout en milieu rural. Je comprends que La Poste se positionne au travers de nouveaux services avec la montée en puissance d'Internet. »



Meuse TOUS PARTENAIRES À THILLOMBOIS

LA POSTE A RÉUNI LES MAIRES, LES GÉRANTS D'AGENCES POSTALES ET LES COMMERÇANTS.

La rencontre organisée le 31 août dernier a permis de renforcer la synergie entre La Poste et ses partenaires, très nombreux dans la Meuse. Ce fut l'occasion d'échanger sur les actualités et de découvrir *La Balade merveilleuse*, spectacle organisé

au château de Thillombois par l'association Connaissance de la Meuse. Dominique Aarnink-Géminel, présidente de la commission de présence postale territoriale du département, indique que « la présence postale, ce sont

120 points de contact, dont 67 agences postales communales et 24 La Poste relais chez les commerçants. Sur les 4,4 millions de fonds de péréquation 2017-2019, 3 millions indemnisent les partenaires pour le bon fonctionnement des agences et des relais ».

Ardennes UNE INNOVATION CONTRE L'ISOLEMENT

LA POSTE ET LE FOYER DE JEUNESSE ET D'ÉDUCATION POPULAIRE DE VOUZIERS SE SONT ASSOCIÉS.

Pour aller au plus près des habitants, des permanences mensuelles du foyer de jeunesse et d'éducation populaire de Vouziers sont organisées dans les deux bureaux de poste de Le Chesne et Grandpré ainsi qu'à l'agence postale de Monthois. Mélanie Toussaint est en charge de cette animation. « Être présent sur l'ensemble du territoire, tel est notre objectif. Nous souhaitons, à travers ces permanences, donner la possibilité aux habitants de venir nous rencontrer et pouvoir leur apporter de nombreuses réponses. Des ateliers culinaires

et autres animations se déroulent dans les communes. Le partenariat avec La Poste permet de toucher d'autres populations. » Une maison de services au public itinérante existe sur la communauté de communes et une autre au bureau de poste d'Attigny. « Il ne s'agit pas de remplacer ces MSAP, mais bien d'orienter les personnes vers ces structures. Je les informe et leur apporte des explications sur les documents nécessaires afin qu'elles ne fassent pas de déplacements inutiles », conclut-elle.





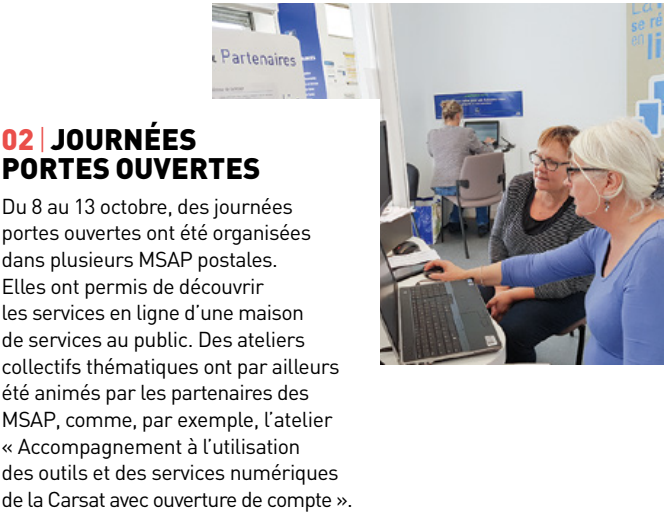
LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC INNOVENT

Grand Est



01 | UNE PREMIÈRE EN MOSELLE

La première maison de services au public portée et pilotée par une commune en Moselle vient de voir le jour à Vic-sur-Seille. « Nous souhaitons conforter les services existants, comme ceux de La Poste, les rendre plus accessibles, mais également améliorer l'offre de services de proximité dans la commune, a précisé le maire, Jérôme End. C'est tout naturellement que nous avons choisi d'innover. »



02 | JOURNÉES PORTES OUVERTES

Du 8 au 13 octobre, des journées portes ouvertes ont été organisées dans plusieurs MSAP postales. Elles ont permis de découvrir les services en ligne d'une maison de services au public. Des ateliers collectifs thématiques ont par ailleurs été animés par les partenaires des MSAP, comme, par exemple, l'atelier « Accompagnement à l'utilisation des outils et des services numériques de la Carsat avec ouverture de compte ».



03 | 100 000 EUROS INVESTIS À VILLENAUXE

La maison de services au public (MSAP) au bureau de poste de Villenauxe (10) vient de bénéficier d'importants travaux de modernisation dans le cadre du fonds de péréquation. Ces travaux représentent un investissement de 100 000 euros. L'espace d'accueil est réaménagé afin de mieux accueillir les clients de La Poste et de la MSAP.



04 | VEOLIA À ESTERNAY

Veolia est l'un des six opérateurs à offrir ses téléservices à la MSAP d'Esternay, depuis sa mise en place fin 2016. Il permet aux utilisateurs de demander un raccordement au réseau, de s'abonner au service de l'eau et/ou de l'assainissement, de transmettre le relevé de compteur ou de payer ses factures. Pour cela, l'opérateur national a formé la chargée de clientèle du bureau de poste afin de lui permettre d'accompagner les utilisateurs dans leurs démarches.



05 | LES SERVICES DES IMPÔTS DISPONIBLES

Depuis février 2018, les services de la direction départementale des finances publiques de Moselle sont présents physiquement au sein de la maison de services au public d'Albestroff (57). Les chargés de clientèle de La Poste ont été formés pour accompagner les usagers sur le site internet des impôts. Pour les demandes plus complexes, comme l'aide à la déclaration des impôts, un conseiller est présent une ou deux fois par mois.



L'ESSENTIEL À RETENIR DES CLIPS VIDÉO À DÉCOUVRIR

AFIN D'AUGMENTER LA NOTORIÉTÉ des services disponibles dans les MSAP, La Poste et ses partenaires ont mis en place plusieurs actions, notamment la réalisation de clips vidéo qui font découvrir de manière très concrète les offres et leur fonctionnement. Pour les visionner : bit.ly/connaîtrelesmsap

51 MSAP postales dans le Grand Est.

6 OPÉRATEURS PARTENAIRES au niveau national, présents selon les MSAP : Pôle emploi, la Mutualité sociale agricole, l'Assurance retraite, l'Assurance maladie, la Caisse d'allocations familiales et GRDF.

EN 5 MINUTES Rendez-vous sur le portail des MSAP : maisondeservicesaupublic.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.

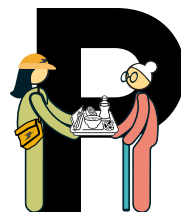


POUR LES CITOYENS



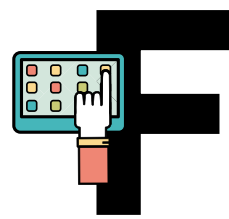
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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.



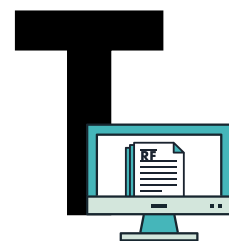
FRANCE CONNECT

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

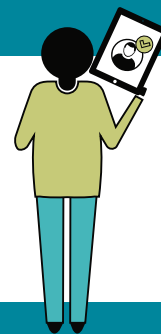


GROUPELAPOSTE.COM

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.