

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN ÎLE-DE-FRANCE

ÎLE-DE-FRANCE

**ACHATS
SOLIDAIRES**
LA POSTE EN PREMIÈRE LIGNE



MSAP
DES SERVICES
PUBLICS
ACCESSIBLES
À LA POSTE

TERRITOIRES
LES NOUVEAUX SERVICES
DE LA POSTE SÉDUISENT



LA BANQUE POSTALE
FACILITER LE DÉVELOPPEMENT
DES TERRITOIRES



Sommaire

S'INFORMER

02 - Deux bureaux éphémères pour la fin de l'année
03 - Formaposte Île-de-France fête ses 10 ans

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - La Banque Postale et le développement des territoires

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Achats solidaires : La Poste en première ligne
08 - L'essor des MSAP

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Collectivités : de nouveaux services qui séduisent

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Utile

Paris

DEUX BUREAUX ÉPHÉMÈRES POUR LES INSTANCES COLIS DE FIN D'ANNÉE

Le trafic colis double durant les fêtes de fin d'année. Pour répondre à ces évolutions, La Poste a décidé de mettre en place des bureaux éphémères dédiés au retrait de colis. Un dispositif qui répond à un double enjeu. D'une part, il vient en aide aux bureaux de poste pendant cette période traditionnellement très chargée. D'autre part, il simplifie la remise des colis pour les clients. Ainsi, à Paris, deux Corners vont ouvrir leurs portes. Le premier se trouvera au 66, rue de Prony (XVII^e). Il sera ouvert du 14 novembre 2018 au 19 janvier 2019, de 10 à 20 heures du lundi au vendredi, et de 9 à 13 heures le samedi. Le second sera situé au 13, villa Saint-Michel (XVIII^e). Il sera ouvert du 6 novembre 2018 au 12 janvier 2019, de 10 à 20 heures du lundi au vendredi, et de 9 à 13 heures le samedi.

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



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

LA PRÉSENCE POSTALE EN ÎLE-DE-FRANCE

36 500

POSTIERS (HORS FILIALES) EN IDF, dont environ 10 000 à Paris.

5 000

VÉHICULES (HORS VÉLOS À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE), dont près de 1 700 sont électriques.

1 229

POINTS DE CONTACT LA POSTE DANS LES 1 280 COMMUNES FRANCILIENNES. 921 bureaux de poste ; 142 relais poste ; 166 agences postales communales.

1 402

OFFRES D'EMPLOI PRÉVUES EN ÎLE-DE-FRANCE POUR 2018.



CHIFFRES CLÉS

99,5 %

DE LA POPULATION FRANCILIENNE est à moins de 5 km et 20 minutes en trajet automobile d'un point de contact La Poste.



À LIRE

legroupe.laposte.fr/finance/publications



L'INFO

EN ÎLE-DE-FRANCE, DEPUIS SEPTEMBRE 2018, LES CANDIDATS PASSENT LEUR EXAMEN DU CODE DE LA ROUTE AU SEIN D'UN MAILLAGE DE 40 SITES.

De nouveaux sites voient encore régulièrement le jour, dont, au second semestre, Issy-les-Moulineaux (92) et

Versailles-Porchefontaine (78). Grâce à son maillage territorial, La Poste dispose de toutes les ressources pour organiser des sessions au plus près des candidats. Les postiers, assermentés, formés et habilités à l'exercice, garantissent le respect des principes de neutralité et d'égalité qui doivent présider à la réalisation de cette mission.



FORMAPOSTE ÎLE-DE-FRANCE FÊTE SES 10 ANS

Dix ans, dix mille alternants formés ! Sous cette formule, ce ne sont pas seulement deux nombres qui se cachent mais l'engagement d'une association pilotée par des postiers au service de l'alternance. Formaposte, le centre de formation (CFA) du Groupe La Poste en Île-de-France, est dit « hors les murs ». Cela signifie que toutes les formations se déroulent dans des établissements partenaires, comme des lycées, d'autres CFA, des universités, des écoles de commerce... Tous ses formateurs sont habilités à enseigner par les services apprentissage des trois rectorats franciliens.

Formaposte établit une relation étroite entre le monde de l'éducation et celui de l'entreprise. Il est en recherche permanente d'innovation pour mettre en œuvre la politique d'alternance du Groupe La Poste, où les valeurs d'engagement et de responsabilité sociale sont mises, quotidiennement, au service de l'insertion des jeunes dans l'emploi.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus : formaposte-iledefrance.fr

OURS Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : François Laborde. Rédacteur en chef : Pascal Delys. Contributeurs : l'équipe de la DRG Île-de-France, Marie-Louise Picca. Crédits photos : Fotolia, La Poste, droits réservés. 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.

LES FINANCES LOCALES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Le point sur la conjoncture francilienne des finances locales et l'appui proposé par la direction des études de La Banque Postale et par l'Association des directeurs généraux des communautés de France en Île-de-France (ADGCF IDF).

PHILIPPE MAITRE /
Co-délégué de l'ADGCF IDF
et directeur général des services (DGS)
de la communauté d'agglomération
de Paris-Saclay (91)

“Dans le cadre du Grand Paris, il importera d'étudier les effets de mutualisation entre structures décentralisées afin que de réelles marges de manœuvre financières puissent être dégagées.”



Selon vous, quelles sont les caractéristiques franciliennes des finances locales ?

Philippe Maitre : L'Île-de-France est exposée à un fort dynamisme en matière de logements, d'aménagement des quartiers, et nous devons produire des services. Cela pèse fortement sur les marges d'évolution. Les questions liées au bruit, à la transition énergétique, aux transports alternatifs sont aussi primordiales. Les collectivités ont très vite travaillé à la mise en place du plan climat air énergie territorial (PCAET). Et, dans le cadre de la probable réforme institutionnelle du Grand Paris, il importera d'étudier avec soin les effets de mutualisation entre structures décentralisées afin que de réelles marges de manœuvre financières puissent être dégagées.

Luc Alain Vervisch : Les finances locales franciliennes ont selon moi trois caractéristiques. Il s'agit des conséquences de la densité urbaine sur les prix dans le bâtiment et les travaux publics, mais aussi sur d'autres charges induites (indemnités de résidence des agents publics, temps de déplacement, longueur des procédures...), de l'importance de la redistribution de richesses fiscales vers les autres territoires français (la région contribue fortement à la péréquation, au bénéfice des autres départements ou régions) et du caractère souvent inachevé de l'intercommunalité, qui empêche de tirer le meilleur parti de la répartition des compétences et de la mutualisation des moyens.



EN 6 MINUTES

 Pour en savoir plus :
bit.ly/eplcollectivites

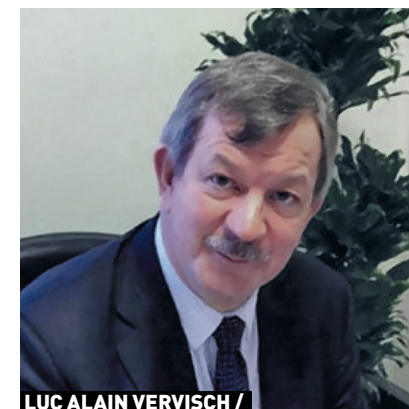
LA BANQUE POSTALE AUX CÔTÉS DES ÉLUS FRANCILIENS

La Banque Postale publie chaque semestre une note de conjoncture sur les finances locales, qui présente et analyse l'évolution financière des collectivités locales françaises. Elle invite régulièrement les élus afin de leur présenter ses études. « Celles-ci donnent l'actualité financière, confirment mes propos lors des conseils municipaux et me permettent d'échanger avec les collègues des autres collectivités », a souligné Sandrine Jarnous, directrice financière de la mairie de Longjumeau, lors d'une de ces réunions, qui s'est tenue en Essonne, le 11 septembre dernier.

Quel accompagnement proposez-vous aux équipes franciliennes en charge des finances locales ?

Philippe Maitre : Les membres de l'ADGCF IDF sont à la recherche de marges leur permettant de tenir les dépenses de gestion administrative. C'est pourquoi il est indispensable de travailler en réseau, au sein de son agglomération, de son département et de sa région. Les diverses conférences de nos partenaires économiques illustrent bien le nécessaire regard croisé que l'on doit avoir sur les finances locales. En Île-de-France, les tailles des communes sont extrêmement diversifiées, et c'est l'autonomie des plus faibles en habitants qui est en jeu. Il est primordial de réaliser, ici et là, des mutualisations de services, voire d'équipements, sans pour autant transférer ces derniers vers l'intercommunalité. Ce sera très certainement un gage d'économies d'échelle, notamment grâce aux marchés publics. Enfin, il ne faut pas hésiter à discuter, argumenter et nourrir un débat, avec nos collègues des services de l'État (préfecture et DGFIP) sur l'efficacité et la rationalisation des services publics.

Luc Alain Vervisch : La direction des études de La Banque Postale participe à des réunions clients autour d'études qui intéressent l'ensemble du monde local ou de sujets d'actualité (loi de finances, refonte de la fiscalité locale...), comme celles que nous avons organisées le 11 septembre dans l'Essonne, en présence de Philippe Maitre, ou le 25 octobre dans le Val-de-Marne. Elle forme les équipes de la Banque à une meilleure connaissance non seulement des finances locales, mais aussi des modes de gouvernance propres aux collectivités décentralisées (rôles respectifs des élus et des cadres, compréhension du processus de décision...). Des formations sont aussi organisées pour les élus territoriaux. Enfin, elle réalise et présente des études spécifiques – comparatives ou prospectives – susceptibles d'intéresser les collectivités clientes ou prospects prises séparément.



LUC ALAIN VERVISCH /
Directeur des études
de La Banque Postale (75)

“Nous formons les équipes de la Banque à une meilleure connaissance non seulement des finances locales, mais aussi des modes de gouvernance propres aux collectivités décentralisées.”

ACHATS SOLIDAIRES

LA POSTE
EN PREMIÈRE LIGNE



RÉGION
ÎLE-DE-FRANCE



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les engagements RSE du Groupe La Poste : bit.ly/politiqueRSEduGroupe

ÉCLAIRAGE



Opérateur de poids dans le paysage économique local et forte d'un maillage de proximité exceptionnel, La Poste développe une politique d'achats

dans les secteurs adaptés, protégés et de l'insertion, tout en tissant des liens privilégiés avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS). Elle a consacré 26 millions d'euros à des achats solidaires et 100 000 emplois sont soutenus en France par Le Groupe La Poste. Par ailleurs,

50 % des encours de La Banque Postale sont des investissements socialement responsables. Son objectif est d'atteindre les 100 % en 2020.

En 2018, ses efforts en matière de RSE ont de nouveau été couronnés avec l'obtention de la certification « Gold », délivrée par la société Ecovadis. Avec une note de 78 sur 100 (pour une moyenne de 42,4), La Poste se place en tête des 150 fournisseurs de sa catégorie.

En Île-de-France, dans ce domaine, La Poste s'appuie sur de nombreux partenariats locaux.

C'est notamment le cas en Seine-Saint-Denis lors de la convention d'affaires d'Est Ensemble à Romainville, le 8 novembre dernier, et dans les Yvelines avec le club Busin'ESS du conseil départemental et Les Petites Rivières, une agence de conseil spécialisée dans les coopérations entre entreprises et structures de l'ESS. Ces partenariats débouchent sur des achats solidaires en constante augmentation.



Développer la visibilité et l'activité commerciale des acteurs de l'ESS auprès des entreprises.

Yvelines



VALÉRIE LECCIA /
Chargée de mission ESS
au sein du GIP Activity'

50 PARTICIPANTS
À LA CONVENTION
D'AFFAIRES DE
JUILLET

« Le club Busin'ESS réunit plus de 80 acteurs de l'ESS des Yvelines qui souhaitent développer leur visibilité et leur activité commerciale avec des entreprises. Nous avons choisi de travailler avec Les Petites Rivières, spécialiste de l'accompagnement des coopérations entre entreprises et structures de l'ESS. Il était important pour nous de proposer aux entreprises une rencontre d'affaires qualifiée avec des prestataires sélectionnés en fonction des besoins de l'entreprise. Au total, nous avons eu près de 50 participants à la convention d'affaires de juillet et la plupart sont repartis avec des projets. En parallèle, Busin'ESS organise des speed-meetings, un format de rencontre plus réduit, mais qui est plus fréquent. »

Île-de-France



ANNE-CÉCILE DENIS /
Co-fondatrice de l'agence
Les Petites Rivières

ACCOMPAGNER
LES PROJETS
D'INNOVATION
SOCIALE

« Les Petites Rivières est une agence de conseil spécialisée dans les coopérations entre entreprises et structures de l'économie sociale et solidaire (ESS). Nous accompagnons les entreprises en démarche de RSE à mieux connaître l'ESS, et les structures de l'ESS à mieux se développer auprès des entreprises. Le format convention d'affaires, que nous avons expérimenté à plusieurs reprises, met en relation rapidement et efficacement des acheteurs avec des fournisseurs issus de l'ESS. En une demi-journée, une vingtaine d'acheteurs peuvent ainsi rencontrer jusqu'à neuf prestataires qualifiés (sélectionnés par nos soins selon les besoins des acheteurs pré-identifiés en amont), lors d'entretiens commerciaux de quinze minutes chacun. »

Île-de-France



CYRIL BENAITEAU /
Responsable territorial des achats
Île-de-France pour La Poste

DE NOUVEAUX
PARTENAIRES
POTENTIELS

« Les valeurs de La Poste, entreprise citoyenne, la prédisposent à faire appel aux acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS). Le panel de prestations pour lesquelles nous missionnons aujourd'hui nos partenaires de l'ESS est riche et varié : nettoyage, entretien des espaces verts, maintenance des deux-roues, intérim d'insertion, restauration... Et nous comptons élargir encore ce périmètre. L'action menée par Les Petites Rivières, dans les Yvelines, nous a permis de découvrir de nouveaux partenaires potentiels et de nouveaux domaines d'intervention (déchets, archivage, blanchisserie, etc.). Très satisfaits de cette convention ESS, nous nous inscrivons dans des dispositifs similaires à venir en Île-de-France. »

TRAITEMENT DES DÉCHETS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES
PAR L'ENTREPRISE ÉCOLOGIQUE ET SOCIALE LOXY.



Les conventions d'affaires mettent en relation des acheteurs avec des fournisseurs issus de l'ESS.

L'ESSOR DES MSAP

Des journées portes ouvertes étaient organisées du 8 au 13 octobre dans les maisons de services au public d'Île-de-France afin de permettre aux habitants de découvrir l'étendue des services disponibles.



Les maisons de services au public (MSAP) se multiplient au sein du Réseau La Poste. En Île-de-France, 19 bureaux de poste au total en accueillent une. Et pour permettre aux

habitants proches de ces établissements de mieux se les approprier en fonction de leurs besoins, des journées portes ouvertes, coordonnées par la Caisse des dépôts et consignations, ont été organisées du 8 au 13 octobre.

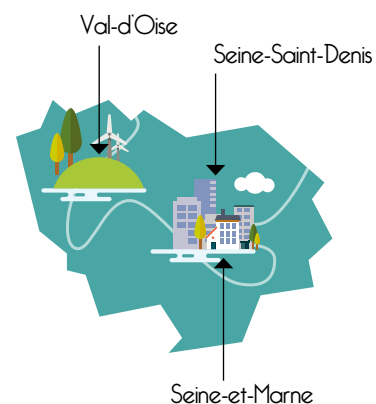
PRÉSENCE HUMAINE ET OUTILS NUMÉRIQUES

À cette occasion, les MSAP franciliennes, et particulièrement celles de Seine-et-Marne, de Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise, ont invité le public à venir découvrir la variété des services disponibles. Les MSAP articulent présence humaine et outils numériques. Dans ces espaces mutualisés, est délivrée une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics : accès à un îlot numérique et à Internet, accompagnement de l'usager par des chargés de clientèle des bureaux de poste concernés ayant bénéficié d'une formation sur des démarches spécifiques, mise à disposition de services par les partenaires.

Ce fut notamment le cas dans les MSAP de Saint-Denis-Floréal et de Saint-Ouen (93), où des membres de l'agence locale de Pôle emploi sont venus effectuer des permanences. En Seine-et-Marne, dans les MSAP d'Égreville, de Rebais, de Juilly et de Longueville, la Caisse d'allocations familiales a tenu à être présente lors de cette opération qui a rencontré un réel succès.

L'implantation des MSAP est le fruit d'une étroite collaboration entre La Poste, les services de l'État, des collectivités territoriales et des communes, avec la volonté de rassembler sous un même toit, celui du bureau, des opérateurs de services publics.

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



Seine-et-Marne



GAËLLE CHOQUER-MARCHAND /
Directrice de la CAF de Seine-et-Marne

NOUS PARTAGEONS AVEC LA POSTE L'ESPRIT DU SERVICE PUBLIC

« En complément de son offre de services, la CAF de Seine-et-Marne a souhaité s'associer avec La Poste, car nous partageons l'esprit du service public pour faciliter l'accès aux droits des allocataires et les accompagner dans leurs démarches en ligne sur le site caf.fr. Attentive aux besoins des publics résidant loin de ses espaces d'accueil, la CAF soutient huit maisons de services aux publics portées par La Poste. L'objectif est de garantir aux usagers une réponse identique à celle qu'ils trouvent dans un point d'accueil CAF et de favoriser l'inclusion numérique. Les postiers sont régulièrement formés par la CAF, ils ont la possibilité de prendre rendez-vous, si nécessaire, pour un allocataire, et la CAF vient régulièrement à leur rencontre. »



L'ESSENTIEL À RETENIR DES MSAP AU CŒUR DES QUARTIERS POLITIQUE DE LA VILLE

Initialement implantées essentiellement en zone rurale, les maisons de services au public se déploient désormais en zone urbaine, au cœur de quartiers politique de la ville (QPV), afin de rapprocher différents services publics de leurs habitants. C'est notamment le cas en Seine-Saint-Denis avec l'ouverture au sein de bureaux de poste des MSAP de Saint-Denis-Floréal et de Saint-Ouen.

Seine-Saint-Denis



AMAL TOMZINE-DIR /
Responsable de service des agences retraite de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) de Seine-Saint-Denis

PROPOSER UNE OFFRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

« La Cnav Île-de-France a développé ses services en ligne et un accueil du public organisé en tout rendez-vous. Le réseau des agences retraite en Seine-Saint-Denis est constitué de quatre agences retraite : Aubervilliers, Noisy-le-Grand, Rosny et Villepinte. Parallèlement, elle s'est largement engagée dans la démarche de conventionnement des MSAP et la formation des agents d'accueil de ces structures. La MSAP a désormais une place dans l'accueil des assurés. Elle les oriente vers le bon canal (numérique ou courrier...) et les informe sur les démarches pour un passage réussi à la retraite. Leur rôle est surtout de proposer une offre d'inclusion numérique en mettant à disposition du public une tablette pour la prise de rendez-vous en ligne et en accompagnant les assurés sur notre offre numérique. »

Utile

7

GRANDS OPÉRATEURS NATIONAUX SE SONT REGROUPÉS AU SEIN DES MSAP : La Poste, Pôle emploi, les Caisses d'allocations familiales, l'Assurance maladie, l'Assurance retraite, la Mutualité sociale agricole (MSA) et GrDF.



La Poste héberge en Île-de-France

18 MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC :

10 en Seine-et-Marne ;

4 dans le Val-d'Oise ;

3 en Seine-Saint-Denis ;

1 dans les Yvelines.

À ce chiffre s'ajoute 1 point d'information médiation multiservices (Pimms) labellisé MSAP dans le bureau de poste parisien Bichat (XVIII^e arr.).

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE !

Île-de-France

LOGISTIQUE URBAINE

LA POSTE SIGNE LE PREMIER PACTE MÉTROPOLITAIN.

Parce que la régulation du transport des marchandises doit être organisée, la métropole du Grand Paris (qui rassemble 131 communes de la petite couronne parisienne et leurs 7 millions d'habitants) a décidé de s'emparer du sujet. Le 10 septembre, son président, Patrick Ollier, a réuni les 47 acteurs publics et privés concernés, dont Le Groupe La Poste, pour signer le « Pacte pour une logistique métropolitaine ». Ce pacte, adopté à l'unanimité par le conseil métropolitain le 28 juin, est articulé autour de quatre axes :

optimiser les flux et les livraisons, favoriser la transition des flottes vers des véhicules à faibles émissions, valoriser l'intégration des fonctions logistiques dans l'urbanisme et les projets d'aménagement, faire du consommateur un maillon facilitateur de la chaîne logistique. Quatre enjeux partagés par Le Groupe La Poste, qui se félicite de la signature de ce pacte auquel il a contribué activement et qu'il va s'employer à décliner dans les différents territoires de la métropole du Grand Paris, aux côtés des élus et des professionnels concernés.



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus :
bit.ly/pactemetropolitain



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus :
um77.fr

Yvelines

UNE OMBRIÈRE À MAGNY-LES-HAMEAUX

UNE OMBRIÈRE AVEC DES PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES VA ÊTRE INSTALLÉE SUR LE SITE DE MAGNY-LES-HAMEAUX.

Issu de l'appel à projets Fonds carbone 2017, Gestion Électricité postale Yvelines (Gepy) innove en matière de transition énergétique en installant une ombrière métallique constituée de panneaux photovoltaïques sur un site de distribution du courrier (PDC), à Magny-les-Hameaux. Construite sur le parking, l'ombrière sera recouverte

d'un panneau photovoltaïque de fabrication française. Combinée au système de collecte, une solution de stockage d'énergie sera utilisée pour la conservation de l'électricité. Ce projet, conçu en partenariat avec la mairie de Magny-les-Hameaux et en association avec Engie, propose que le stockage d'électricité soit équipé de batteries

recyclées de véhicules électriques Nissan. Un atout supplémentaire pour ce dispositif comprenant ainsi un volet recyclage / économie circulaire qui s'inscrit pleinement dans la politique RSE de La Poste.

Seine-et-Marne

LA POSTE PRÉSENTE AU CONGRÈS DES MAIRES

JEAN-JACQUES BERNARD, MAIRE D'ESMANS ET PRÉSIDENT DE LA CDPPT, ÉVOQUE L'IMPORTANCE DE LA PRÉSENCE DE LA POSTE AU CONGRÈS DES MAIRES.

« La Poste est engagée dans une mutation profonde afin de répondre aux enjeux de société. La création de partenariats, avec des acteurs publics ou privés, ou le développement de nouveaux services, à portée sociale, doivent se faire en cohérence avec des territoires qui sont eux-mêmes engagés dans des actions de développement local et de maintien des commerces. Cette mise en cohérence est abordée pendant les travaux de la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT). Les propositions d'évolution et d'expérimentation du réseau des bureaux de poste alimentent ses débats

et les réflexions de ses membres. Au-delà, il est essentiel que s'engagent des relations directes entre les représentants des collectivités et ceux de La Poste. Sa présence au Congrès des maires et des présidents d'EPCL (établissement public de coopération intercommunale) témoigne de cette volonté. Elle permet des prises de contact et des échanges sur l'expérimentation et le développement de nouveaux services. C'est ainsi que les élus ont pu obtenir des informations sur de nouveaux services de proximité comme la livraison de repas aux seniors ou la vigie urbaine. »

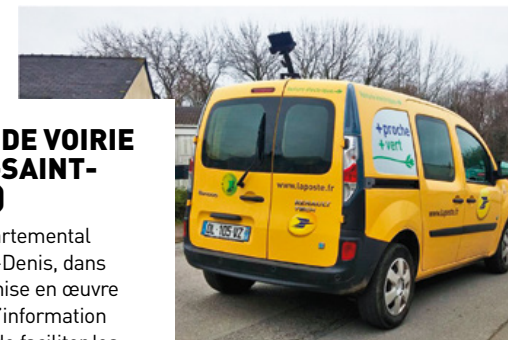
LES NOUVEAUX SERVICES POSTAUX SÉDUISENT

Territoires



01 | CERTIFICATION LE ROBERT

La Poste met à disposition ses centres d'examen pour faire passer la certification Le Robert, la seule certification globale en langue française, tant en orthographe et grammaire qu'en expression et vocabulaire. La certification favorise l'employabilité et la mobilité professionnelle, et permet la mise en place de plans de formation adaptés. En Île-de-France, les examens se déroulent à Évry (91), Cergy (95), Créteil (94), Paris VIII^e, Paris XVIII^e et, plus récemment, Paris XVI^e.



02 | AUDIT DE VOIRIE EN SEINE-SAINT-DENIS (93)

Le conseil départemental de Seine-Saint-Denis, dans le cadre de la mise en œuvre d'un système d'information routier, et afin de faciliter les travaux d'entretien de la voirie, a exprimé le besoin d'une solution d'audit. La Poste, via sa filiale Geoptis, a donc proposé la mise en place d'un relevé exhaustif de 344 km de voirie ainsi qu'un visuel des dégradations, en équipant les véhicules des facteurs. L'audit et la restitution des résultats se feront sur quatre mois.

03 | E-ÉDUCATION À BUSSY-SAINT-GEORGES (77)

La Poste accompagne le plan numérique pour l'éducation et distribue Sqool, la solution complète d'e-éducation française développée par Unowhy pour les établissements scolaires. La Poste et Unowhy proposent une offre tout-en-un : depuis le diagnostic technique jusqu'au service après-vente, en passant par l'installation, la conception d'une solution sur mesure et la formation. En Île-de-France, Bussy-Saint-Georges est la première collectivité à avoir opté pour cette solution.



04 | DES VAE À ROISSY (95)

La Poste, via sa filiale Bemobi, équipe le personnel de la communauté d'agglomération de Roissy Pays de France d'une flotte de douze vélos à assistance électrique (VAE) pour des déplacements inter-site. Après une étude de cyclabilité et une animation de découverte des vélos à assistance électrique qui a réuni 70 participants (personnel et élus), les bornes de recharge ont été installées sur les sites et la flotte captive a été livrée. L'opération a été en partie financée dans le cadre du label Territoire à énergie positive pour la croissance verte (TEPCV).



05 | E-VOTE COMMUNE DE GARGES-LÈS-GONESSE (95)

La Poste, via sa holding Docapost, va organiser les élections CAP, CCP et CT de la commune de Garges-lès-Gonesse le 6 décembre prochain au travers de la solution de vote électronique jevoteenligne.com. Nous sommes sur un périmètre de 1 000 électeurs. Les deux interlocuteurs en charge de ce projet au sein de la commune sont la directrice des ressources humaines et le directeur général adjoint ressources. La commune de Garges-lès-Gonesse a souhaité simplifier et moderniser son processus électoral en proposant le vote électronique à ses agents. Le projet est en cours de déploiement avec les équipes projets de Docapost.

Utile

L'ESSENTIEL À RETENIR SAVOURER CHEZ VOUS

Depuis le début 2018, les communes de Méry-sur-Oise (95), Itteville (91), Houilles et L'Étang-la-Ville (78), Saint-Pierre-lès-Nemours, Savigny-le-Temple, Pomponne, Serris, Villeneuve-le-Comte, Trilport et la communauté de communes Brie des Rivières et Châteaux (77) ont souscrit un contrat de portage de repas à domicile pour les seniors.

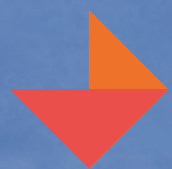
RECENSEMENT

En ligne avec les objectifs de l'Insee, La Poste a présenté un projet d'accompagnement des communes pour faciliter la collecte des informations auprès de la population, dans le cadre du recensement.



Pour en savoir plus : solutionscollectivites.laposte.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 : 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



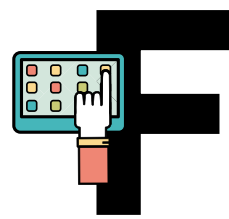
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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

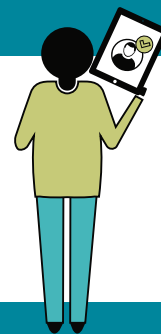


GROUPELAPOSTE.COM

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.