

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN OCCITANIE

PRÉSENCE POSTALE

S'ADAPTER

ANTICIPER

LA VILLE DE DEMAIN



Alliance Dynamique
27 juin 2018

**ALLIANCE
DYNAMIQUE
INNOVER
AUTOUR DU
LIEN HUMAIN**

CHARTRE ENTREPRISES
ET QUARTIERS
POUR LA COHÉSION NATIONALE



LOGISTIQUE URBAINE
MONTPELLIER DES PARTENARIATS
EN CONSTRUCTION

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



Sommaire

S'INFORMER

02 - 105 nouveaux alternants
prêtent serment
03 - Alliance Dynamique,
le bilan 2014-2017

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Les rendez-vous
du Groupe La Poste

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Simplifier la ville de demain :
l'exemple de Montauban
08 - Logistique urbaine : La Poste
partenaire de Montpellier

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - La Poste s'engage : charte
Entreprises et Quartiers

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Utile

Toulouse

105 NOUVEAUX ALTERNANTS PRÊTENT SERMENT

La Poste est la deuxième entreprise française pour l'accueil d'alternants. À Toulouse, le 5 septembre, 105 nouveaux alternants Formaposte ont prêté le serment du postier, devant des représentants du Groupe La Poste, de ses partenaires pédagogiques et de l'État. Du CAP au bac + 5, ces jeunes apprendront leur métier dans un établissement postal de l'ex-Midi-Pyrénées. Sabine Oppiliart, sous-préfète de Haute-Garonne, a rappelé à cette occasion : « Vous allez acquérir cette capacité d'adaptation et de transformation dont fait preuve La Poste. Vous avez aussi le devoir d'exigence : les citoyens et les clients ont confiance en vous. » Elle souligne ainsi que l'engagement sociétal de La Poste, accélérateur de son développement, contribue à en faire la première entreprise de proximité humaine en France.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus :
[formaposte-
midiatlantique.fr](http://formaposte-midiatlantique.fr)

OURS Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Christian Carles. Directrice de la rédaction : Sophie Muntadas. Rédactrice en chef : Sonia Jarry. Crédits photos : Guillaume Fraysse, Fabrice Thomas, La Poste Droits réservés - DR. ISSN 2109-5159. 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.



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

ALLIANCE DYNAMIQUE, LE BILAN 2014-2017

24 %
COOPÉRATION
ÉCONOMIQUE.

21 %
PRATIQUES
RESPONSABLES.

Selon l'étude qualitative réalisée
en partenariat avec Le Rameau.

48 RÉSEAUX PARTENAIRES :
des acteurs différents en termes
d'activités, de périmètre et
de modèles socio-économiques.



CHIFFRES CLÉS

LES TYPES DE PARTENARIATS :

27 % MÉCÉNAT.

28 %
INNOVATION SOCIÉTALE.



À LIRE

La dernière étude de
l'Observatoire national de
l'ESS, publiée en juillet 2017.
bit.ly/etudeESS



CALENDRIER

Novembre 2018
Proposition au conseil régional
du plan régional ESS 2018-2021,
auquel a contribué La Poste.

23 et 24 novembre 2018
Forum régional de l'ESS en Occitanie,
dont La Poste est à nouveau partenaire.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus :
bit.ly/alliancedynamique



UN NOUVEL ÉLAN

_ Lors de la convention Alliance Dynamique du mois de juin, en présence de Christophe Itier, Hugues Sibille et François Soulage, hauts-commissaires et délégués à l'économie sociale et solidaire, Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste, a affirmé sa décision de pérenniser l'Alliance Dynamique sous une forme revisitée. Il a confirmé l'engagement de l'ensemble du Groupe et de ses postiers auprès des partenaires de l'économie sociale et solidaire (ESS), avec comme nouveau positionnement la recherche et le développement pour innover autour du lien humain en territoire, par exemple dans le domaine de la silver économie. Ces nouvelles coopérations du Groupe La Poste avec le secteur de l'ESS visent à construire ensemble, à partir des territoires, des réponses aux enjeux sociétaux d'aujourd'hui : la cohésion sociale et territoriale, l'émergence d'un numérique éthique et responsable, ainsi que la transition écologique et énergétique.

LES RENDEZ-VOUS DU GROUPE LA POSTE

Cet été, les parlementaires d'Occitanie ont été conviés à un petit déjeuner par Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste, et Christian Carles, délégué régional du Groupe La Poste en Occitanie, pour échanger sur l'actualité et les enjeux de La Poste et leurs déclinaisons sur le territoire.

JEAN-RENÉ CAZENEUVE /
Député de la 1^{re} circonscription du Gers

“Le format de cette réunion, dédiée à une région en particulier, permet d'échanger sur les enjeux de développement locaux et les problématiques particulières.”



Que pensez-vous du format de cette réunion dédiée à une région ?

Jean-René Cazeneuve : La Poste est le réseau le plus important sur le territoire, celui qui est proche de tous : citoyens, entreprises, collectivités... C'est un maillon essentiel de nos tissus ruraux et un partenaire incontournable pour les acteurs locaux. Le format de cette réunion, dédiée à une région en particulier, permet d'échanger sur les enjeux de développement locaux et les problématiques particulières. La Poste s'adapte aux différents territoires et ce format de rencontre permet de mettre en avant ses démarches et ses spécificités régionales.

Philippe Berta : Ce format est parfaitement approprié. Il est susceptible de pouvoir être facilement placé dans nos agendas. C'est pour moi une première rencontre avec Le Groupe La Poste. J'avais la vision de l'ancienne Poste avec laquelle j'ai peu de relations, hormis par le biais de mon facteur. Cet échange m'a permis de comprendre la diversification de l'offre du Groupe. Le postier est aujourd'hui un agent multicaltres, une interface avec le citoyen, surtout en milieu rural.



PHILIPPE BERTA /
Député du Gard

“Dans le Gard, nous proposons des offres diversifiées sur le thème de la santé, pour reconquérir le désert médical, par exemple, avec le centre de santé Val Santé, dans le quartier Valdegour, à Nîmes.”

Quels enjeux du Groupe et leurs déclinaisons sur votre territoire vous ont particulièrement intéressés ?

Jean-René Cazeneuve : En tant que président de la délégation aux collectivités territoriales et à la décentralisation, je suis particulièrement sensible à la question de l'accès aux services publics sur nos territoires ruraux. Avec le volontarisme de La Poste en matière de déploiement de maisons de services au public, on ne peut que constater une amélioration du lien entre les différents services publics et les usagers. De plus, l'un des objectifs majeurs de notre gouvernement est de consolider et d'améliorer ce lien entre l'usager et le service. En développant de nouveaux outils, de nouveaux espaces, La Poste s'inscrit elle aussi dans une démarche d'innovation sociale. Par son réseau important et cette volonté concrète d'appréhender les nouveaux besoins et les nouveaux usages, La Poste me semble être un acteur pertinent pour répondre, aux côtés de l'État et des collectivités, à de nombreux enjeux dans nos territoires ruraux.

Philippe Berta : Les actions en faveur de la silver économie et de la politique de la ville m'intéressent particulièrement. Dans le Gard, nous proposons des offres diversifiées sur le thème de la santé, pour reconquérir le désert médical, par exemple avec le centre de santé Val Santé, dans le quartier Valdegour, à Nîmes. Nous pourrions travailler en complémentarité avec La Poste sur ces thématiques. C'est une discussion que je souhaite engager avec ses dirigeants.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur les MSAP : maisondeservicesaupublic.fr

TÉMOIGNAGE LA POSTE

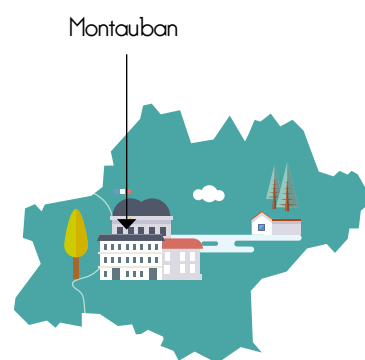
CHRISTIAN CARLES / Délégué régional du Groupe La Poste en Occitanie

“Le format d'un petit déjeuner de travail, autour du président du Groupe La Poste et dédié à une région, me paraît pertinent. On peut facilement croiser la dimension stratégique et la dimension territoriale de manière concrète et incarnée. Pour moi, ce rendez-vous me permet également de renouveler ma visibilité et ma relation aux parlementaires de ma région.”

SIMPLIFIER

LA VILLE DE DEMAIN : L'EXEMPLE DE MONTAUBAN

Utile

RÉGION
OCCITANIE

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur les mesures
en centre-ville de Montauban :
bit.ly/montauban_centre

ÉCLAIRAGE



Le programme **Action Cœur de ville de Montauban** vise à redynamiser le centre-ville, d'ici à 2020-2025, et à adapter le niveau de l'offre d'équipements et de services à la population, de logements, d'infrastructures et de services de transport. Pour accompagner ce développement et apporter sa contribution à ce projet, La Poste fait évoluer son offre de services et son réseau.

Le bureau de poste Montauban Pont-de-Chaume, modernisé, offre des espaces personnalisés afin d'accueillir plus de 370 clients par jour. Pour revitaliser le quartier, la gare de Montauban-Villebourbon dispose d'une consigne automatique Pickup Station, solution de retrait de colis en libre-service. Autre illustration de l'évolution du réseau postal : la création, en partenariat avec la ville, d'un nouveau point de contact La Poste agence communale,

dédié à la pépinière d'entreprises d'Albasud. Enfin, quatre bureaux, en quartiers prioritaires de la politique de la ville, bénéficient d'un dispositif visant à améliorer l'accueil des clients et les conditions de travail des postiers.



Depuis 2016, près de 700 000 euros ont été investis à Montauban pour la modernisation des bureaux montalbanais et la création de relais poste urbains.

Mautauban-Falguières



VIRGINIE CASTANO /
Cliente La Poste relais

ON EST CONTENT D'AVOIR UNE POSTE

« J'utilise les services postaux au sein du Proxi deux ou trois fois par mois pour l'affranchissement des lettres et des colis. J'étais déjà une cliente du magasin. C'est sur la route de l'école et cela m'évite d'aller dans le centre-ville. C'est très convivial. La vendeuse est agréable et répond à toutes les questions posées, et si elle ne sait pas, elle peut se renseigner. »

Mautauban-Falguières



MARIE-LAURE QUERCY /
Gérante La Poste relais
Montauban-Falguières

LE SERVICE AVANT TOUT

« Je ne vois que des points positifs à notre décision, prise il y a cinq mois, de proposer cette nouvelle activité dans notre magasin, dans ce quartier. Cette offre répond à un réel besoin des habitants. Pas une journée ne se passe sans activité postale. Si j'ai une question, par exemple sur un envoi à l'international, je peux compter sur mon contact à La Poste. Je prévois même de proposer une activité d'instance colis à l'avenir. »

Montauban-Cladel



BRUNO COUSTY /
Gérant La Poste relais Montauban-Cladel

LES CLIENTS APPRÉCIENT L'ACCESSIBILITÉ

« Depuis dix-huit mois, nous accueillons un La Poste relais dans notre Carrefour City. Cela nous permet de capter des clients qui ne connaissaient pas notre magasin ou n'y venaient pas. C'est bon pour notre image. Notre chiffre d'affaires global a progressé d'environ 4 %. En parallèle, pour couvrir 75 % de cette nouvelle activité, nous finançons un emploi supplémentaire de 30 heures par semaine. Les clients ont vite compris le côté très pratique de ce nouveau format de présence postale, accessible à des horaires élargis, de 7 heures à 21 heures, le dimanche compris. »

Retrouvez les services essentiels de La Poste dans des commerces près de chez vous avec des horaires élargis : tôt le matin, en soirée et le week-end. À Montauban, trois points sont déjà implantés et connaissent un grand succès !

LOGISTIQUE URBAINE : LA POSTE PARTENAIRE DE MONTPELLIER

La métropole de Montpellier et Le Groupe La Poste se sont engagés à développer, ensemble, des solutions de logistique urbaine innovantes.



Le Groupe La Poste participe à la mise en place du schéma directeur de la logistique et du transport de marchandises en ville. Il contribue, aux côtés des collectivités, au développement d'une ville fluide, connectée et desservie en mode doux.

UN PROGRAMME D'AMPLEUR

Le Groupe La Poste et Montpellier Méditerranée Métropole ont signé, fin 2017, une convention de trois ans pour construire une filière logistique qui soit un atout économique, social et environnemental pour la compétitivité du territoire, et qui devra répondre aux besoins liés à la croissance du e-commerce et du trafic de colis. En travaillant avec des partenaires logisticiens, il s'agit d'organiser des infrastructures mutualisées et des flottes de véhicules à faibles émissions pour livrer les colis et les palettes de marchandises. Depuis début octobre, le consortium EVOL, initié par Le Groupe La Poste, concrétise ses recherches de partenaires financiers et de solutions immobilières pertinentes. Il a installé son centre de mutualisation des flux de transport au 900 de la rue de l'Industrie, à Montpellier. « Sur le plan commercial, nous nous adressons aux transporteurs de tous types de flux de marchandises en cartons ou palettisées », explique Jean-Philippe Palacio, directeur EVOL Montpellier. « Nous approchons également les entreprises qui distribuent elles-mêmes leurs produits, car elles peuvent aussi rencontrer des difficultés d'accès. Nous proposons nos services aux artisans, pour leurs fournitures de chantiers en ville, ou aux commerçants, pour le stockage avancé et la livraison à partir de leurs magasins. »

RÉGION OCCITANIE



Occitanie



THIERRY RAVOT /
Directeur régional Occitanie - Groupe Caisse
des dépôts - Banque des territoires

ACCOMPAGNER LA MUTATION DES TERRITOIRES

« Nous prenons l'engagement d'accompagner les villes, les métropoles, les territoires vers leur changement, pour que les mutations deviennent une réalité. Après une phase de transition, il faut aujourd'hui prendre l'engagement de faire. Pour porter ce sujet, nous devons être plusieurs, c'est l'objectif du réseau que nous construisons en associant des acteurs privés. Avec Le Groupe La Poste, nous sommes déjà des influenceurs locaux qui partageons une vision d'un territoire et des valeurs telles que le respect de l'environnement. Nous avons une bonne connaissance des territoires et sommes des acteurs économiques mettant nos ressources à disposition des projets de façon durable. Nous avons donc des raisons d'imaginer des modes de collaboration communs. C'est ce qui nous a intéressé dans EVOL. »



L'ESSENTIEL À RETENIR EVOL MONTPELLIER : UN CONSORTIUM POUR LA LOGISTIQUE URBAINE

EVOL est une start-up créée par Le Groupe La Poste. EVOL matérialise la convention signée en décembre 2017 entre La Poste et Montpellier Méditerranée Métropole, visant à initier des solutions de logistique urbaine innovantes. Il s'agit maintenant d'un consortium qui regroupe plusieurs entreprises dont Le Groupe La Poste, le groupe Nicollin et le groupe Caisse des dépôts.

France



PHILIPPE BAL /
Directeur de la recherche et
du développement - Nicollin SAS

LA LOGISTIQUE URBAINE, UN DÉFI COMMUN

« La logistique urbaine est le cœur de notre métier car nous sommes spécialisés dans le ramassage des ordures ménagères et le nettoyage des villes. Nous utilisons des flottes de véhicules conformes aux normes en vigueur, qui sont renouvelées régulièrement pour répondre au cahier des charges de nos clients. Aujourd'hui, pour nous différencier, nous devons trouver de nouvelles solutions afin de satisfaire les attentes des collectivités et de la population. Nous sommes intéressés par une alliance avec Le Groupe La Poste car la logistique urbaine est aussi leur défi, avec notamment la gestion du dernier kilomètre, qui doit être la plus rationnelle possible. Actuellement, nous étudions ensemble le rôle des différents partenaires de la nouvelle structure EVOL. »

Utile



POUR LA COLLECTE ET LA DISTRIBUTION DES COLIS À MONTPELLIER, LA POSTE S'EST DOTÉE DE

28
VÉHICULES ÉLECTRIQUES
(Kangoo ZE-Renault),
et

63 STABYS
(véhicules à 3 roues).

EVOL S'EST DOTÉ D'UNE PLATE-FORME DE MUTUALISATION DE

1 000 M²
DANS LE QUARTIER
DE PRÉS-D'ARÈNES

et d'un espace
de logistique urbaine de

500 M² À RONDELET
pour du stockage avancé
et du réapprovisionnement
en centre-ville.

D'ici à cinq ans,
EVOL devrait représenter
un effectif de

20 SALARIÉS.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Toulouse UNE DÉMARCHE SOLIDAIRE

DE LA BANQUE POSTALE À ANDES.

De décembre 2015 à juillet 2018, Didier Rigaux, ancien chef de projet informatique à La Banque Postale, à Toulouse, a passé 50 % de son temps de travail au sein de l'Association nationale de développement des épiceries solidaires (Andes). Grâce à l'approvisionnement en fruits et légumes frais d'épiceries solidaires, l'association donne aux populations à faible revenu l'accès à des produits de qualité et assure des débouchés aux petits producteurs locaux en difficulté.

« Ce temps partiel aménagé senior économie sociale et solidaire fut une expérience très enrichissante, dans un monde nouveau pour moi », explique Didier. Le Groupe La Poste propose en effet aux postiers en fin de carrière de se lancer dans une démarche d'engagement solidaire, au sein d'une association estampillée économie sociale et solidaire (ESS), déclarée d'intérêt général ou public, et partageant les mêmes valeurs.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur l'association Andes : andes-france.com



Hérault

LA POSTE RÉINVENTE SON IMMOBILIER

À CLAPIERS, LA POSTE S'ASSOCIE À ICADÉ POUR VALORISER SES ANCIENS FONCIERS.

Le Groupe La Poste – via sa foncière Poste Immo – et Icade se sont associés, par le biais de leur filiale de promotion immobilière Arkadea, pour développer des programmes immobiliers innovants sur le territoire national. L'enjeu est de valoriser les anciens fonciers postaux en leur redonnant vie, dans le respect de l'héritage et des

valeurs du Groupe, en collaboration avec la ville et ses élus. « Les Impressionnistes », programme de logements commercialisés depuis juin 2018, à Clapiers, est une belle illustration de ce partenariat. Situés sur le site de l'ancien centre de loisirs, les 53 logements bénéficieront d'un parc public créé dans la partie boisée

du terrain cédé à la ville à l'occasion de l'opération. Le lancement de la phase chantier est prévu début 2019, pour une livraison fin 2020. Conçu avec le cabinet d'architecture Philippe Rubio, ce programme s'inspire d'un tableau de Frédéric Bazille, peintre connu de la région, dont les œuvres sont exposées au musée Fabre.



Tarn

LA POSTE TÉMOIGNE DE SON ENGAGEMENT

ÉCONOMIE CIRCULAIRE : LA DÉMARCHE NOVATRICE DES PORTES DU TARN.

Lors du colloque national sur l'économie circulaire, organisé par la société publique locale d'aménagement de la zone d'activités Les Portes du Tarn, en présence de Jean-Louis Étienne et de Christophe Ramond, président du département du Tarn, La Poste était invitée à témoigner de ses actions : la formation de 80 000 postiers à l'écoconduite et

la réalisation d'études liées à la mobilité durable, l'intégration de l'économie circulaire dans son plan stratégique et la validation de la certification ISO 26000. Membre fondateur de l'Institut de l'économie circulaire et acteur majeur et reconnu de la logistique du dernier kilomètre, Le Groupe La Poste détient la première flotte de véhicules électriques au monde.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus : bit.ly/agir_pour_lenvironnement



Occitanie

CHARTRE ENTREPRISES ET QUARTIERS



01 | DANS LES HAUTES-PYRÉNÉES

Par la signature de la charte, le 10 septembre, aux côtés de la préfecture et de la communauté d'agglomération Tarbes-Lourdes-Pyrénées, avec huit autres entreprises, La Poste s'engage en faveur de l'accessibilité des services, partout et pour tous. Le Groupe contribuera activement à l'insertion des jeunes des quatre quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) de Tarbes, via l'alternance et les stages de découverte en 3^e.



02 | DANS LE GARD

Par le renouvellement de la charte, aux côtés de 96 entreprises, par l'intermédiaire de FACE, Le Groupe La Poste poursuit son engagement en matière d'employabilité, en particulier des jeunes et des femmes issus des QPV : simulations d'entretiens d'embauche, accompagnement vers l'alternance, stages de découverte pour les collégiens... Via FACE, il continue à investir en faveur de la mixité dans l'orientation scolaire et les parcours professionnels.



03 | DANS L'HÉRAULT

Fort de son engagement dans l'agglomération de Montpellier puis de Béziers, Le Groupe La Poste, avec l'aide de FACE, agit dans le département pour l'orientation scolaire des jeunes des QPV : présentation de ses métiers, proposition de stages, avec un focus vers les jeunes femmes. En partenariat avec les missions locales, il propose des visites de sites et des actions de parrainage afin de soutenir les jeunes les plus éloignés de l'emploi.



04 | EN HAUTE-GARONNE

La FACE et ESS Synthec sont associées pour déployer localement la charte, essentiellement dans l'agglomération toulousaine. La Poste s'est réengagée fin 2017, avec 18 autres entreprises, en proposant une vingtaine de stages de découverte aux collégiens en classe de 3^e. Pour cela, la direction Services-Courrier-Colis a présenté les activités des branches du Groupe au Forum des métiers de Toulouse et a conseillé les collégiens. Le Groupe investit particulièrement en faveur de la mixité dans l'orientation scolaire et les parcours professionnels.



05 | DANS LE TARN

La Poste favorise l'accessibilité de ses offres dans les QPV par divers partenariats associatifs pour accompagner les clients des bureaux de poste dans leurs démarches administratives, l'utilisation des automates et pour lutter contre la fracture numérique. Attentif à la non-discrimination, Le Groupe s'attache à informer et à former ses collaborateurs en matière de recrutement et de qualité de vie au travail.



L'ESSENTIEL À RETENIR L'ALTERNANCE AVEC FORMAPOSTE EN OCCITANIE EN 2018

273 NOUVEAUX alternants en septembre :

196 APPRENTIS et

77 CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION.

3105493€ MONTANT TOTAL de la taxe d'apprentissage en Occitanie.

EN 5 MINUTES Pour en savoir plus sur la charte Entreprises et Quartiers : entreprises-et-quartiers.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



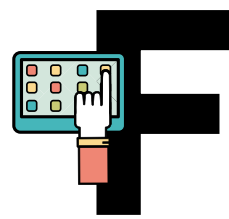
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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

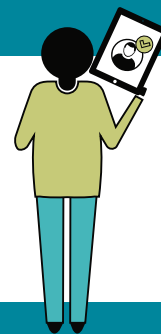


GROUPELAPOSTE.COM

Le site Postéo et celui du Groupe La Poste fusionnent. Les actualités régionales sont désormais accessibles dès la page d'accueil du nouveau site groupelaposte.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.