

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

NUMÉRIQUE

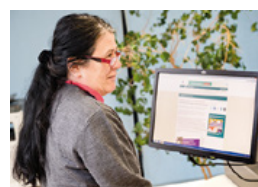
DÉVELOPPER

LA RELATION CITOYEN 2.0



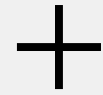
VENTOUX
PLUS DE LIVRES
POUR LES
BIBLIOTHÈQUES

FONDS DE PÉRÉQUATION
COMMENT EST-IL UTILISÉ ?



DYNAMISER
LE RÉSEAU DES MSAP

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



Sommaire

S'INFORMER

02 - La Banque Postale finance la RTM
03 - Commerce et marchandises

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Le numérique, une nouvelle dimension élus-citoyens

GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Faire vivre les services publics dans les MSAP du territoire
08 - Développer son offre culturelle avec La Poste

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Comment est utilisé le fonds postal de péréquation ?

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



Marseille

LA BANQUE POSTALE FINANCE LA RTM

La Banque Postale a été retenue pour financer une partie majoritaire des investissements de la Régie des transports métropolitains (RTM), à hauteur de 20 millions d'euros. « Ce nouveau contrat est le prolongement de notre travail quotidien aux côtés de la RTM, notamment à travers l'encaissement des abonnements métropolitains. Pour remporter ce marché, nous avons mis au point une offre sur mesure et compétitive », explique Louis-Ferdinand Badignon, chargé d'affaires grands comptes à La Banque Postale. La RTM contracte ce prêt afin, entre autres, de renouveler son réseau ferré et sa flotte d'autobus électriques, de construire un parking relais, mais aussi d'accompagner son plan annuel d'investissement pour renforcer la sécurité et la qualité de service. En 2018, après six ans d'exercice, La Banque Postale est devenue la banque de référence du secteur public local.

Utile



Pour en savoir plus sur les offres de La Banque Postale : bit.ly/offresbp

EN 5 MINUTES

COMMERCE ET MARCHANDISES

81,7 MILLIARDS D'EUROS
de chiffre d'affaires
pour l'e-commerce en 2017.

1 MILLION
DE COLIS TRAITÉS
chaque jour par La Poste,
100 000 pour la région PACA.



CHIFFRES CLÉS

23 NOVEMBRE
LE BLACK FRIDAY devient le jour
le plus dynamique de l'année
en termes de e-commerce !

+ 7 % DE TRANSACTIONS
EN LIGNE enregistrées, par rapport à 2016.

UNE AUGMENTATION
DU VOLUME DE COLIS
comprise entre 10 et 15 %
en 2017, par rapport à 2016.

1116
RELAIS PICKUP
en PACA et 20 consignes
automatiques Pickup.



CALENDRIER

CES 2019

La région PACA sera à l'honneur sur le stand du Groupe La Poste au Consumer Electronics Show (CES) de Las Vegas, avec la présence de Cyril Boursier, chargé de clientèle à La Poste de Six-Fours-les-Plages, et, parmi les 15 start-up sélectionnées, Codesna, une entreprise niçoise qui développe un outil de mesure de l'équilibre nerveux et du stress chronique.



LA POSTE AUX CÔTÉS DES RÉGIONS

_ Le 26 septembre, s'ouvrait le 14^e congrès des régions de France au palais du Pharo, à Marseille. Philippe Wahl, président du Groupe La Poste, participait au dîner d'ouverture, représentant l'implication de l'entreprise aux côtés des régions et de leurs partenaires. Sur le stand du Groupe La Poste, un facteur présentait les services de proximité, comme la remise commentée pour communiquer de façon plus efficace auprès des habitants. Les solutions d'e-éducation, avec la classe mobile et les tablettes Sqool, y étaient également présentées.

_ En matière de transition énergétique, Action Habitat et les nouvelles solutions d'écomobilité faisaient partie des offres les plus attendues. Docapost présentait ses outils pour la jeunesse mis en place avec la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, comme le pass' multiservices et sa solution pour la rémunération des stagiaires en formation professionnelle. Enfin, premier financeur des collectivités locales, La Banque Postale présentait ses offres et son approche pour le secteur public local.



EN 5 MINUTES

Pour en savoir plus sur l'expertise de Docapost pour accompagner le développement des régions : bit.ly/docapostenregions

OURS Pages 1 à 13 : le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale Provence-Alpes-Côte d'Azur, 29, rue de la République, BP 12405, 13215 Marseille CEDEX 02. Directrice de la publication : Christine Bord Le Tallec. Directrice de la rédaction : Alexia le Bas. Rédactrice en chef : Anne Balestier. Rédactrice : Anne Balestier. Crédits photo : Guillaume Murat, Françoise Rochefeuille, Fotolia Droits réservés, Fabienne Escallier, Olivier Rotté/BoPro. 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

LE NUMÉRIQUE, UNE NOUVELLE DIMENSION ÉLUS-CITOYENS

Dématérialiser les démarches administratives, signaler des problèmes de voirie, recueillir l'avis de ses concitoyens ou même leur expertise pour coconstruire les projets de la ville... Les outils numériques sont incontournables dans la relation entre élus et citoyens.

MARC BEYNET /
Président de l'AMRF Hautes-Alpes

“Nous voulons que les enfants de nos communes rurales aient la même éducation que les citadins, c’est pourquoi nous investissons dans le numérique.”



Quels sont les enjeux de l’accessibilité des services numériques sur votre territoire ?

Marc Beynet : Aujourd’hui, on nous demande de tout dématérialiser pour gagner du temps et simplifier les démarches des citoyens. Tout le monde a l’air de partir du principe que les citoyens sont équipés ou ont accès à un point informatique au sein de leur commune, sauf que ce n’est pas la réalité. Les communes rurales des Hautes-Alpes, que je représente, par exemple, ne sont pas équipées. Selon moi, il est urgent d’accompagner la transition numérique de ces communes pour ne pas les couper du reste du monde.

Jean-Luc Longour : Les enjeux englobent plusieurs aspects, fonctionnels, écologiques et économiques. La dématérialisation des conseils municipaux et des actes administratifs a par exemple permis d’économiser plus de 80 000 copies depuis 2015, soit une colonne de neuf mètres de haut, et plus de 10 000 euros thésaurisés. L’enjeu premier reste de répondre convenablement aux besoins des administrés, en leur facilitant l’accès aux services municipaux. Dans le cadre de la silver économie, le maintien à domicile dans de bonnes conditions de la population âgée passe aussi par un accès facilité aux services via le numérique.



JEAN-LUC LONGOUR /
Maire du Cannel-des-Maures, président de la communauté de communes Cœur du Var

“Le numérique permet de renforcer la relation avec nos citoyens en profitant des atouts du numérique, sans pour autant abandonner l’accueil physique via notre guichet.”

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur la plate-forme de gestion de la relation citoyenne Localéo : localéo.fr

TÉMOIGNAGE LA POSTE

UGO CÉZANNE / Délégué aux relations territoriales du Groupe La Poste dans les Bouches-du-Rhône

“L’AMRF vient de signer un partenariat avec La Poste pour le déploiement auprès de ses adhérents de sites Internet Campagnol et de la plate-forme de gestion de la relation citoyen (GRC) Docapost Localéo. Ce déploiement s’exercera dans un premier temps sur les sites Internet de près de 800 communes rurales adhérentes. La solution Localéo est un portail multicanal qui permet, via une seule et même plate-forme, d’enregistrer les informations et les demandes reçues par courrier, téléphone, Internet ou au guichet. Elle donne également la possibilité aux citoyens d’avoir accès à un certain nombre de démarches en ligne.”

Qu’avez-vous mis en place pour y répondre ?

Marc Beynet : Dans leur ensemble, les communes rurales des Hautes-Alpes restent très attachées aux modes de communication traditionnels. La transition numérique s’enclenche progressivement, notamment sous l’impulsion des nouveaux arrivants, souvent originaires des villes. Dans ma commune de Rambaud, par exemple, la population a doublé en 25 ans. Si nous voulons continuer à nous développer, nous sommes conscients de l’importance de rendre nos services accessibles physiquement et numériquement. Par ailleurs, nous avons fait du numérique une priorité dans l’éducation de nos enfants pour qu’il n’y ait pas de différence avec les citadins. Notre école intègre les outils numériques de dernière génération comme des tableaux connectés, des ordinateurs et des tablettes.

Jean-Luc Longour : En août 2013, la ville du Cannel-des-Maures signe une convention avec la préfecture du Var afin de mettre en place la dématérialisation des actes soumis au contrôle de légalité. Dans la continuité, les plaquettes des conseils municipaux, avec l’accord des élus et une formation *ad hoc*, sont dématérialisées. Pour les administrés, une salle informatique et une flotte de tablettes sont mises à disposition à la médiathèque municipale. L’école maternelle et l’école élémentaire sont également équipées du même type de matériels, ainsi que de vidéoprojecteurs interactifs. Des ateliers numériques sont mis en place par le CCAS pour les publics plus âgés, afin de les familiariser à l’outil informatique. Un « espace famille » et un service « Alerte SMS » sont disponibles gratuitement via le site Internet de la ville. Dans le cadre du schéma directeur territorial d’aménagement numérique (SDTAN), la ville sera entièrement équipée en fibre optique à l’horizon 2020.

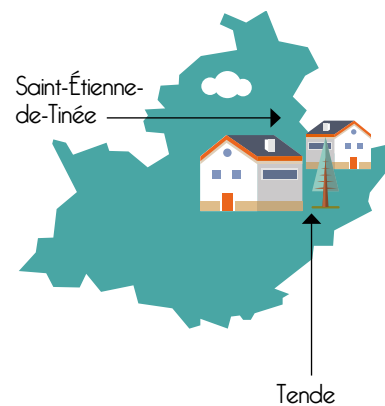
FAIRE VIVRE

LES SERVICES PUBLICS DANS LES MSAP DU TERRITOIRE

Utile



RÉGION
PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur les maisons de
services au public :
bit.ly/connaitrelesmsap

86 % des usagers des MSAP sont très satisfaits
de l'accueil et de l'accompagnement.

Vaucluse



RODOLPH SAUVONNET /
Directeur adjoint, DDFIP du Vaucluse

LA DDFIP PARTENAIRE DES MSAP

« Nous avons signé huit conventions en 2017-2018 avec les MSAP du Vaucluse, pour répondre à un double enjeu : accompagner les populations dans la prise en main de nos services numériques et maintenir une présence physique de la DDFIP dans les territoires. Les usagers bénéficient ainsi de l'accompagnement d'un agent de La Poste dans leurs démarches en ligne. Ces structures nous permettent d'installer des permanences durant les périodes phares pour les usagers. »

Var



SOPHIE PROUVENC /
Sous-directrice relations clients
de la CPAM du Var

PARTICIPER AUX JOURNÉES PORTES OUVERTES

« La CPAM 83 s'associe aux journées portes ouvertes des MSAP avec un objectif clair : redynamiser le partenariat pour améliorer le service rendu. Ainsi, un conseiller CPAM accompagné de la CAF va rencontrer les agents MSAP afin de recenser les besoins en formation, de recueillir le bilan mensuel des accompagnements et de l'utilisation des services en ligne, les motifs de venue... Ce sera aussi l'occasion de sensibiliser les agents MSAP sur leur rôle d'alerte et de détection des situations de fragilité pouvant donner lieu à un rendez-vous CPAM à proximité. Enfin, ces journées portes ouvertes nous permettent de mieux faire connaître cette offre de service locale, pour améliorer la satisfaction des publics. »

Alpes-Maritimes



GWENAËLLE CHAPUIS /
Sous-préfète des Alpes-Maritimes

ACCOMPAGNER LA DÉMATÉRIALISATION

« Depuis novembre 2017, les démarches de délivrance des permis de conduire et des cartes grises sont dématérialisées via un portail Internet unique. Afin d'accompagner les citoyens dans la prise en main de l'outil, la préfecture des Alpes-Maritimes a développé la création de points numériques dans les mairies et les MSAP. Nous venons aussi de signer deux nouvelles conventions avec La Poste pour les MSAP postales de Tende et de Saint-Étienne-de-Tinée. Elles permettront aux habitants de ces communes et des alentours de bénéficier de l'accompagnement du personnel de la MSAP dans leurs démarches en ligne. »

ÉCLAIRAGE



Le réseau des maisons de services au public (MSAP) s'étoffe, comptant désormais 85 structures en Provence-Alpes-Côte d'Azur, dont 25 au sein du Réseau La Poste.

Avec seulement 45 % des habitants qui savent qu'il existe une MSAP dans leur commune*, l'enjeu est aujourd'hui de mieux faire connaître ce réseau de services publics de proximité. Pour cela, La Poste se mobilise, en

organisant régulièrement avec ses partenaires des animations au sein de ses bureaux, notamment à l'occasion des journées portes ouvertes des MSAP. Pour enrichir toujours plus son offre de services, elle signe de nouveaux partenariats, comme récemment avec la DDFIP 84, qui accompagne désormais les Vauclusiens dans leurs démarches fiscales. Enfin, La Poste investit pour accompagner les agents des MSAP afin qu'ils délivrent une information précise et de

qualité au public. La direction du Réseau Alpes-Côte d'Azur a ainsi mis au point un annuaire regroupant l'ensemble des services disponibles dans les MSAP postales avec les coordonnées de chaque partenaire.

* Source : sondage BVA réalisé par téléphone du 2 au 18 novembre 2016.

LES PORTES OUVERTES DES MSAP, UNE OCCASION POUR LE PUBLIC DE (RE)DÉCOUVRIR LES SERVICES DISPONIBLES.



85 MSAP en PACA,
dont 25 au sein du Réseau La Poste.

DÉVELOPPER SON OFFRE CULTURELLE AVEC LA POSTE

Proxi courses médiathèque offre depuis un an aux lecteurs des bibliothèques municipales de la communauté d'agglomération Ventoux-Comtat Venaissin (CoVe) un plus grand choix de livres à proximité de chez eux, grâce au portage de livres par les facteurs.

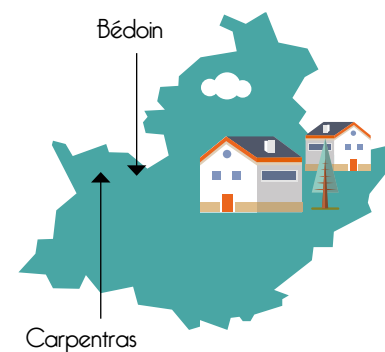


In 2016, le service culture et patrimoine de la CoVe recherchait une solution innovante et écologique pour faciliter la circulation des livres au sein de ses 14 bibliothèques en réseau, avec la volonté d'offrir un fonds documentaire plus important à ses lecteurs. La direction des ventes entreprises de La Poste propose alors Proxi courses médiathèque. Ce service de proximité à la fois simple, innovant et plus respectueux de l'environnement est mis en place en septembre 2017. Il prévoit le portage de livres entre les bibliothèques via les facteurs des plates-formes de distribution courrier de Carpentras, Pernes, Sarrians et Vaison-la-Romaine. Grâce à ce service, la CoVe a répondu à une vraie attente de ses lecteurs. La circulation des livres est plus rapide, les lecteurs n'ont plus à se déplacer et le quota de prêts a considérablement augmenté.

UNE DISPONIBILITÉ EN TEMPS RÉEL

La connexion informatique des bibliothèques entre elles permet de visualiser la disponibilité du fonds documentaire de chacune, en temps réel. Lorsqu'un lecteur souhaite emprunter un livre qu'il ne trouve pas dans sa bibliothèque, le bibliothécaire recherche s'il est disponible ailleurs. Si tel est le cas, le service de navette de La Poste est alors activé. Les bibliothèques peuvent demander plusieurs collectes et/ou remises par semaine.

RÉGION PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR



Carpentras



ÉMILIE BOUSQUET /
Coordinatrice du réseau des bibliothèques de la CoVe

UN NOUVEAU SERVICE INNOVANT ET PLUS ÉCOLOGIQUE

« Nous mettons à disposition de nos lecteurs l'ensemble du fonds documentaire de nos bibliothèques, au plus près de chez eux et sans qu'ils aient à se déplacer. Au départ, nous pensions mettre en place une navette interne, mais, en rencontrant la direction des ventes de La Poste, nous avons trouvé leur solution plus simple et plus écologique. Le service de portage de livres via le réseau des facteurs, au cours de leur tournée, correspond parfaitement à nos besoins. En place depuis un an, ce service fonctionne très bien : nos 5000 lecteurs peuvent accéder auprès de leur bibliothèque habituelle à un fonds documentaire de plus de 100 000 livres ou bandes dessinées. Ils sont satisfaits, c'est parfait. »



DES SERVICES QUI SIMPLIFIENT LA VIE

Fort de son succès, ce nouveau service de portage de livres, imaginé spécialement pour les lecteurs de la CoVe, pourra faire des émules, d'autant qu'un rapport sur les bibliothèques présenté au président de la République le 20 février dernier, énonce, parmi les 19 propositions pour favoriser la circulation des ouvrages entre bibliothèques, le renforcement des partenariats avec La Poste.

Bédoin



MURIEL BIEOU /
Bibliothécaire

BOOSTER NOTRE OFFRE DE LIVRES POUR NOS LECTEURS

« Ce nouveau service de portage de livres est simple et efficace. Lorsqu'un lecteur souhaite emprunter un livre qu'il ne trouve pas chez nous, je consulte alors sur mon écran le fonds documentaire des autres bibliothèques du réseau pour voir s'il est disponible. Si tel est le cas, je me connecte sur le portail client du site Internet de La Poste et je demande une sacoche navette auprès de la bibliothèque détentrice du livre. Les commandes de nos clients sont livrées tous les mercredis. Grâce à ce service, nous répondons à une vraie attente de nos lecteurs. La circulation des livres entre nous est plus rapide, les lecteurs n'ont plus à se déplacer et notre quota de prêts a considérablement augmenté. »



92 %

DES FRANÇAIS
considèrent leur facteur
comme une personne de
confiance.

(TNS Sofres 2012)



CALENDRIER

NOVEMBRE 2018
LA POSTE A PRÉSENTÉ
L'ENSEMBLE
DE SES SOLUTIONS,
incluant les nouveaux
services de proximité
distribués par le facteur,
au Salon des maires
des Alpes-Maritimes,
le 9 novembre dernier,
à Nice.

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Vitrolles (13)

UN ENGAGEMENT POUR LE DYNAMISME ÉCONOMIQUE

MEDIAPOST INSTALLE SES ÉQUIPES DANS UNE PLATE-FORME ULTRAMODERNE DE 4 420 M².

En présence de Loïc Gachon, maire de Vitrolles, et de Michèle Grell-Lallement, directrice de l'insertion au conseil départemental des Bouches-du-Rhône, la nouvelle plate-forme Médiapost était inaugurée le 25 septembre dernier. Avec 120 salariés sur ce site, Mediapost, leader de la distribution ciblée d'imprimés publicitaires en boîtes aux lettres, confirme

ainsi son engagement pour le dynamisme économique et l'emploi. En investissant dans des locaux plus spacieux et à la pointe de la technologie, l'entreprise s'assure un niveau de qualité accru pour répondre aux besoins de ses clients. Aujourd'hui, ce site est capable d'adresser 170 000 boîtes aux lettres par semaine, l'objectif étant d'atteindre un volume de 250 000, à terme.



EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus
sur Mediapost :
mediapost.fr



Le Pontet (84)

FACILITER LE MAINTIEN À DOMICILE

LA POSTE LIVRE LES REPAS AU DOMICILE DES SENIORS.

Mandatée par le centre communal d'action sociale (CCAS) de la mairie du Pontet, La Poste prend en charge la livraison de paniers repas depuis le 1^{er} octobre. Du lundi au vendredi, une tournée en camion frigorifique est dédiée à ce nouveau service. Chaque matin, la factrice, Catherine,

recupère les repas confectionnés par un traiteur et les apporte au domicile de 34 personnes âgées bénéficiaires de ce service. Cette tournée est aussi l'occasion de s'assurer de la bonne forme de chacun et d'alerter le CCAS en cas de problème majeur. Pour le CCAS,

externaliser ce service simplifie la gestion de cette prestation à domicile, en la confiant à une entreprise spécialisée. Le capital confiance et sympathie que les facteurs entretiennent avec la population est également un des atouts sur lesquels Catherine pourra compter au cours de sa tournée.

Marseille

UN ROBOT SUIVEUR À LA FOIRE

LA POSTE PRÉSENTE SON CHARIOT SUIVEUR À LA FOIRE DE MARSEILLE.

Dans les allées de la Foire de Marseille, les visiteurs ont parfois été surpris par un robot suiveur qui accompagnait le facteur dans une tournée un peu particulière. Sillonnant les allées de la foire, il déchargeait les visiteurs de leurs paquets avec deux options : une consigne ou l'expédition à domicile. Bardé de détecteurs, capable de porter jusqu'à 150 kg de colis et/ou de lettres, ce chariot autonome suit docilement le facteur durant sa tournée, contournant les obstacles et les passants avec précaution,

s'arrêtant quand le facteur s'arrête, repartant avec lui. Le chariot suiveur n'a que des qualités. Pour les facteurs, il limite les efforts physiques et permet d'emporter toute une tournée en une seule fois. Pour l'environnement urbain, il est équipé d'une batterie électrique, ne produit pas de gaz d'échappement ni de nuisances sonores et n'encombre pas les voies routières. Autant de raisons qui font que La Poste l'envisage comme solution d'avenir pour assurer la distribution en centre-ville.



GROUPE LAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur le robot suiveur :
bit.ly/robotsuiveur



COMMENT
EST UTILISÉ
LE FONDS POSTAL
DE PÉRÉQUATION ?

Provence-Alpes-
Côte d'Azur



01 | RÉNOVATION DES BUREAUX DE POSTE

Le fonds de péréquation permet, dans chaque département, de financer les travaux dans les bureaux de poste ruraux et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Les équipements dans ces zones nécessitent souvent des rénovations importantes, et donc des enveloppes budgétaires plus conséquentes. En 2018, six bureaux de poste de la région PACA situés en zone rurale ou en QPV ont bénéficié du fonds de péréquation pour leur rénovation, comme le bureau de poste de Digne [04].



02 | MÉDIATION SOCIALE EN BUREAU DE POSTE

Les CDPPT en PACA financent les partenariats entre La Poste et des associations locales qui mettent en place des actions de médiation pour La Poste. Les équipes des associations accueillent, orientent et aident les habitants dans leurs démarches, dans une trentaine de bureaux de poste des quartiers prioritaires des villes de la région.



03 | CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DES MSAP

La Poste apporte son concours au financement des maisons de services au public (MSAP) dans le cadre de la politique gouvernementale de développement des services de proximité en milieu rural. Le fonds de péréquation contribue en partie au financement des MSAP, tant pour leur budget de fonctionnement que pour les investissements (matériels informatiques, aménagements et travaux). En PACA, 25 MSAP bénéficient ainsi du fonds de péréquation.



04 | ACCOMPAGNER LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Le fonds de péréquation permet à La Poste de financer des ateliers de sensibilisation au numérique pour les seniors. Acclimater les plus âgés au numérique, c'est répondre à trois enjeux principaux pour un territoire : maintenir les populations seniors en milieu rural, lutter contre la fracture numérique et développer du lien social et intergénérationnel.



05 | SOUTIEN DE L'ESS

Début 2019, La Poste s'installera dans les locaux de la médiathèque de La Seyne Tamaris. Financé grâce au fonds de péréquation, ce nouveau partenariat permet de soutenir l'économie sociale et solidaire en confiant une nouvelle activité au personnel de l'association. Ce relais La Poste sera entièrement géré par le personnel de la Fondation agir contre l'exclusion (FACE), et permettra ainsi de confier une activité nouvelle à l'association. Le partenariat permettra aux habitants du quartier de réaliser leurs opérations postales courantes et, par la même occasion, de découvrir l'association.



LE FONDS DE PÉRÉQUATION

Dotation 2018 :
8 MILLIONS D'EUROS.

440

POINTS DE CONTACT
sont éligibles
au financement par
le fonds de péréquation
en 2018 en PACA.
Cela concerne 25 MSAP,
les facteurs-guichetiers,
les bureaux QPV et les
bureaux ouverts moins de
18 heures par semaine.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur le fonds postal
de péréquation :
bit.ly/fondsperequation

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.

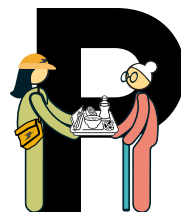


POUR LES CITOYENS



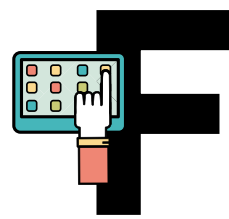
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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

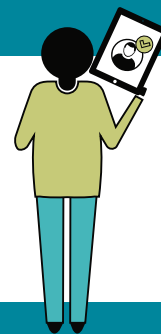


GROUPELAPOSTE.COM

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.