

LE POINT SUR
LES SERVICES
DE PROXIMITÉ

DÉCEMBRE 2018 #51
GROUPELAPOSTE.COM

POSTEO

EN BRETAGNE

UN CONCEPT INÉDIT À DÉCOUVRIR

COUP DE JEUNE

À RENNES SAINTE-ANNE



**CROWDFUNDING
KISSKISSBANKBANK :
UN PREMIER
DATING BRETON
PROMETTEUR**

**CARREFOUR
DES COMMUNES
À BREST, ON SIMPLIFIE LA VIE
DES ÉLUS ET DE LEURS COLLECTIVITÉS**



**TERRITOIRES
MSAP MAISONS DE SERVICES
AU PUBLIC : DES JOURNÉES
PORTES OUVERTES**

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



Sommaire

S'INFORMER

02 – Un Pimms mobile
sur les routes de Cornouaille

03 – French IOT : une start-up
bretonne sélectionnée

OUVRIR LE DIALOGUE

04 – KissKissBankBank (KKBB),
un premier dating breton prometteur

GAGNER EN PERFORMANCE

06 – Ouverture à Rennes d'un
concept de bureau inédit en France

08 – À Brest, on simplifie la vie
des élus et de leurs collectivités

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 – L'esprit citoyen en pratique

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 – Maisons de services au public :
des journées portes ouvertes

D'UNE RÉGION À L'AUTRE

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



RSE

UN PIMMS MOBILE SUR LES ROUTES DE CORNOUAILLE

Le 18 septembre 2018 a été inauguré dans la commune finistérienne de Quéménéven, un point information médiation multiservices d'un nouveau genre : un Pimms mobile. Il vient compléter l'offre de services existante en offrant une plus grande proximité territoriale. Pendant une période d'expérimentation de six mois, trois communes vont l'accueillir : Quéménéven, Plogonnec et Edern. Elles ont été identifiées dans le schéma d'accessibilité aux services publics du conseil départemental du Finistère. Dans un véhicule spécialement aménagé, un médiateur reçoit le public ne pouvant se déplacer jusqu'au Pimms de Quimper Cornouaille, situé dans le quartier de Penhars. Il accompagne ainsi la population, organise des journées thématiques pour le compte des partenaires : La Poste, EDF, Keolis Quimper, Engie, Veolia Eau, Enedis, SNCF et l'Opac de Quimper Cornouaille. Des liens sont également prévus avec les maisons de services au public (MSAP).

Utile

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur le Pimms de Cornouaille :
bit.ly/pimmscornouaille

OURS Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Jean-Christophe Merkler. Directeur de la rédaction : Pascal Percheron. Rédactrice en chef : Anne-Marie Jégou. Crédits photos : Alexandre Courjas, Moovency/Faurencia, Virtuality, agence Demain, La Poste. Mentions légales : La Poste. 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

PASSER L'EXAMEN DU CODE AVEC LA POSTE, TESTÉ ET ADOPTÉ !

100 000 CANDIDATS
ont passé l'examen du code de la route
avec La Poste, en Bretagne.



CHIFFRES CLÉS

DEPUIS JUILLET 2016

43

SITES D'EXAMEN
ont été ouverts sur le territoire breton.

29

SITES COLLECTIFS

14

SITES INDIVIDUELS

12 à 20

SESSIONS D'EXAMEN
sont proposées par semaine
sur chaque site.

140

POSTIERS BRETONS
ont été formés pour faire
passer l'épreuve.

48 H

DE DÉLAI suffisent pour
se réinscrire, en cas d'échec.



À LIRE

Infos et inscriptions sur :
lecode.laposte.fr



FRENCH IOT : UNE START-UP BRETONNE SÉLECTIONNÉE

_ La start-up Moovency, installée à Rennes, a été sélectionnée en juin parmi les quinze lauréates de la quatrième édition du concours French IOT de La Poste. Depuis cette date, Moovency bénéficie d'un accompagnement postal, accélérateur de business : rencontre avec les quinze start-up, *bootcamp* d'une semaine, masterclass une fois par mois jusqu'à la participation au Consumer Electronics Show (CES) de Las Vegas, en janvier 2019... « Cela est extrêmement riche et passionnant déclare Pierre Plantard, cofondateur de Moovency. Nous avons des interventions de très haut niveau, des ateliers très utiles pour nous, qui sommes une toute jeune start-up. »

_ Moovency propose des produits et une expertise de quantification des risques de troubles musculo-squelettiques (TMS). « Nous avons travaillé sur une caméra qui permet de capturer les mouvements d'une personne en 3D et d'analyser si les postures adoptées sont à risque ; nous finalisons notre produit pour le lancer au CES. Nous offrons à nos clients un produit pensé pour le terrain, issu de quatre ans de R&D et validé par un industriel », conclut-il.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur
le concours French IOT de La Poste :
bit.ly/frenchiot

À RETENIR

PASSER MON EXAMEN DU CODE AVEC LA POSTE
LES SITES BRETONS AU 01/10/2018



KISSKISSBANKBANK, UN PREMIER DATING BRETON PROMETTEUR

Le 25 septembre 2018, La Poste a tenu à Sciences Po Rennes son premier KissKiss Dating en Bretagne.

Adrien Aumont, cofondateur de KKBB, et Kahina Drider, kisskissbankeuse rennaise, ont apporté leur expertise et partagé leur expérience devant une assemblée de porteurs de projet.

Quels sont, selon vous, les attraits et les particularités du financement participatif ?

Adrien Aumont : Le financement participatif, c'est évidemment la recherche de fonds pour monter son projet, mais pas seulement, c'est aussi une philosophie. On mobilise une communauté où les mots bienveillance et solidarité sont partagés. Ce sentiment d'appartenance donne de la force, on est dans une logique de plébiscite. La motivation doit être importante et ce dès le dépôt sur la plate-forme, où il faut raconter son projet. Pendant le temps de campagne, il faut toujours être actif, présent et créatif. Il n'y a pas de temps pour l'inertie. Le volet accompagnement des porteurs de projet par KKBB est aussi un gage de réussite. Pour preuve, en moyenne, sept projets sur dix aboutissent.

Kahina Drider : Mon histoire avec le financement participatif a commencé en 2015. En 2010, j'avais créé un blog, Rennes à coup de cœur, qui marchait très bien. En 2015, de retour à Rennes, j'ai eu envie de sortir un city-guide très fortement inspiré du blog. Pour le financement, le crowdfunding me paraissait le bon vecteur pour se lancer. L'esprit de KKBB, jeune, moderne et tendance, m'a plu, il collait bien à mon projet lifestyle. J'avais opté pour une campagne de trente jours avec une possibilité de prévente du livre, ce qui était pour moi une sécurité. 156 personnes ont répondu présent et j'ai même obtenu 4 345 euros de dons, pour 4 000 euros souhaités !



Pour en savoir plus sur le financement participatif : kisskissbankbank.com

TÉMOIGNAGE LA POSTE

VALÉRIE TOUPIN / Responsable marché, direction Réseau et La Banque Postale

“ Cette première date bretonne du KissKiss Dating a confirmé l'intérêt des Bretons pour le financement participatif. Vingt-huit porteurs de projet ont fait le déplacement à Sciences Po Rennes et vingt d'entre eux ont un projet à financer. Adrien Aumont, cofondateur de KKBB, et Kahina Drider, entrepreneuse rennaise, ont présenté aux participants les clés pour animer et réussir une collecte. À la suite de cette rencontre, KKBB va reprendre contact avec les participants pour les accompagner et aller jusqu'au bout de la démarche. De nouvelles rencontres sont programmées dans d'autres villes bretonnes, d'ici à fin 2019. ”

Que pensez-vous de la rencontre rennaise à laquelle vous avez participé ?

Adrien Aumont : Rennes est la troisième étape de notre KissKiss Dating, après Lyon et Nantes. Cette rencontre, si l'on en croit le nombre de porteurs de projet présents et le nombre de dossiers déposés, atteste bien que la Bretagne est un territoire de solidarités. La majorité des projets des kisskissbankeurs bretons portent sur la culture, l'écologie, l'agriculture et le sport, avec des enjeux de proximité, de transition sociétale et environnementale. Ces déplacements, organisés partout en France avec La Poste (200 sont prévus d'ici à fin 2019), nous permettent de ressentir les choses, les interrogations, les émotions... Être sur le terrain pour ne pas être uniquement dans l'Internet, un peu « hors sol ». Cette présence physique vient compléter l'accompagnement que nous menons auprès des porteurs de projet. Il permet en amont de les sensibiliser, de leur décrypter cet univers du crowdfunding, qui répond lui aussi à ses propres codes.

Kahina Drider : C'est volontiers que j'ai accepté de témoigner au rendez-vous rennais de La Poste avec KKBB. Partager mon expérience avec des nouveaux porteurs de projet est essentiel et correspond aussi à l'état d'esprit du financement participatif. L'initiative de KKBB, une entreprise du Web, de se déplacer physiquement, est très adaptée. Après avoir été utilisatrice de KKBB, je suis confortée dans l'idée que la pédagogie, le conseil sont très importants. Faire appel au crowdfunding, ce n'est pas simplement déposer un projet sur une plate-forme et attendre que ça se passe. Il faut comprendre les codes, les règles, ne serait-ce que financières, par exemple. Avoir une communauté ne se décrète pas, il faut la construire méthodiquement avec une communication adaptée, cadencée et diversifiée.



KAHINA DRIDER / Fondatrice de l'agence Demain et auteure du city-guide Rennes à coup de cœur

“ Lorsque la campagne de crowdfunding s'est achevée, la réussite de mon projet n'était pas seulement la mienne mais celle de toute une communauté ! ”

DÉCOUVRIR

À RENNES UN CONCEPT DE BUREAU INÉDIT EN FRANCE



ÉCLAIRAGE

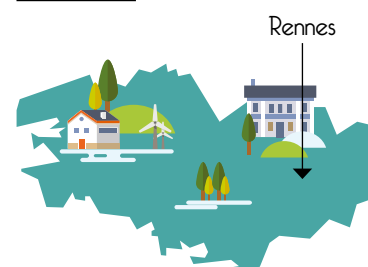
Répondant aux besoins de tous, La Poste adapte sa présence selon les caractéristiques des territoires et des populations desservis. C'est ainsi qu'un tout

nouveau bureau entièrement rénové selon un concept encore inédit en France a ouvert en plein centre de la capitale bretonne, en octobre 2018. Il y a quelques années, le réseau de La Poste était composé de 17 000 bureaux uniformes. Aujourd'hui,

50 % des points de contact sont des partenariats (La Poste agences communales, La Poste relais, maisons de services au public). Allant encore plus loin dans les spécificités territoriales, la direction du Réseau impulse le développement de thématiques innovantes en segmentant l'offre avec des bureaux orientés « start-up », « voyages », « tourisme », « coworking ». Pour la thématique « jeunes », c'est le bureau de Sainte-Anne à Rennes qui a été choisi. En complément des produits et services habi-

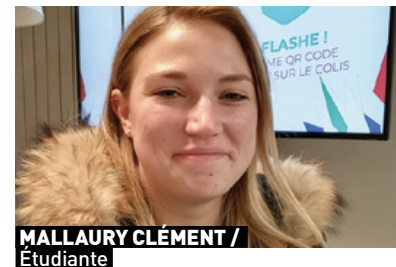
tuels, les jeunes peuvent y bénéficier d'un conseil privilégié et de solutions spécialement adaptées à leurs besoins : emménager dans un nouvel appartement, imprimer et envoyer des documents, partir à l'étranger, passer le code de la route, trouver un stage, un emploi, avec des permanences de partenaires tels que We Ker, monter un projet... En 2019, d'autres villes se verront dotées de ce même concept de bureau en bénéficiant de l'expérience pilote de Rennes.

RÉGION BRETAGNE



S'adapter à la typologie des clients avec un design repensé, des offres de produits et services cohérentes et innovantes.

Rennes



MALLAURY CLÉMENT /
Étudiante

DU JAMAIS VU !

« Je suis étudiante à l'École supérieure de gestion de Rennes, qui se trouve à proximité de la place Sainte-Anne. Ma première impression, lorsque je suis entrée dans ce bureau, est son aménagement très tendance dans le mobilier, les couleurs... Tout est neuf et orienté digital. Les différents espaces sont bien indiqués, mais il faudra un peu de temps pour s'habituer. Je fréquente peu les bureaux de poste classiques, cet espace me donne envie de revenir, ne serait-ce que pour découvrir en quoi il est, au-delà de sa modernité, orienté "jeunes". »

Rennes



PHILIPPE JOURDAN /
Directeur de We Ker

L'OPPORTUNITÉ D'UNE PRÉSENCE DIFFÉRENTE

« We Ker est née en juin 2018 de la fusion entre la mission locale 35 et la maison de l'emploi. En complément de l'accompagnement des jeunes en insertion, nous avons désormais un rôle dans l'animation, la découverte des métiers... Le projet de La Poste à Sainte-Anne est arrivé au bon moment : nous cherchions à trouver d'autres modes de rendez-vous moins conventionnels. Faire des permanences dans ce nouveau concept de bureau nous donne cette opportunité : un lieu innovant, ouvert et très accessible. En alternance avec d'autres partenaires, un conseiller We Ker fera ainsi une permanence hebdomadaire, le jeudi après-midi. À court terme, pour que ce site soit connu par les jeunes Rennais, je pense qu'il faudrait avoir un coordonnateur dédié qui jouerait la carte de l'animation et du développement. »

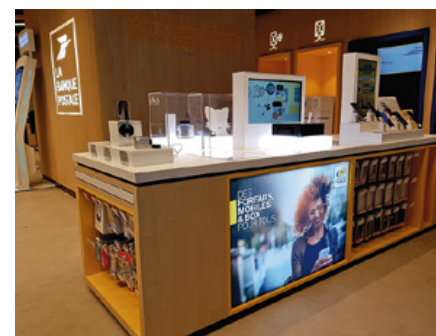
Boulogne-Billancourt



ESTELLE MÈGE /
Directrice générale adjointe design, agence W

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE SUR MESURE

« Lorsque notre agence a été choisie pour l'aménagement de ce nouveau concept de bureau, nous avons tout pensé, du mobilier à la signalétique, pour offrir à cette clientèle jeune une expérience innovante, adaptée à ses usages et à ses codes. Outre les services classiques, le bureau de Sainte-Anne proposera des services et des espaces spécifiquement créés pour les jeunes : un lounge connecté, avec accès aux services digitalisés, un corner La Poste Mobile nouvelle génération, ou encore un espace coworking pour se réunir ou passer son code de la route... La vraie innovation est de répondre aux besoins d'une cible jeune, étudiante, ultra-connectée, qui fréquente assez peu La Poste. Ce bureau nouvelle génération devient ainsi un véritable espace de lien entre le digital et le physique. »



Douze semaines de travaux ont été nécessaires pour repenser complètement l'aménagement du bureau.

À BREST, ON SIMPLIFIE LA VIE DES ÉLUS ET DE LEURS COLLECTIVITÉS

Le Carrefour des communes du Finistère s'est tenu à Brest en octobre dernier.

Pour Le Groupe La Poste, ce fut une occasion d'échanges et de témoignages sur différents produits et services facilitant le quotidien des collectivités et de leurs administrés.



Pendant ces deux jours, la délégation régionale du Groupe, avec différents représentants des métiers de La Poste, s'est relayée pour accueillir les participants de cette huitième édition du Carrefour des communes et communautés de communes, à Brest.

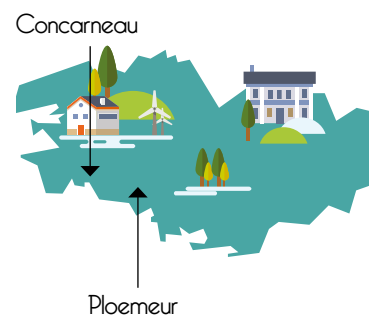
UNE LARGE PALETTE DE SERVICES

Les produits et services qui ont été présentés à ce public, composé majoritairement d'élus ou de techniciens des collectivités du Finistère ou des départements voisins, avaient une finalité commune : faciliter la mise en œuvre de leurs projets locaux. Ils ont ainsi pu découvrir les solutions de financement de La Banque Postale, les services de Poste Immo tels que les audits énergétiques de bâtiments, la recherche de surfaces... Les interventions sur le Réseau de La Poste, les points de contact en partenariats (agences postales communales, La Poste relais, maisons de services au public...) ont suscité beaucoup d'intérêt et d'interrogations.

UNE FACTRICE AMBASSADRICE

Mais c'est peut-être l'accueil de Charline Wetzel, factrice ambassadrice à Pleyben (29), qui a le plus attisé les curiosités. Cette factrice, sélectionnée au national pour participer au CES (Consumer Electronics Show) de Las Vegas, en janvier prochain, a présenté le large éventail de ses potentielles nouvelles activités : la rénovation habitat, la tablette numérique Ardoiz, le portage de repas avec Proxi repas, le service Veiller sur mes parents... Geoptis, un service d'audit de voirie réalisé par le facteur dans son véhicule équipé d'une caméra, est l'une des nouvelles prestations phares de La Poste. Il a déjà été utilisé par différentes communes bretonnes qui, à l'image de Ploemeur ou Concarneau, ont été convaincues.

RÉGION BRETAGNE



Ploemeur



RONAN LOAS /
Maire de Ploemeur (56)

OPTIMISER SES DÉPENSES DE VOIRIE

« Avec une superficie de 44 km², 162 km de routes et 103 km de trottoirs, nous sommes très souvent sollicités pour de l'entretien de voirie. Dans un contexte de contrainte budgétaire, la solution Geoptis nous apporte un diagnostic précis qui nous permet de viser au plus juste dans la préparation de nos marchés publics de voirie et donc de faire des économies d'échelle en sous-traitance. Les données recueillies sont aussi une strate d'informations complémentaires pour notre SIG (système d'information géographique), très utile à notre bureau d'études ainsi qu'à nos équipes opérationnelles sur le terrain. Enfin, en utilisant les voitures électriques de La Poste, cette solution présente l'intérêt de ne pas ajouter de véhicules supplémentaires sur nos routes. C'est bon pour le trafic et c'est meilleur pour l'environnement ! »



L'ESSENTIEL À RETENIR INTÉGRER LE CHANGEMENT

Organisé par les élus de l'Association des maires de France, ce Carrefour des communes est le premier à avoir vu le jour en France, en 2003. Cette année, le thème du changement permanent a été le fil conducteur. Maire aménageur, financier avisé, gestionnaire de crise : l' élu local est désormais en formation permanente. Un constat qui concerne aussi les agents territoriaux et les grands partenaires ou prestataires des collectivités locales.

Concarneau



MARC BIGOT /
Adjoint à l'urbanisme, Concarneau (29)

PRIORISER SES TRAVAUX DE VOIRIE

« Remarques des administrés concernant l'état de la voirie, propres constats de plusieurs élus..., l'idée d'avoir un diagnostic, réalisé par un tiers, sur tout le réseau routier de Concarneau, a vite fait l'unanimité. Le gros avantage est que ce diagnostic permet de mesurer la gravité des différentes situations et donc de programmer les travaux en fonction. La solution de La Poste, Geoptis, nous a séduits car l'investissement n'est pas exagéré et peut être amorti dans la durée. Par ailleurs, nous savions que nous pouvions faire confiance aux facteurs, qui connaissent parfaitement nos routes. La prestation a été réalisée au printemps et la présentation du diagnostic est programmée pour ce mois d'octobre. Nous expliquerons ensuite nos choix aux habitants en termes de priorisation des travaux. »



9
PRESTATIONS GEOPTIS
ont été réalisées
en Bretagne :

2
DANS LES
CÔTES-D'ARMOR,

3
DANS LE FINISTÈRE,

2
EN ILLE-ET-VILAINE,

2
DANS LE MORBIHAN.

+ de 900
KILOMÈTRES DE VOIRIES
BRETONNES ont été
filmées et analysées.

GEOPTIS

Geoptis est une filiale du Groupe La Poste, issue du rapprochement avec Logiroad, une société reconnue dans la conception de logiciels d'aide à la décision dans le domaine de l'entretien et de l'exploitation des réseaux routiers.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus
sur Geoptis : geoptis.fr

L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

Rennes

SEMAINE EUROPÉENNE DE LA MOBILITÉ

DEUX ANS DE VÉLOS PARTAGÉS, AU CENTRE FINANCIER.

Le vélo a plus que jamais la cote au sein du centre financier de La Banque Postale, à Rennes. L'engouement pour ce mode de déplacement a même conduit la direction à installer, en 2016, une solution de vélo-partage. Une station qui propose aux salariés du site l'usage gratuit de quatre bicyclettes classiques et de six vélos à assistance électrique. Pour cette opération, l'investissement de La Banque Postale se monte à 29 000 euros. « Pour le financement, nous avons candidaté

à l'appel à projets du fonds carbone de La Banque Postale, ce qui nous permet de payer non seulement l'acquisition de la station, mais aussi sa maintenance », précise le directeur de la communication. Alors que l'on vient de fêter les deux ans de la station, les vélos affichent déjà 21 000 km au compteur, grâce à un système de fonctionnement très facile. Deux modes de réservation sont proposés aux 510 salariés du centre financier : en ligne ou à la volée.



GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus :
bit.ly/programmelaaposte



Rennes

MARATHON VERT

LES POSTIERS AU DÉPART.

Le #TeamSportLaPoste a choisi de s'associer pour la région Bretagne au Marathon Vert, une course ancrée dans le paysage rennais. Elle a regroupé en huit ans d'existence des milliers de coureurs sur les pavés de la capitale bretonne et

de communes voisines. Pour l'édition 2018, ce sont 10 équipes de postiers et postières qui ont pris le départ. Une cinquantaine de coureurs ont donc revêtu un maillot jaune pour une course de plus de 42 km scindée en 5 relais avec un objectif : se retrouver au dernier kilomètre

pour fêter l'esprit d'équipe. Le Marathon Vert porte aussi une ambition environnementale qui se traduit par : « 1 km parcouru = 1 arbre planté ». Cette année, on estime à plus de 110 000 le nombre d'arbres qui pourront être plantés en Inde, au Portugal et en France.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus
sur le #TeamSportLaPoste :
challenge-teamsport.fr



Saint-Malo

ROUTE DU RHUM – DESTINATION GUADELOUPE

LA POSTE EMBARQUE POUR LE 40^E ANNIVERSAIRE.

À l'occasion de l'édition 2018 de la Route du rhum – Destination Guadeloupe et du 40^e anniversaire de l'épreuve, La Poste a édité un collector de huit timbres célébrant la mythique course au large. Ce bloc de timbres inédit a été réalisé en association avec Armor-Lux, en charge des produits dérivés, et OC Sport Pen Duick, l'organisateur de l'épreuve. À l'origine, il devait être tiré à 20 000 exemplaires uniquement, mais, devant son succès, un nouveau tirage de 10 000 collectors a été réalisé. La Poste a également

édité un timbre-vignette aux couleurs de la Transatlantique, à 30 000 exemplaires. La Route du rhum 2018 (Route du rhum – Destination Guadeloupe) est la onzième édition de cette course transatlantique en solitaire. Pour le départ à Saint-Malo ou l'arrivée à Point-à-Pitre des équipes de postiers bretons et guadeloupéens se sont retrouvés pour célébrer ce moment de partage avec des tournées de facteurs, des vacations au guichet et une présence sur le stand La Poste, au sein du village de la Route du rhum.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur les
tirages de timbres collectors :
laposte.fr/toutsurletimbre



01 | DES JOURNÉES PORTES OUVERTES

En octobre 2018, les MSAP hébergées en bureau de poste ont participé aux portes ouvertes organisées par la Caisse des dépôts. Des journées destinées à présenter les services mutualisés proposés aux habitants. Dans ces lieux, les postiers ont été formés à assurer l'accueil de premier niveau par des opérateurs partenaires. Une occasion pour les visiteurs d'échanger avec les partenaires présents et de tester le matériel informatique mis à leur disposition.



02 | BOURBRIAC (22) : LES RENDEZ-VOUS DU MARDI

Depuis 2016, du lundi au samedi, les habitants de Bourbriac et des alentours peuvent accéder, dans un même lieu, aux services de La Poste et à ceux de la MSA, de la Carsat, de la CPAM et de la CAF. En complément de l'accompagnement de l'agent du bureau, la population y bénéficie d'une permanence de l'association Familles rurales, tous les mardis de 9 heures à 12 heures.



03 | FINISTÈRE (29) : SIX BUREAUX LABELLISÉS

Dans le Finistère, six bureaux de poste sont labellisés MSAP : Ouessant en mars 2016, puis Coray, Guerlesquin, Plogonnec, Saint-Thégonnec, Loc-Eguiner et Huelgoat. Ces six MSAP ont participé aux portes ouvertes. Deux d'entre elles ont organisé des permanences : avec la MSA et le club des aînés à Saint-Thégonnec et avec Pôle emploi à Coray.



04 | ILLE-ET-VILAINE (35) : UNE LARGE CONCERTATION

Antrain est la 4^e et dernière MSAP bretonne à avoir ouvert ses portes dans un bureau de poste. Son ouverture en 2016 est l'aboutissement d'un travail commun effectué en concertation avec différents partenaires : la mairie d'Antrain, la préfecture, la CAF, la MSA, la Carsat Bretagne et la CPAM 35. Dans ce site labellisé, l'agent du bureau offre un accès facilité aux services de tous ces partenaires signataires.



05 | SÉRENT (56) : L'INTERCOMMUNALITÉ MOBILISÉE

Depuis le mois d'octobre, un agent de la communauté de communes de l'Oust à Brocéliande réalise une permanence les jeudis après-midi des semaines impaires, au bureau de poste-MSAP de Sérent. Cette permanence permet à l'EPCI d'être encore plus proche des habitants de son territoire en leur proposant un nouvel accueil de proximité. Les partenaires du bureau de poste-MSAP de Sérent sont : la Carsat, la MSA, la CPAM et l'EPCI de l'Oust à Brocéliande.



L'ESSENTIEL À RETENIR LA MSAP, C'EST :

Un espace mutualisé d'accueil d'opérateurs publics ou privés créé par l'État.

Les MSAP hébergées en bureau de poste peuvent proposer 3 niveaux de prestations :

• Niveau 1 : « information » via l'utilisation d'outils numériques et avec un accompagnement du guichetier.

• Niveau 2 : « mise en relation physique » permettant l'accueil de permanences d'opérateurs pendant le temps d'ouverture du bureau de poste.

• Niveau 3 : « transactions » pour effectuer des opérations nécessitant l'utilisation de la caisse du bureau de poste.

• La Bretagne compte 23 MSAP hébergées dans un bureau de poste.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA POSTE DANS L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE : bit.ly/contributionlaposte

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 conseillant 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.

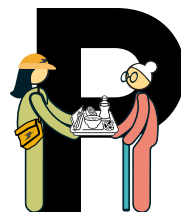


POUR LES CITOYENS



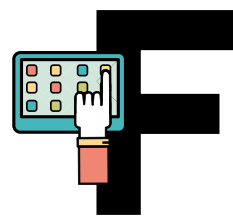
IME (INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF)

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.



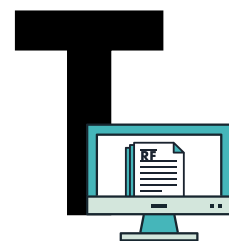
FRANCE CONNECT

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

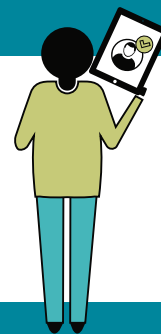


GROUPELAPOSTE.COM

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.