



LA POSTE PARTENAIRE DES TERRITOIRES

LE GROUPE LA POSTE – UN OPERATEUR 100% CAPITAUX PUBLICS



SERVICE COURRIER-COLIS

Logistique, livraison et services de proximité

BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE

Transformation numérique du groupe et du réseau

LA BANQUE POSTALE

Banque et citoyenne

GEOPOST / DPDGROUP, LE COLIS PARTOUT DANS LE MONDE

Livraison express de colis à l'international

LE GROUPE LA POSTE : 4 MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



LA POSTE PARTENAIRE HISTORIQUE DES COMMUNES

« Pour préparer la société de demain, c'est la mobilisation de toutes les énergies qui nous permettra de relever trois défis : la cohésion sociale et territoriale, l'avènement d'un numérique éthique et responsable et l'accélération de la transition écologique. »

Philippe Wahl

Président-directeur général du Groupe La Poste

20/06/2023



LE SERVICE UNIVERSEL

- Un service de levée et distribution 6j /7 (directive européenne 5j /7)
- Accessibilité du Service Universel postal en boîtes aux lettres et en bureau de poste
- Tarifs régulés



TRANSPORT ET DISTRIBUTION DE LA PRESSE

- Distribution journaux et magazines 6j/semaine sur tout le territoire
- Bonne qualité de service et prix abordable



L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

- Obligation de maintien de 17 000 points de contact
- 90% de la population de chaque département à moins de 5KM et moins de 20 minutes en voiture



L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

- Accès au compte bancaire
- Faible seuil de dépôts / retraits sur le livret A

LE GROUPE LA POSTE – CHIFFRES CLÉS 2022 :

1er

Opérateur Colis Européen

35 500

Points de contact

1^{er} réseau de proximité de France

N°1

Mondial en matière de RSE

Par l'agence Vigeo

100%

De neutralité carbone
Pour Le groupe La Poste
depuis 2019

250 000

Collaborateurs :

Dont 238 000 en France

Dont 65 000 facteurs

2,1 Mds

De colis livrés

Par Colissimo et Géopost

LA POSTE 2030, ENGAGÉE POUR VOUS:

1



Conforter nos activités historiques et nos missions de service public



Courrier



Réseau



Mission de service public

2



Accélérer les moteurs de croissance actuels



Colis



Service e-commerce



Bancassurance

3



Construire la croissance de demain



Service digitaux de confiance

Service de proximité humaine





LA POSTE, PARTENAIRE
DES COLLECTIVITES LOCALES

NOTRE POSITIONNEMENT AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

ACTION PUBLIQUE

SANTÉ SOCIAL VIEILLISSEMENT

- ▶ Réduire les fractures territoriales et sociétales liées au vieillissement de la population
- ▶ Accompagner le bien vieillir à domicile

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE (LOGEMENT/ MOBILITÉ...)

- ▶ Mettre en œuvre sur le territoire des politiques de soutien à la transition écologique
- ▶ Se comporter en administration exemplaire en termes de responsabilité environnementale

ÉDUCATION

- ▶ Accompagner la transition numérique des établissements scolaires, via de l'équipement et des services d'accompagnement vers les usages

CONNAISSANCE&ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES

- ▶ Soutenir la digitalisation des commerces de proximité
- ▶ Sécuriser le fonctionnement des infrastructures clés du territoire
- ▶ Garantir la qualité du cadre de vie
- ▶ Connaître et cartographier les indicateurs clés du territoire

COMMUNICATION PUBLIQUE

- ▶ Marketer son territoire
- ▶ Promouvoir les services de la collectivité
- ▶ Organiser la participation citoyenne
- ▶ Communiquer en temps de crise

ADMINISTRATION DIGITALE & RELATION AVEC LES CITOYENS

- ▶ Accompagner les démarches smart city des collectivités
- ▶ Améliorer la gestion de la relation citoyens
- ▶ Optimiser le fonctionnement interne

A yellow and grey postal van is parked on a paved area in the foreground. In the background, there is a tennis court with a green fence, several large trees with bare branches, and residential buildings under a clear blue sky. A semi-transparent blue banner is overlaid across the middle of the image, containing the title text.

LA POSTE AU SERVICE DE L'ACTION PUBLIQUE COMMUNALE

LA POSTE, UNE TRANSFORMATION AU SERVICE DE L'ACTION PUBLIQUE COMMUNALE / INTERCOMMUNALE

La commune/ intercommunalité joue un rôle essentiel dans la cohésion sociale et territoriale dans un contexte marqué par de profondes transformations de la société : vieillissement de la population, enjeux relatifs à l'environnement et à l'attractivité des territoires... Aujourd'hui, votre commune / intercommunalité est garante d'un cadre de vie de qualité.



PREMIÈRE ENTREPRISE DE SERVICES DE PROXIMITÉ HUMAINE

Le Groupe La Poste est votre partenaire naturel pour développer des services au public adaptés aux besoins des populations et accessibles à tous. Grâce à son ancrage local et à son expertise reconnue, La Poste constitue une ressource majeure pour vous aider à simplifier la vie quotidienne des habitants et animer une relation de proximité avec eux, y compris celle des publics fragiles et isolés. La Poste contribue avec vous au développement d'un territoire plus dynamique, plus solidaire, plus respectueux de l'environnement, plus agréable à vivre.

LA POSTE PEUT VOUS ACCOMPAGNER DANS LA MISE EN ŒUVRE DE SIX GRANDES PRIORITÉS DES COMMUNES :

Santé, Social et
Vieillesse



Transition
énergétique



Education



Communication
publique



Transformation
interne / GRC



Connaissance du
territoire et cadre
de vie



A young woman with a ponytail is hugging an elderly woman from behind. They are sitting on a couch with a white fur blanket. The elderly woman is wearing a yellow cardigan and a green top. The young woman is wearing a pink top. The background is bright and out of focus.

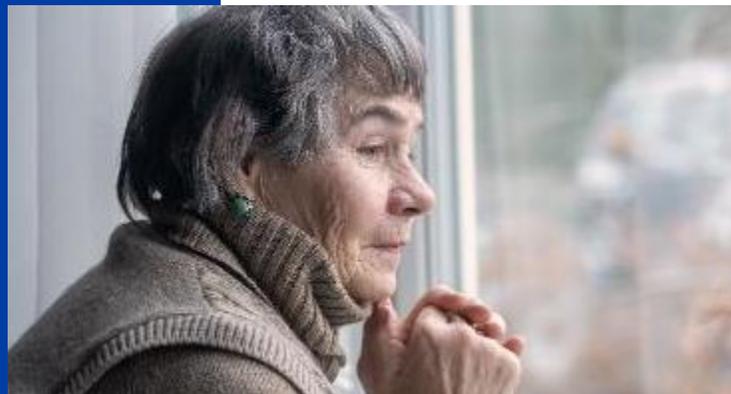
SANTÉ, SOCIAL ET VIEILLISSEMENT

Favoriser le « bien vieillir » et l'autonomie des séniors est devenu un enjeu de société et un défi croissant pour les communes. Grâce à son maillage territorial et sa proximité avec les populations fragiles, La Poste est aux côtés des élus et des agents des Centres Communaux Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS CIAS). Ses services simplifient la vie des séniors à domicile et favorisent leur épanouissement.



Vous accompagner dans vos politiques de solidarité

Les communes agissent pour les seniors en leur apportant des solutions concrètes pour améliorer leur qualité de vie, développer leur autonomie et œuvrer pour le bien vieillir à domicile. Objectifs : faciliter leur quotidien et lutter contre les phénomènes d'exclusion et d'isolement.



Assurer une veille quotidienne auprès des populations fragiles et/ou isolées

- Les visites régulières du facteur permettent de contribuer à l'autonomie de vos adhérents, administrés et citoyens les plus fragiles ou isolés vivant à domicile
- Maintenir un lien social avec les personnes âgées, fragiles ou isolés et appui aux campagnes « canicule » et « grand froid. »

Soutenir l'inclusion numérique des seniors

Construire et animer une stratégie d'inclusion numérique locale et faciliter l'accès de vos administrés à leurs droits comme à l'ensemble des services.

Favoriser l'autonomie des aînés en œuvrant pour le bien vieillir à domicile

Le dispositif *Vivre à domicile* comprend des équipements technologiques sécurisants pour le confort quotidien des seniors (téléassistance, chemin lumineux...) des services de proximité assurés par le facteur (veille, portage de repas à domicile, de médicaments...).

Proposer des offres de portage à domicile

- Livraison de repas par le facteur jusqu'à 6 jours sur 7
- Veille sociale

Exemple de collaboration / Portage de repas



Le besoin de la Commune de Bois Colombe

La Commune de Bois Colombes recherche un partenaire de qualité pour proposer la livraison des repas aux Seniors de son territoire.

Soucieuse d'apporter un service de qualité à ses convives sur la confection des repas élaborés avec des produits locaux au travers d'un circuit court, la Commune de Bois Colombes souhaite alors changer de prestataire.



La Réponse de La Poste

La Poste se positionne en partenariat avec SAGERE filiale de SODEXO.

SAGERE est une filiale qualitative de SODEXO qui gère l'intégralité de la restauration des écoles de Bois Colombes.

Au travers de ce beau partenariat, nous garantissons des repas cuisinés avec des produits locaux, une logistique optimisée et une veille sanitaire et sociale au quotidien.



Le Résultat

Déploiement lancé à compter du lundi 3 janvier 2022 pour 70 convives avec un potentiel de convives supplémentaires (environ 30 convives) compte tenu de la crise sanitaire.

Exemple de collaboration / Maintien à domicile des séniors



Le besoin de la ville de Nancy

L'Office Nancéien des Personnes Agées (ONPA) est une association de la commune.

Elle souhaite permettre la continuité des animations et des cours, auprès des seniors adhérents les plus fragilisés et isolés à travers notamment la visio-conversation, et ainsi, permettre de garder le contact avec eux.

L'association souhaite également atténuer l'isolement dû au confinement et éviter le syndrome de glissement (détérioration rapide de l'état général survenant chez un sujet très âgé au décours, ou après un intervalle libre, d'une affection aiguë quelle soit médicale, chirurgicale ou psychique).



La Réponse de La Poste

- Installation de tablette au domicile du séniors par un agent de la Poste
- Assistance téléphonique joignable gratuitement toute la semaine et le samedi
- Portail famille permettant aux proches autorisés, de déposer des documents ou de gérer certaines données de tablette à distance.



Le Résultat

Mise en place de place de tablettes Ardoiz avec accès 4G pour permettre une utilisation simple et rapide au domicile des seniors les plus isolés.

Ardoiz permet entre autre de les divertir, les stimuler grâce aux cours en visio et tous les contenus de la tablette (jeux, actualité, informations...).

L'association pense aussi l'utiliser pour certains seniors afin d'effectuer des appels visio avec leur famille et/ou proches afin de conserver et renforcer le lien.



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

L'échelle communautaire / intercommunale est l'un des maillons de l'accélération de la transition énergétique des territoires. Les PCAET* fixent régulièrement comme priorités la rénovation énergétique de l'habitat et le développement des nouvelles mobilités.

La majorité des intercommunalités ont déjà entrepris des démarches d'amélioration de la qualité des bâtiments et de leur performance énergétiques.

**Plans Climat Air Energie Territorial*

DES OBJECTIFS RÉGLEMENTAIRES POUR LES COLLECTIVITÉS

- Au moins 20% de véhicules à faibles émissions lors du renouvellement de la flotte
- 5 flux de déchets triés à la source et valorisés : papier et carton, métal plastique, verre, bois
- -30% de papier de bureau consommé et 40% de papier recyclé
- 20% des biens acquis annuellement provenant de matières recyclables

S'engager pour accélérer la transition écologique intercommunale / communale

Accompagner la rénovation énergétique des logements

- Sensibiliser les ménages aux travaux de leur logement
- Identifier les ménages en risque de précarité énergétique
- Booster la rénovation énergétique des bâtiments

Développer l'écomobilité de vos agents

- Réduire l'impact carbone de l'ensemble des déplacements liés à votre administration
- Promouvoir la pratique du vélo

Encourager le recyclage

- Tri à la source, valorisation des déchets
- Répondre à l'obligation faite aux collectivités de réduire de 30% leur consommation de papier bureautique.

Simuler le montant de Certificat d'Economie d'Energie généré par une opération de rénovation énergétique



Exemple de collaboration / Certificats d'Economie d'Energie



Le besoin de la commune de Saint-Fargeau- Ponthierry

La commune de Saint-Fargeau-Ponthierry (Seine-et-Marne) recherchait un partenaire de confiance pour valoriser leurs travaux de rénovation énergétique sur plusieurs bâtiments.



La Réponse de La Poste

Sur la base des volumes et projections de travaux fournis par le département, La Poste a proposé, via sa solution **Reno CEE Prime***, une convention :

- **Non exclusive**
- **Engageante pour La Poste**, notamment en terme de suivi
- Et **assurant un prix d'achat des CEE très compétitif**



Le Résultat

Un diagnostic complet et une valorisation des travaux des bâtiments.



Exemple de collaboration / Rénovation énergétique des logements



Le besoin de la commune de Chateaurenard

L'enjeu pour la commune est de rénover le quartier du centre ancien et de le transformer en un lieu de vie agréable et convivial.



La Réponse de La Poste

Accompagnement de la commune dans leur actions de communication et d'accompagnement auprès des particuliers pour les convaincre d'entreprendre des travaux de rénovation énergétique dans leur maison individuelle :

- Rencontre par les facteurs de l'ensemble des occupants de maisons individuelles du centre-ville pour les sensibiliser et leur proposer un diagnostic gratuit de leur habitation .



Le Résultat

Accompagnement de **75** propriétaires modestes dans leur démarche de rénovation de logement.

Exemple de collaboration / Mobilité



Le besoin de la commune de Clermont Ferrand

L'autorité organisatrice des transports de Clermont Ferrand souhaitait encourager l'usage du vélo et proposer une alternative durable à l'automobile et aux transports.

Elle avait besoin d'un partenaire pour une offre de vélos à assistance électrique (VAE).



La Réponse de La Poste

Gestion de la flotte de VAE pour l'agglomération et prise en charge du volet communication de l'ensemble du dispositif vélos (longue durée et libre-service)



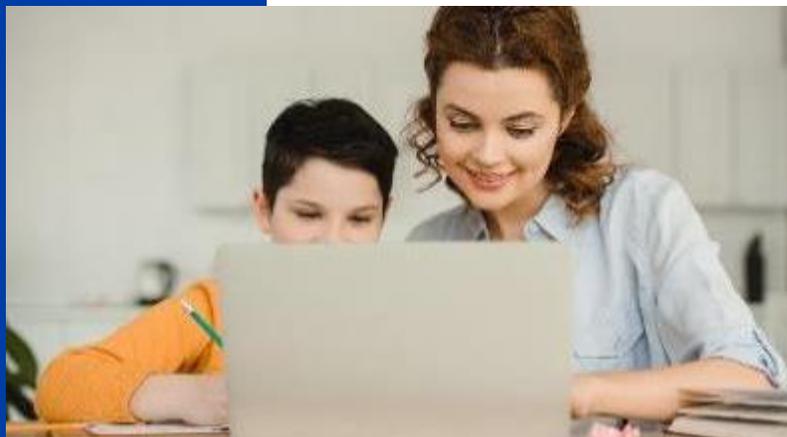
Le Résultat

- Augmentation de la flotte de 100 VAE (400 au total)
- Triple augmentation du nombre de clients VLS
- Augmentation du nombre de course par jour de 5%

A photograph of two young girls with long dark hair, one with a pink headband, looking intently at a white tablet computer. They are in a library, with bookshelves filled with books visible in the blurred background. A semi-transparent blue horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the text 'ÉDUCATION & JEUNESSE' in white capital letters.

ÉDUCATION & JEUNESSE

La réussite éducative de chacun de vos élèves est au cœur de votre action. Pour garantir aux élèves l'accès à des solutions pédagogiques innovantes, La Poste vous accompagne dans toutes les étapes de votre projet d'équipement et met son réseau de techniciens à votre disposition.



LA POSTE VOUS PROPOSE UNE SOLUTION ÉDUCATIVE CLÉS EN MAIN

La Poste vous accompagne dans la transition numérique de vos écoles à toutes les étapes du projet, depuis la proposition de solutions numériques éducatives, le déploiement des équipements, jusqu'au service après-vente et la maintenance du matériel grâce à nos 850 techniciens sur l'ensemble du territoire et une logistique performante.



Vous accompagner vers les écoles du futur



Déployer l'équipement numérique de vos élèves

- Des élèves équipés avec un matériel adapté aux nouvelles pratiques d'apprentissage
- Une gestion de classe facilitée
- Un accès à de larges ressources et contenus pédagogiques



Accompagner la prise en main du matériel et des logiciels associés

Garantir un Service Après-Ventes et un accompagnement de proximité

Exemple de collaboration / Éducation Jeunesse



Le besoin de la commune d'Auch

La direction informatique de l'agglomération de Auch, et les élus en charge de l'éducation souhaitent mettre en place une expérimentation sur 2 écoles pour développer le numérique dès la maternelle.

La direction informatique gère les équipements de 17 écoles. L'objectif est de pouvoir accompagner 2 écoles dans un premier temps et de capitaliser sur ce projet avant le dupliquer sur les 15 écoles restantes.



La Réponse de La Poste

Un dispositif d'e-éducation complet comprenant :

- Des équipements numériques (PC et tablettes éducatives)
- Des logiciels éducatifs adaptés
- Un service après-vente et un accompagnement de bout en bout, depuis le déploiement des équipements jusqu'à l'aide à la prise en main de l'outil



Le Résultat

Equiper de 2 écoles en classes mobiles.

Un déploiement réussi en quelques jours grâce au savoir-faire logistique de La Poste.

Développement des méthodes d'apprentissages pour favoriser la réussite scolaire et développer l'autonomie des élèves.



Exemple de collaboration / Education / Jeunesse



Le besoin de la commune de Montmorency

Jusqu'alors, cette collectivité, adhérente au syndicat mixte du Val d'Oise, était déjà équipée en TNI et Ordinateurs et Tablettes SÇOOL via la région IDF.

Ils ont souhaité suite à l'AAP SOCLE NUMERIQUE, avoir un équipement homogène pour ses 2 écoles :

- Ecole PASTEUR, une classe.
- Ecole Jules FERRY, une classe.



La Réponse de La Poste

Avec son partenaire Unowhy, La Poste a proposé :

- De distribuer dans plusieurs écoles du matériel développé spécifiquement pour les élèves.
- D'accompagner les référents numériques sur la prise en main du matériel et des logiciels
- De gérer le SAV et la garantie



Le Résultat

Des élèves équipés en outils numériques donnant accès à des applications et ressources pédagogiques spécialement sélectionnés pour leur réussite.

Des outils mis à disposition des professeurs pour les aider à préparer leurs cours.



COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'IDENTITÉ COMMUNALE / INTERCOMMUNALE

Communication et Promotion de l'identité communale / Intercommunale

Véritable enjeu de la vitalité citoyenne, la communication des territoires soutient l'action publique, contribue à la rendre lisible et à renforcer ainsi la confiance avec les élus. Les communes / intercommunalités lui accordent donc un rôle croissant, de plus en plus intimement lié à la conduite de l'action publique.

4 PRINCIPAUX OBJECTIFS ÉMERGENTS DE CE CONTEXTE

- Valoriser les projets et services développés par la collectivité
- Promouvoir le territoire dans une logique de marketing territorial, vis-à-vis des parties prenantes comme de l'extérieur
- Communiquer en temps de crise
- Mobiliser autour de l'action publique



Communication et Promotion de l'identité communale / Intercommunale

Adapter nos modes de distribution pour plus de cohérence avec les nouveaux visages des communes / intercommunalités



Informer de votre action publique / Valoriser votre identité territoriale

- Distribution de vos magazines ou imprimés en multipoints de contact : domicile, points de dépôt ...

Distribuer avec plus de cohérence

- Distribution classique en boîtes aux lettres
- Points de dépôts des imprimés auprès des établissements de proximité
- Distribution en Street marketing
- Le courrier couplé au digital (courrier augmenté)

Cibler et personnaliser la communication grâce à la data

- Fiabiliser, optimiser et enrichir vos bases de données

Renforcer le lien avec vos usagers

- Développer la connaissance de vos concitoyens (recueil de données par questionnaire)
- Délivrer une information ciblée et personnalisée (remise commentée de documents)
- Garder un contact avec vos habitants, y compris les plus isolés et précaires

Consulter vos concitoyens

- Interroger vos concitoyens via des bornes interactives.
- Passage du facteur à domicile ou dans les lieux de passage
- Accompagner et conseiller les citoyens dans leur démarches

Exemple de collaboration / Distribution ciblée



Le besoin de la métropole de Rennes

L'une de ses missions de la métropole est d'assurer le service public de gestion et de réduction des déchets ménagers et assimilés.

Il y a eu plusieurs changements sur les conditions de collectes et de tris des déchets :

- Disparition des sacs jaunes pour être remplacés par des bacs
- Espacement des collectes des déchets sélectifs
- Elargissement des consignes de tri

Dans le cadre de cette mission, Rennes Métropole souhaite confier à un prestataire la diffusion de ses calendriers personnalisés de collectes dans les boîtes aux lettres des habitants en résidence individuelle du territoire.

20/06/2023



La Réponse de La Poste

- Distribution réalisée par le facteur auprès des logements individuels d'un calendrier (12g) indiquant les nouveaux jours de collecte.
- Jusqu'à 3 calendriers selon le circuit de distribution soit un total de 25 calendriers différents.



Le Résultat

Distribution dans les **43 communes** de la métropole sur **3 semaines**.

Le facteur s'assure également que le logement est bien un logement individuel, dans le cas contraire, il l'indique à la métropole.



CONNAISSANCE DU TERRITOIRE ET CADRE DE VIE

Dynamiser votre commune / intercommunalité reste votre objectif principal. Dans un contexte de tension budgétaire, vous êtes confrontés à des exigences renforcées en termes de qualité du cadre de vie, d'accessibilité et d'obligations réglementaires.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE ET LES ÉQUIPEMENTS

La Poste s'engage à vos côtés pour veiller au maintien d'un cadre de vie optimal, préserver le patrimoine routier de votre collectivité et garantir l'accessibilité géographique et/ou numérique des services publics.



Renforcer l'attractivité de votre territoire



Améliorer la qualité de l'air



Diagnostic de la couverture mobile

Améliorer la maintenance de vos infrastructures

Entretenir votre patrimoine routier

- Diagnostic voirie
- Géoréférencement et la qualification de l'état des équipements (mobilier, signalisations, équipements de sécurité, poteaux, candélabres etc..)

- Accélérer le déploiement du très haut débit

Référentiel d'adresses le plus complet de France

Améliorer la connaissance de votre territoire et optimiser votre activité

Mise à profit de la connaissance territoriale des facteurs et de l'expertise du Service National de l'Adresse autour de la donnée l'adresse

- Dynamiser le commerce de proximité

Soutenir la digitalisation et la dynamisation du commerce local avec une solution globale alliant services numériques et logistique de proximité, créer du lien, améliorer le cadre de vie des citoyens

Plateforme d'e-commerce, souscrite par la collectivité, à disposition des commerçants, pour opérer leur transformation numérique et étendre leur zone de chalandise.

Mesure de la couverture des réseaux mobiles et de l'accessibilité des réseaux mobiles des 4 opérateurs simultanément

Analyse des données collectés par des agents spécialisés

Mise à disposition de l'intégralité des données sous format SIG (Système d'Informations Géographique)

Exemple de collaboration / Connaissance et efficacité territoriale



Le besoin des communes de Forbach et Saint-Avold

Forbach et Saint-Avold font partie des 222 collectivités bénéficiaires du plan national « Action cœur de ville ».

Ces deux villes, distantes de 20 km, souhaitent redynamiser leur cœur de ville et ainsi augmenter la fréquentation chez leurs commerçants.



La Réponse de La Poste

- Une plateforme web, rapide, gratuite et facile pour les commerçants
- Une logistique adaptée au territoire et aux besoins des consommateurs s'appuyant sur les réseaux du Groupe La Poste
- Un modèle collaboratif à travers des ambassadeurs locaux qui accompagnent les commerçants dans la mise en ligne des produits, animent la plateforme et les réseaux sociaux

Les citoyens peuvent ainsi avoir accès aux commerces de leur ville 24h/24, acheter en ligne et se faire livrer à domicile ou faire du click & collect.



Le Résultat

Mise en place de Ma Ville Mon Shopping dans les deux communes associées à du street marketing :

- Digitalisation des commerces qui contribue à créer une vie locale plus riche
- Redynamisation des commerces de centre-ville
- Création de liens entre les citoyens et leurs commerçants
- Valorisation de l'image des deux villes

Exemple de collaboration / Audit de la voirie



Le besoin de la ville d'Auxerre

La commune d'Auxerre était à la recherche d'un prestataire pour accompagner ses agents techniques dans l'audit de la voirie.

Malgré la connaissance du terrain, le fait d'être accompagné par une entreprise spécialisée dans l'audit leur permettait d'asseoir leurs décisions et de prioriser les travaux à venir.



La Réponse de La Poste

Outil d'aide à la décision stratégique et politique d'entretien et de réfection de la voirie. 3 briques complémentaires :

- Un Tableau de classement des voies (TCV)
- Un Diagnostic voirie le
- Géoréférencement et qualification de l'état des équipements



Le Résultat

- Audit routier de **180 km de voirie**
- Relevé de l'état du mobilier urbain
- Relevé des trottoirs et bordures.



TRANSFORMATION INTERNE – GESTION RELATION CITOYENS

Dans un contexte de grandes mutations en matière d'environnement, de communication, de mobilité, les communes / intercommunalités se réorganisent avec des objectifs essentiels à concilier : des services publics de qualité, efficaces et optimisés, ainsi qu'une gestion responsable et exemplaire.

RENFORCER LA RELATION AVEC LES CITOYENS

Les communes / intercommunalités sont au service du territoire et de ses habitants.

L'efficacité de leur action repose sur des outils de qualité, adaptés pour informer, impliquer tous les citoyens et simplifier les démarches administratives au quotidien.



Contribuer à la transformation interne de votre commune / intercommunalité Contribuer à la transformation interne de votre commune / intercommunalité et de la relation aux citoyens relation aux citoyens



Simplifier les démarches administratives de vos citoyens grâce à La Poste, tiers de confiance

Maîtriser et d'optimiser vos échanges avec vos citoyens

Dématérialiser les procédures internes

Gestion simplifiée et plus efficace des tâches administratives

Prises de décision facilitées de la part des élus

Vous proposer des solutions d'optimisation des fonctions supports (RH, finances...)

Gérer vos dispositifs d'aides et de subventions

Exemple de collaboration / Conseil numérique



Le besoin de la ville de Thionville

Pour encourager et faciliter les **démarches administratives**, la Ville de Thionville et sa Communauté d'Agglomération se sont lancées dans un projet de **modernisation** de la **relation usagers** avec pour objectif :

- pour l'utilisateur : l'amélioration de la qualité des services publics,
- pour le citoyen, l'accès facilité à l'espace public et à ses projets,
- pour les élus : l'accompagnement dans la transformation numérique de la collectivité,
- pour les agents : la simplification de leur environnement de travail.



La Réponse de La Poste

La GRC e-Citiz a été retenue pour l'étendue de ses offres de **services complémentaires** à la GRC, et sa capacité à **intégrer** les **services numériques** et physiques de La Poste.

En plus du bouquet de téléservices disponibles dont la **prise de rendez-vous** et le **paiement en ligne**, la plateforme est **connectée** avec la solution **Maarch courrier** et le **portail famille** de la collectivité.

Un **assistant citoyen** est également disponible sur le site et le portail GRC afin de répondre aux questions des usagers.



Le Résultat

- **Simplification** des démarches et des échanges entre la collectivité et les usagers
- **Centralisation** des demandes quel que soit le canal utilisé (guichet, téléservice, téléphone, courrier, application mobile...) permettant l'accélération de leur traitement
- **Traçabilité** des demandes usagers
- **Pilotage de l'activité** de la collectivité (tableau de bord répondant aux critères de la Charte Marianne, démarche Qualiville)
- **Interopérabilité** avec le système d'information de la collectivité...

**NOUS
CONTACTER**

www.laposte.fr

Nathalie QUERRET

06.10.66.20.42

