

# Direction Générale de l'Enseigne Direction de l'Évolution du Réseau et des Partenariats

## Une nouvelle dynamique postale en milieu rural



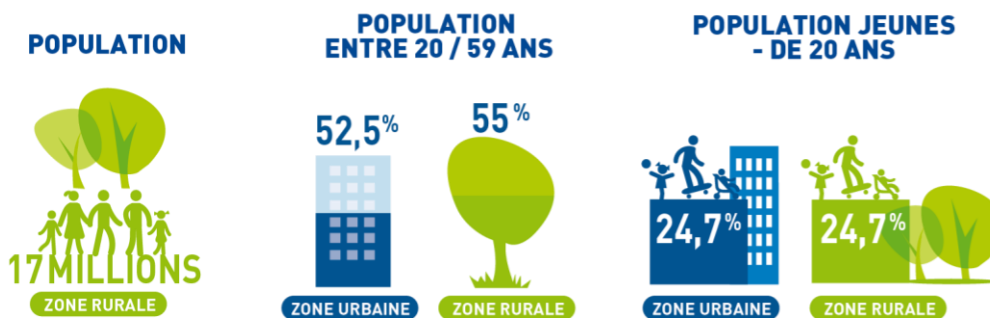
LA POSTE

PROJET – NON VALIDÉ - les éléments contenus dans ce document constituent des hypothèses de travail non validées ; toute décision serait prise dans le respect des procédures légales et sociales en vigueur.

# Les zones rurales en France aujourd'hui

Les zones prioritaires rurales comprennent toutes les communes rurales et les communes urbaines de moins de 2000 habitants

Il y a plusieurs ruralités : depuis des communes en forte décroissance jusqu'aux communes néo-rurales en développement



**10 190 points de contact La Poste**

**Une part importante de partenariats qui disposent d'une satisfaction très élevée auprès des clients**

**Une diminution de l'activité au guichet des bureaux qui s'amplifie et une stabilité dans les horaires d'ouverture**

**Une inadéquation entre les horaires de certains bureaux, les besoins des clients et nos exigences économiques**

LA SATISFACTION  
GÉNÉRALE

**91%** des habitants sont satisfaits de l'Agence Postale ou du Relais Poste de leur commune



**93%** disent que l'Agence Postale ou le Relais Poste sont bénéfiques pour la commune

Sondage TNS SOFRES  
vague 4 mars 2012



# Nos engagements : accessibilité, adaptabilité

## Deux règles d'accessibilité



## Le constat aujourd'hui



## Des adaptations en concertation avec les acteurs externes

- Un nouveau contrat de présence postale 2014-2016 avec deux objectifs principaux
  - La **mutualisation** des services au public
  - L'**accessibilité** de tous les publics au **numérique**
- Une gouvernance éprouvée tant au niveau local que national
  - Les Commissions Départementales de Présence Postale Territoriale et l'Observatoire National de la Présence Postale Territoriale
  - Une évolution des bureaux en partenariat avec l'accord du Maire et du Conseil Municipal



## Attirer de nouveaux flux

**Accélérer  
l'évolution  
du réseau**

**Dynamiser  
l'offre au sein  
du réseau**

**Développer  
des synergies  
Groupe**

**Poursuivre l'adaptation de  
notre réseau**



## Pour nos bureaux :

- Accompagner la montée en compétences des postiers
- Favoriser les mutualisations internes au Groupe
- Faire entrer de nouveaux partenaires dans nos établissements

## Pour nos partenaires :

- Diversifier les possibilités de mutualisation
- Élargir l'offre
- Animer et gérer le réseau
- Faire du numérique un véritable relais de développement



## Accompagner la montée en compétences des postiers

- **Guichetiers-vendeurs : expérimenter** la capacité des guichetiers à promouvoir l'offre bancaire auprès des clients
- **Facteurs-guichetiers** : mutualiser les activités Courrier et Enseigne dans des bureaux ciblés, permettant ainsi une synergie étroite entre le métier de facteur et celui de guichetier, tout en garantissant la présence postale là où l'activité diminue

## Intégrer de nouveaux services

- **Test** à venir dans 10 bureaux d'une mutualisation avec les Caisses d'Allocation Familiales (CAF)
  - accueil et services numériques accessibles dans nos points de contact



## Diversifier les formes de mutualisation

- Intercommunalités
- Office de Tourisme
- Maisons de santé
- Maisons de Services Publics
- Acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESAT...)





## Élargir l'offre de La Poste en proposant davantage de services et produits dans nos points de contact en partenariat

- Dans les APC :
  - élargissement de l'offre via les tablettes mises à disposition des clients
  - suivi des colis
- Dans les RPC :
  - grâce au nouveau SI : flashage des objets suivis, dépôt et vente de Chronopost

## Animer et gérer le réseau mutualisé

- Promouvoir une dynamique de développement
- Diminuer le temps de gestion pour les bureaux centres



## Un nouvel environnement de travail pour les agents gérants d'APC et les commerçants

- Aris : un SI plus simple, plus ergonomique, plus moderne
- Une meilleure qualité de service pour les clients
- Une gestion facilitée des partenariats

## Des bornes d'accès à Internet pour nos clients

- Objectif : 1000 tablettes déployées en 2014
- Accès à certains sites en libre-service :  
La Poste, Pôle Emploi, CAF, Sécurité sociale...



## Une nécessité

Relancer les mutualisations pour faire évoluer le réseau en rural

## Un engagement

Proposer davantage de services aux clients, en adéquation avec leurs attentes et leurs besoins

**Une ambition réaliste et économiquement viable pour la pérennité du réseau avec des premiers résultats concrets !**

