



Proximité, service,
confiance

Tous partenaires
15 Octobre 2009



LA POSTE



LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE



Le déroulé de la réunion :

- 17h45 Accueil

- 18h00 Intervention de la délégation régionale du Groupe

- 18h20 Les APC : satisfaction, financement, évolutions...

- 18h30 La sécurité des Agences Postales Communales

- 18h40 POSTACOM et la formation

- 18h50 Intervention de M. Jean Dreuil, Président du CDG47,
M. Johan Jourdan Directeur du CDG47 :
le remplacement dans les Agences Postales

- 19h10 Questions réponses



Le partenariat avec l'Association des Maires de France

Depuis de nombreuses années, l'Association des Maires de France et La Poste sont partenaires:

-2005 : convention nationale d'agences postales communales en 2005 : pour des partenariats équilibrés et pérennes

-2007 : convention tripartite Etat- Association des Maires de France et La Poste : création du fonds de péréquation



Le projet d'évolution de statut de La Poste

L'environnement de La Poste est en profonde évolution :

- Courrier : développement du courrier électronique,
prise de position de concurrents européens
ouverture totale du marché au 1er janvier 2011
- Colis: volonté des intégrateurs de prendre des parts
de marché en Europe
- Banque Postale: restructuration du paysage bancaire
Fixation de nouvelles règles européennes de
traitement des moyens de paiement
- Enseigne Utilisation croissante du multi-canal, téléphone,
DAB



LA POSTE



LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE

Le projet d'évolution de statut de La Poste

La Poste s'est préparée à ces évolutions ...

- Courrier :
 - . investissement important pour moderniser l'appareil de production
 - . engagements de qualité
- Colis: . présence de La Poste dans 40 pays dont 10 hors d'Europe
- Banque Postale: . bientôt de nouvelles prestations
- Enseigne . modernisation sans précédent de bureaux
engagements de qualité



Le projet d'évolution de statut de La Poste

La Poste va poursuivre ses efforts ...

- Courrier :
 - . Gamme de prestations élargie
 - . Modernisation des installations
 - . Accompagnement des clients à l'international
- Colis:
 - . Consolidation des positions à l'international
- Banque Postale:
 - . Crédits à la consommation,
 - . Assurances IARD
- Enseigne
 - . Modernisation
 - . Orientation services clients



Le projet d'évolution de statut de La Poste

La Poste a besoin de moyens financiers pour poursuivre sa modernisation et assurer la pérennité du Groupe



Le projet d'évolution de statut de La Poste

La Poste a besoin de moyens financiers pour poursuivre sa modernisation et assurer la pérennité du Groupe

La Poste, comme toutes les entreprises, ressent les impacts de la crise. En 2008 :

- Courrier : baisse de volume de trafic de 3%
- Colis : croissance de 6 % liée au développement du e-commerce
- Enseigne : baisse de fréquentation des bureaux de 5 %
- La Banque Postale : une bonne année dans un environnement financier très perturbé

Globalement un résultat d'exploitation du Groupe en repli par rapport à 2007



Le projet d'évolution de statut de La Poste

La Poste a besoin de moyens financiers pour poursuivre sa modernisation et assurer la pérennité du Groupe

sous 4 conditions :

- rester la propriété de l'Etat
- conserver les missions de service public
 - service universel du courrier et distribution de la presse
 - accessibilité bancaire
 - aménagement du territoire



Le projet d'évolution de statut de La Poste

La Poste a besoin de moyens financiers pour poursuivre sa modernisation et assurer la pérennité du Groupe

sous 4 conditions :

- rester la propriété de l'Etat
- conserver les missions de service public
- conserver le statut des personnels
- conserver l'unité du Groupe



Le projet d'évolution de statut de La Poste

Aucune incidence sur les partenariats avec l'Association des Maires de France:

Actuellement 4 574 Agences Postales Communales
et 1 721 Relais Poste Commerçants

soit au total 6 295 partenariats



Les APC : satisfaction, financement, évolutions...

1. Baromètre de satisfaction
2. La présence postale en Lot et Garonne
3. Les indemnités
4. Actualités : ligne de mobilier, possibilité d'aide à l'installation d'APC mutualisées, audit des partenariats
5. Evolution de l'offre



Baromètre de satisfaction

enquête réalisée par TNS SOFRES en juin dernier :

Des partenariats fortement installés dans les habitudes de vie des populations.

Une satisfaction globale toujours très élevée: qualité de service offerte, diversité des opérations réalisables, impact socio-économique pour la commune.

88 % de la population	} satisfaits de leur APC / RPC
94 % des élus	
95 % des commerçants	



La présence postale en Lot et Garonne

Configuration du réseau:

149 points de contact dont:

74 bureaux de Poste

62 agences postales communales

13 Relais Poste Commerçants

Un réseau qui respecte la norme d'accessibilité 2008 établie dans la loi :

- Norme : 90 % de la population à moins de 5 km et à moins de 20 minutes de trajet automobile d'un point de contact de La Poste
- Lot et Garonne : 95 % de la population du Lot et Garonne a accès à un point de contact postal à moins de 5 km et à moins de 20 minutes de trajet automobile



Les indemnités

- Revalorisation des indemnités des agences postales communales de 2,6 % :
855 € (962 € en zones rurales de revitalisation et montagne)
- Revalorisation des rémunérations des Relais Poste Commerçants de 6%:
revalorisation non prévue dans les contrats 3,4 %,
réévaluation 2008 : 2,6 %
265 € (318 € en zones rurales de revitalisation et montagne)
- A l'avenir , niveau de revalorisation basé sur l'inflation.



Actualités

- Nouvelle ligne de mobilier pour les APC et RPC (2e semestre 2009)
- A partir du 1er Juillet 2009, aide pour l'installation des APC / APIC dans les locaux de la Mairie: 3 mois d'indemnité
- Audit de suivi des engagements contractuels de La Poste vis-à-vis de ses partenaires



L'élargissement de l'offre

- Flashage des objets suivis en APC (Postacom V 3-3) depuis le 2 Juin
- Vente de recharges téléphoniques



Sécurité des Agences Postales Communales

Constat :

L'argent : un de nos principaux « outils de travail »...

... et cet argent peut attiser les convoitises :

- Attaques à main armée : 3 en 2007, 1 en 2009
en Lot-et-Garonne
- Cambriolages (ou tentatives) :
Lot et Garonne : 3 en 2007, 4 en 2008, 1 en 2009
Dordogne : 1 en 2007, 17 en 2008, 7 en 2009



La Sécurité des Agences Postales communales

1. Les équipements

- Des locaux adaptés
- Le coffre
- L'équipement anti-cambriolage : le SECURI-COFFRE



La Sécurité des Agences Postales communales

2. Le comportement

- VIGILANCE
- DISCRETION
- Bonne utilisation des matériels à disposition et respect des consignes

Les bonnes pratiques sont récapitulées dans la fiche :
« *Agent gérant d'une Agence Postale* »
co-signée par le maire et l'agent.



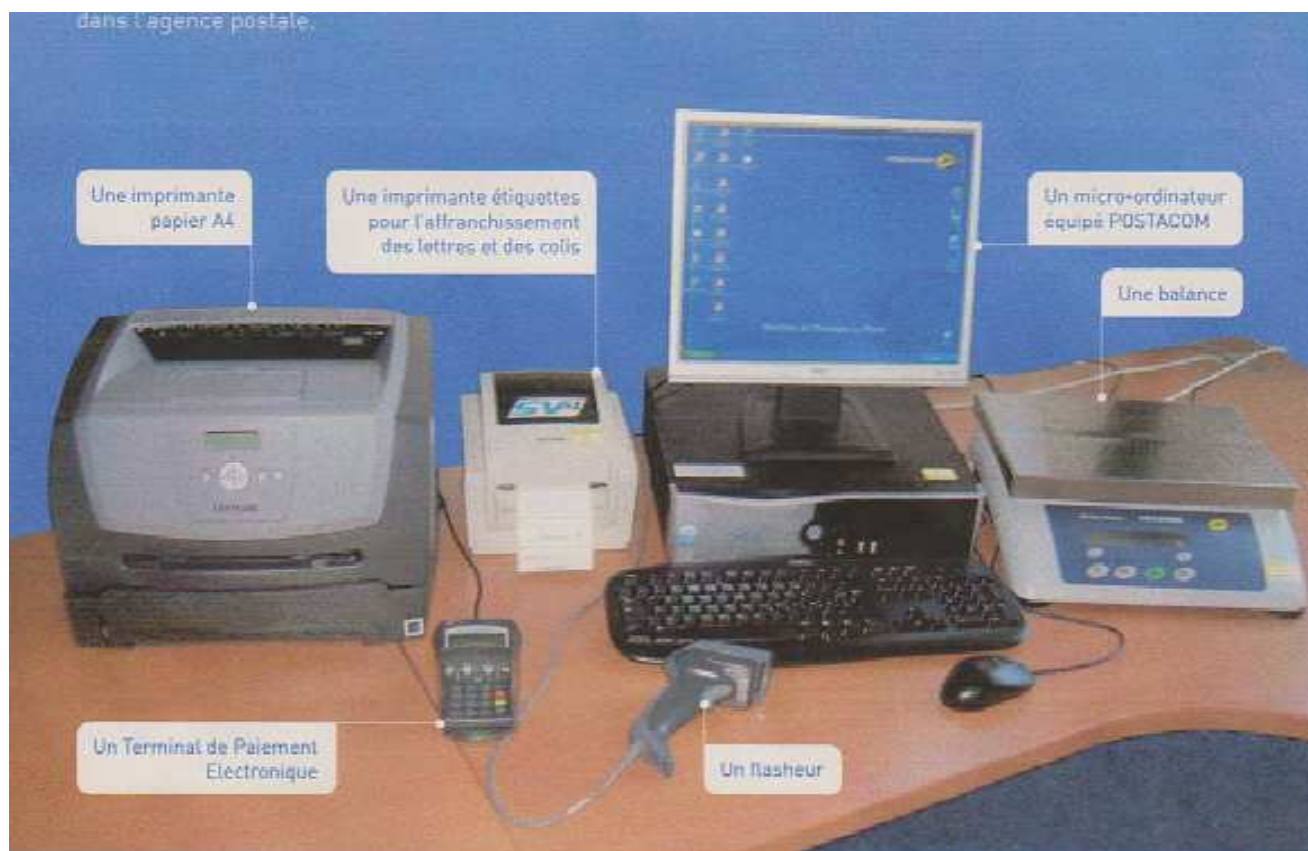
Sécurité des Agences Postales Communales

Et pour toute question relative à la Sûreté de votre agence, n'hésitez pas à contacter :

- Les Forces de l'Ordre
- Le D.E.T. (Directeur d'Etablissement Terrain de La Poste) de la zone dont dépend votre agence
- Le responsable sûreté de La Poste pour le Lot-et-Garonne
José BARADA : 06 88 23 35 68



La Formation des responsables d' APC POSTACOM: le matériel





POSTACOM: le logiciel

Logiciel conçu par LA POSTE pour le traitement des opérations en agence postale:

S'adapte aux évolutions suivant les besoins des clients et des utilisateurs.

Sécurisé: Accessible après la validation d'un identifiant et d'un mot de passe qui doivent rester confidentiels.



POSTACOM: les 2 modules du logiciel

Le module Guichet

Permet le traitement des opérations courantes de vente et d'affranchissement:

- Affranchir lettres et courriers
- Vendre un produit
- Effectuer un retrait d'espèces
- Encaisser un chèque ou des espèces

Le module gestion

Concerne les opérations de gestion impliquant également les relations avec le bureau de poste:

- Gestion des stocks de produits
- Gestion des fonds
- Envoi des informations au bureau en fin de journée



POSTACOM: la formation pour préparer l'agent

La plaquette de présentation :

Est composée de fiches techniques ainsi que d'un CDROM sur lequel l'agent ou toute autre personne intéressée va faire une visite guidée.

La formation :

Pendant une journée, l'agent s'entraîne sur une base école. Accompagné d'un formateur, il procède à des opérations fictives. A l'issue de la formation l'agent repartira avec un CDROM d'autoformation présentant des exercices et diffusant des conseils.



La Formation des remplaçants

- Intervention du Centre De Gestion 47