



# **FORMATION SECRETAIRES DE MAIRIE REMPLACANTES**

**ANNEE 2013**

SUPPORT FORMATION :

**LA POSTE**

*Madame LACOMBE  
Madame BRARD*

# Agence Postale communale de Genouillé

A l'annonce de la fermeture du bureau de poste de Genouillé, Monsieur Le Maire et son Conseil Municipal, afin de maintenir le service public de la poste, ont décidé de prendre en responsabilité le dispositif au niveau communal : c'est l'option de l'Agence Postale Communale. Une convention a donc été signée entre la collectivité et la Poste. Le personnel gérant l'APC est employé par la mairie et donc rémunéré par la mairie. La Poste verse une indemnité à la commune.

Mme BRARD Vanessa, qui gère l'APC de Genouillé, travaillait à raison de 20/35<sup>ème</sup> au secrétariat de la mairie de St Crépin, voisine de Genouillé. Afin de compléter son temps de travail, la commune de Genouillé lui a proposé la gestion de l'APC ainsi qu'une aide au secrétariat de la mairie de Genouillé, tout en gardant son statut de fonctionnaire de la Fonction Publique Territoriale.

L'agence postale se trouve dans le même bureau que la mairie. Cela permet une grande polyvalence. Lorsqu'il n'y a pas de client à la poste, j'effectue du travail pour la mairie. Les clients peuvent profiter des 2 services en un même lieu.

Une Agence Postale Communale dépend d'un bureau centre. L'APC de Genouillé dépend du Bureau de Poste de Tonnay-Charente. La comptabilité de l'APC est transmise tous les jours en fin de vacation au bureau centre.





### ***Service financier :***

- retrait et dépôt d'espèces sur le compte courant postal du titulaire dans la limite de 350 € par période de 7 jours (700 € pour un compte joint)
- retrait et dépôt d'espèces sur Postépargne ou livret d'épargne du titulaire dans la limite de 350 € par période de 7 jours
- établissement de mandat cash dans la limite de 350 € par opération et transmission au bureau centre pour traitement
- paiement de mandat cash dans la limite de 350 € par opération en demandant au bureau centre un numéro d'autorisation

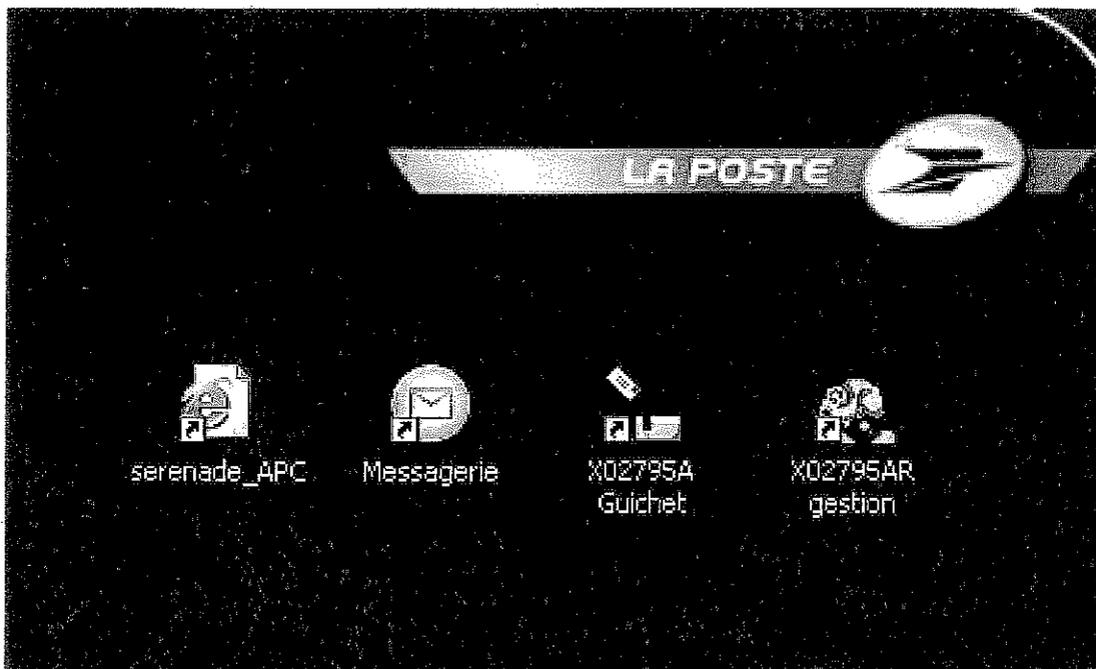
### ***Autres services :***

- vente de recharge pour téléphone mobile (SFR, Bouygues télécom, NRJ, Virgin mobile)
- divers produits promotionnels

L'Agence Postale est équipée de matériel informatique, d'une balance, d'une machine à affranchir, d'un terminal de paiement (paiement par CB et/ou retrait d'espèces) et d'un flasheur de code barre.



L'Agence Postale fonctionne avec 2 logiciels et une connexion internet.



# Le logiciel POSTACOM - GUICHET

Toutes les opérations clients effectuées sont enregistrées dans ce logiciel

## 5 onglets permettent l'enregistrement des différentes opérations :

- **AFFRANCHISSEMENT** : pour les affranchissements lettre verte, lettre ordinaire, lettre recommandée, colis..., en France et à l'international

The screenshot shows the 'Affranchissement Simple' (Simple Postage) interface in the Postacom software. The window title is 'Postacom' and the menu bar includes 'Guichet', 'Module', 'Opérations', 'Outils', and 'Date référentiel : 07/05/2013 14:29:21'. The main area is divided into a form on the left and a receipt area on the right.

**Form Fields:**

- Affranchissement Simple** (Section Header)
- Destination:** FRANCE METRO
- Produit:** LETTRE PRIORITAIRE
- Poids:** 12 (Poids Maximum: 3 000)
- Pré-Affranch:** 0.00
- Quantité:** 1
- Total:** 0.63 (Total Objets: 0)
- Observations Restrictions:** (Empty text area)
- Commentaires:** (Empty text area)

**Buttons:** Valider, Annuler

**Receipt Area (Right):**

08:52 R C 02795A-01-000000  
LA POSTE vous remercie de votre visite  
A bientôt

LA POSTE  
BUREAU GENOUILLE  
1-00000002 #0000002188

CARNET ROUGE FRANCE DE 12 TUP	15.12
X 2 @ 7.56	
Total HT	15.12
TVA 8.002	0.00
TOTAL	15.12
PAIEMENT CHR	15.12
MONNAIE	0.00

16-May-2013 / 11:37  
LA POSTE vous remercie de votre visite  
A bientôt

\*\*\*\*\*  
CAISSE FERMEE 16/05/2013 12:10  
VANESSA BRARD  
CAISSE OUVERTE 17/05/2013 08:48  
VANESSA BRARD  
\*\*\*\*\*

**Total** 0.00

**Taskbar:** Démarrer, Postacom, Sans nom (OpenOffice)

- **VENTES** : pour les ventes de timbres, d'enveloppes, de prêt-à-poster, d'emballages colissimo...

Postacom  
 Guichet Module Opérations Outils Date référentiel : 07/05/2013 14:29:21

Affr Vente Finance Objets Suivis Paiement

08:57 R C 02795A-01-002191

MONNAIE 0.00

16-May-2013 / 11:37  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

Code barre 8561920407234

Famille A2  
 CARNET MARIANNE

Produit 1111400

Description CARNET ROUGE FRANCE DE 12 TVP

Quantité 1

Prix Unitaire 7.56

**Total 7.56**

\*\*\*\*\*  
 CAISSE FERMEE 16/05/2013 12:10  
 VANESSA BRAUD  
 CAISSE OUVERTE 17/05/2013 08:48  
 VANESSA BRAUD  
 \*\*\*\*\*

LA POSTE  
 BUREAU GENOUILLE  
 1-0000002 #000002190

LETTRE PRIORITAIRE	13g.	4.46
TOTAL		4.46
PAIEMENT ESPECE		4.46
MONNAIE		0.00

17-May-2013 / 08:55  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

Validier Annuler

**Total 0.00**

demarrer Postacom ECRAN LOGICIEL

- **FINANCE** : pour l'enregistrement des retraits et des versements sur Compte Courant Postal, postépargne, livret d'épargne, mandat cash...

Postacom  
 Guichet Module Opérations Outils Date référentiel : 07/05/2013 14:29:21

Affr Vente Finance Objets Suivis Paiement

08:58 R C 02795A-01-002191

MONNAIE 0.00

16-May-2013 / 11:37  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

Opération: 10200 RETRAIT CCP EN ATTENTE D IMPUTATION

Montant: 0.00 €

Informations

Date Emission: 01/05/2013

\*\*\*\*\*  
 CRISSSE FERMEE 16/05/2013 12:10  
 VANESSA BRARD  
 CRISSSE OUVERTE 17/05/2013 08:48  
 VANESSA BRARD  
 \*\*\*\*\*

LA POSTE  
 BUREAU GENOUILLE  
 1-00000002 #0000002190

LETTRE PRIORITAIRE	13g.	4.46
TOTAL		4.46
PAIEMENT ESPECE		4.46
MONNAIE		0.00

17-May-2013 / 08:55  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

Validier Annuler

Total 0.00

démarrer Postacom ECRAN LOGICIEL.doc

- **OBJETS SUIVIS** : pour l'enregistrement des lettres recommandées, colis et autres objets, déposés, mis en instance, distribués ou renvoyé à l'expéditeur.

Postacom  
 Guichet Module Opérations Outils Date référentiel : 07/05/2013 14:29:21

Affr | Vente | Finance | **Objets Suivis** | Paiement

08:59 R C 02795A-01-002191

MONNAIE 8.00

16-May-2013 / 11:37  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

Evènement : Arrivée : Mise en instance - retour de distribution  
 Code barres :  
 Objet suivi : Flashez l'objet  
 Date évènement : 17/05/2013

Date opération	Evènement	Objet	Ct
17/05/2013 08:57	Dépôt	LETTR	1AC
16/05/2013 10:54	Levée d'instance : Distribué.	LETTR	1AC
16/05/2013 10:33	Dépôt	COLISSIMO	8NC
16/05/2013 10:32	Dépôt	COLISSIMO RECOMMANDE	8UC
16/05/2013 10:04	Levée d'instance : Distribué.	LETTR RECOMMANDEE SUI	2DC
16/05/2013 09:50	Dépôt	COLISSIMO	8NC
16/05/2013 09:37	Dépôt	COURRIER INTERNATIONAL	RKE
16/05/2013 09:20	Levée d'instance : Distribué.	SO COLISSIMO DOMICILE AV	6CC
16/05/2013 09:19	Dépôt	LETTR	1AC
16/05/2013 09:18	Dépôt	LETTR	1AC
16/05/2013 08:46	Arrivée : Mise en instance - retour	LETTR	1AC
16/05/2013 08:46	Arrivée : Mise en instance - retour	LETTR RECOMMANDEE SUI	2DC
14/05/2013 12:06	Transmis opérateur	LETTR	1AC
14/05/2013 12:06	Transmis opérateur	LETTR RECOMMANDEE SUI	2CC
14/05/2013 12:06	Transmis opérateur	LETTR	1AC
14/05/2013 12:03	Levée d'instance : Retour à l'envo	LETTR RECOMMANDEE SUI	2CC
14/05/2013 12:02	Levée d'instance : Retour à l'envo	LETTR	1AC

\*\*\*\*\*  
 CAISSE FERMEE 16/05/2013 12:10  
 VANESSA BRARD  
 CAISSE OUVERTE 17/05/2013 09:48  
 VANESSA BRARD  
 \*\*\*\*\*

LA POSTE  
 BUREAU GENOUILLE  
 1-00000002 #0000002190

LETTR PRIORITAIRE	13g.	4.46
TOTAL		4.46
PAIEMENT ESPECE		4.46
MONNAIE		8.00

17-May-2013 / 08:55  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

Validier Annuler

Total 0.00

demarrer Postacom BUREAU GENOUILLE

- **PAIEMENT** : pour valider le paiement des affranchissements, des ventes ou des opérations de finances:

Postacom  
 Guichet Module Opérations Outils Date référentiel : 07/05/2013 14:29:21

Affr Vente Finance Objets Suivis Paiement

09:01 R C 02795A-01-002191

MONNAIE 0.00

16-May-2013 / 11:37  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

**Total 0.00** Rectu

**Payé 0.00** Facture

**A rendre 0.00**

Montant

Mode de paiement

ESPECE

CHB

GHP

CB

Total Objets 0

Poids Total 0

Identification

Numéro

Banque

Compte

VALIDER Annuler

\*\*\*\*\*  
 CAISSE FERMEE 16/05/2013 12:10  
 VANESSA ERARD  
 CAISSE OUVERTE 17/05/2013 08:48  
 VANESSA ERARD  
 \*\*\*\*\*

LA POSTE  
 BUREAU GENOUILLE  
 1-00000002 #000002190

LETTRE PRIORITAIRE 13g. 4.46  
 TOTAL 4.46

PAIEMENT ESPECE 4.46

MONNAIE 0.00

17-May-2013 / 08:55  
 LA POSTE vous remercie de votre visite  
 A bientôt

Total 0.00

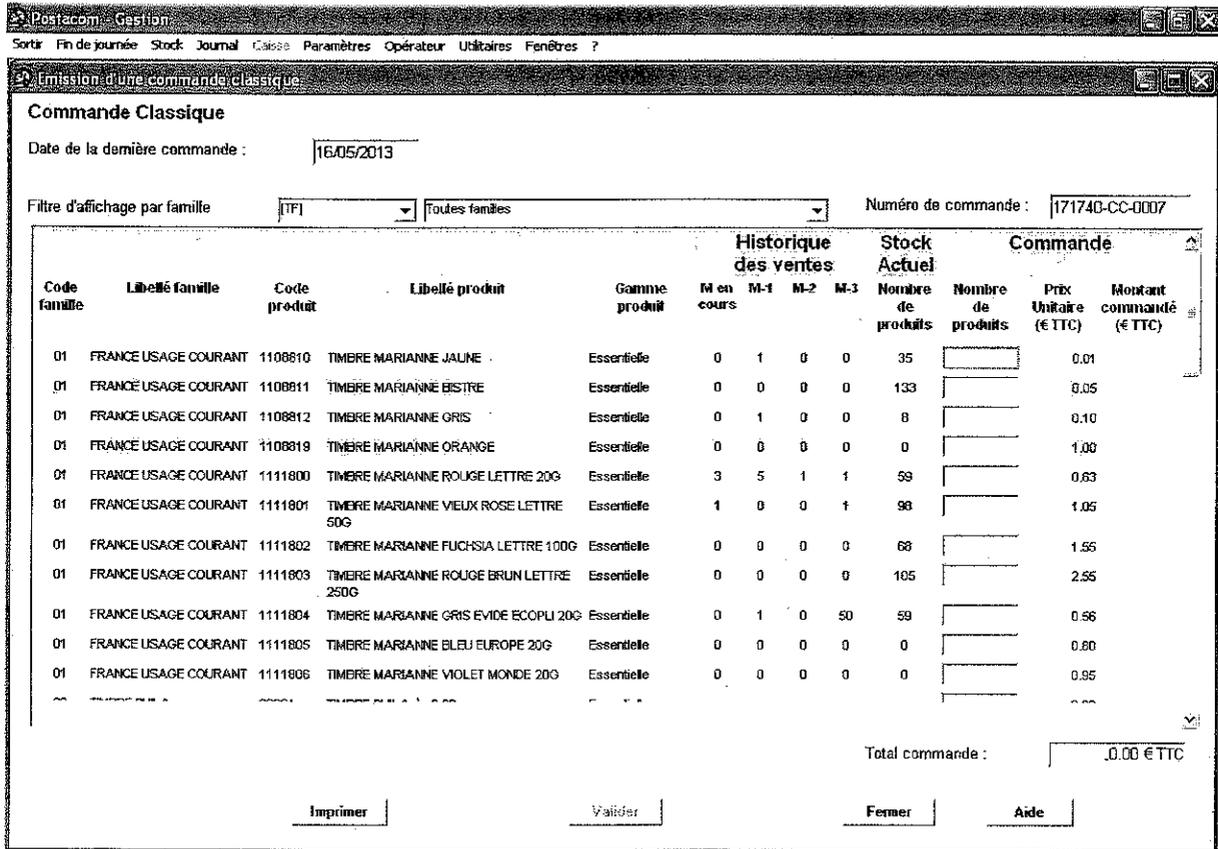
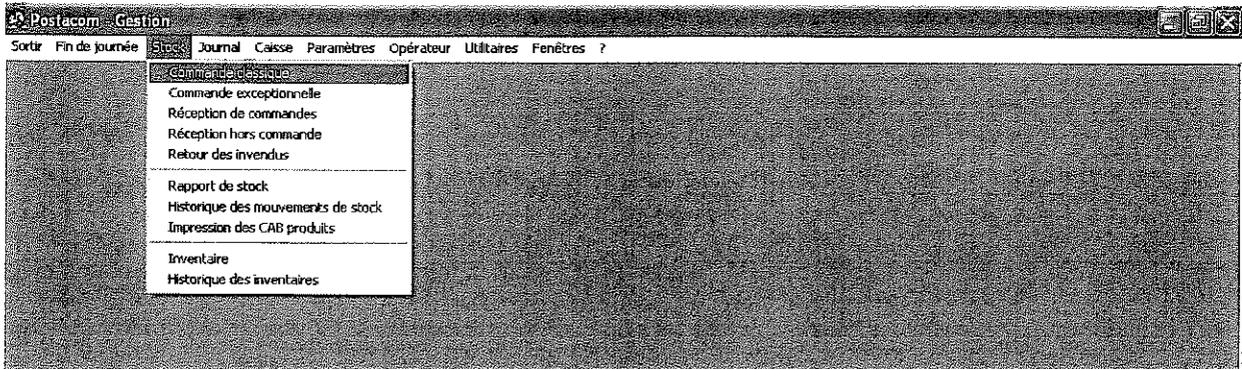
damatrier Postacom ECRAN LOGICIEL

La partie blanche à droite retrace toutes les opérations effectuées pendant la vacation ainsi que les jours précédents sur une période d'environ 3 semaines.

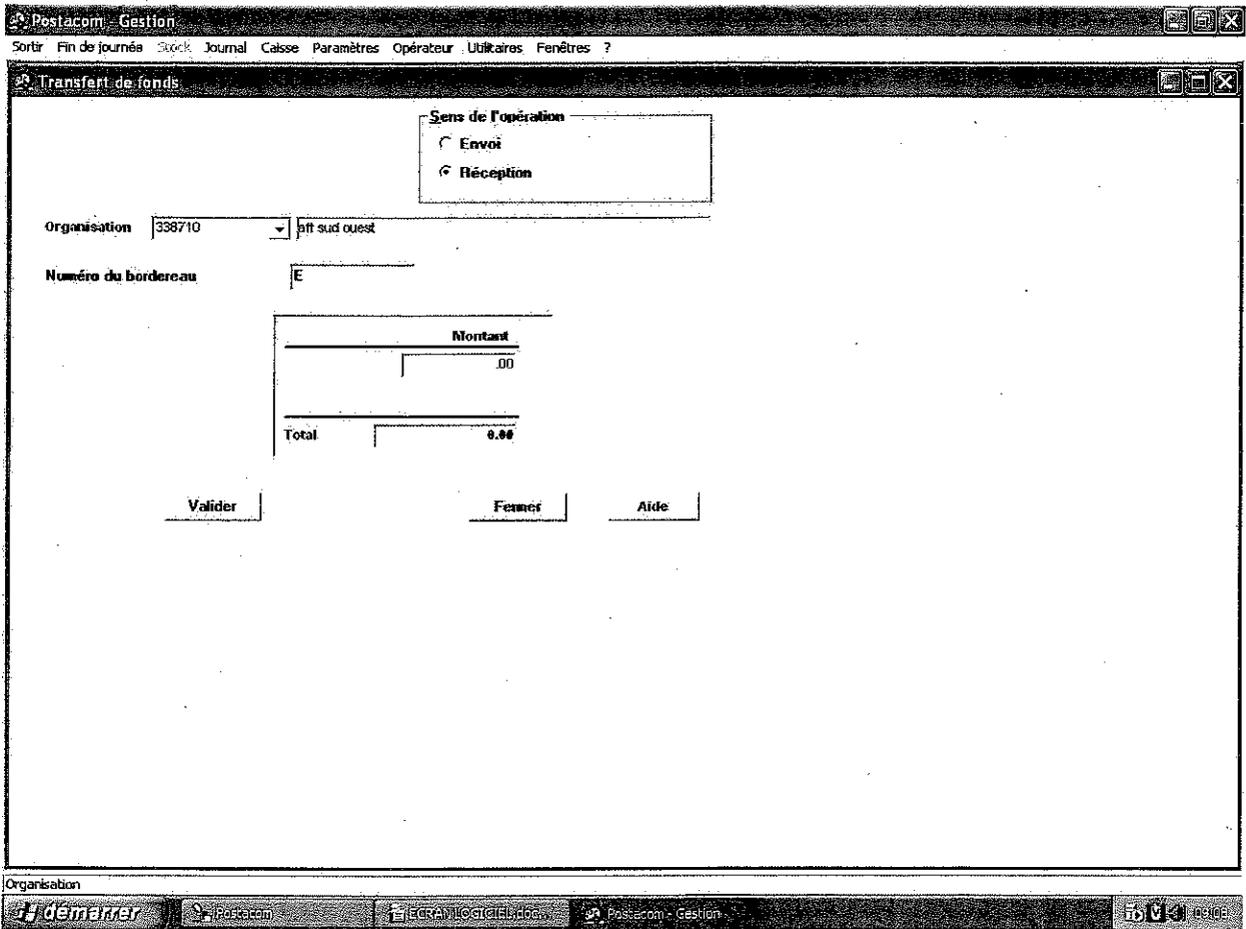
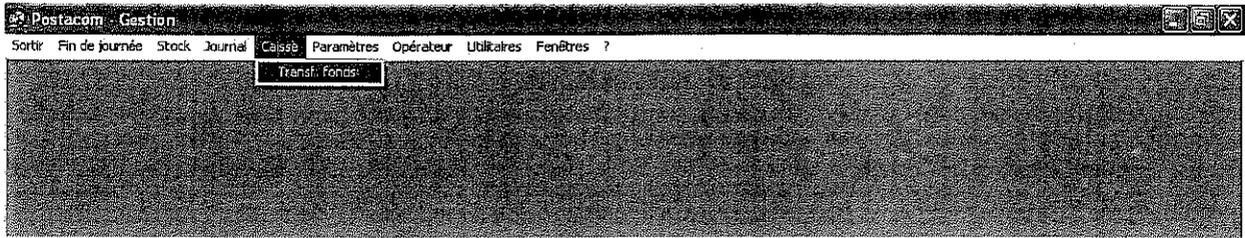
# Le logiciel POSTACOM - GESTION

Ce logiciel sert à la gestion des commandes, des stocks, le suivi des objets, la réception des fonds et la saisie de la caisse se font dans ce logiciel, en liaison avec le logiciel GUICHET.

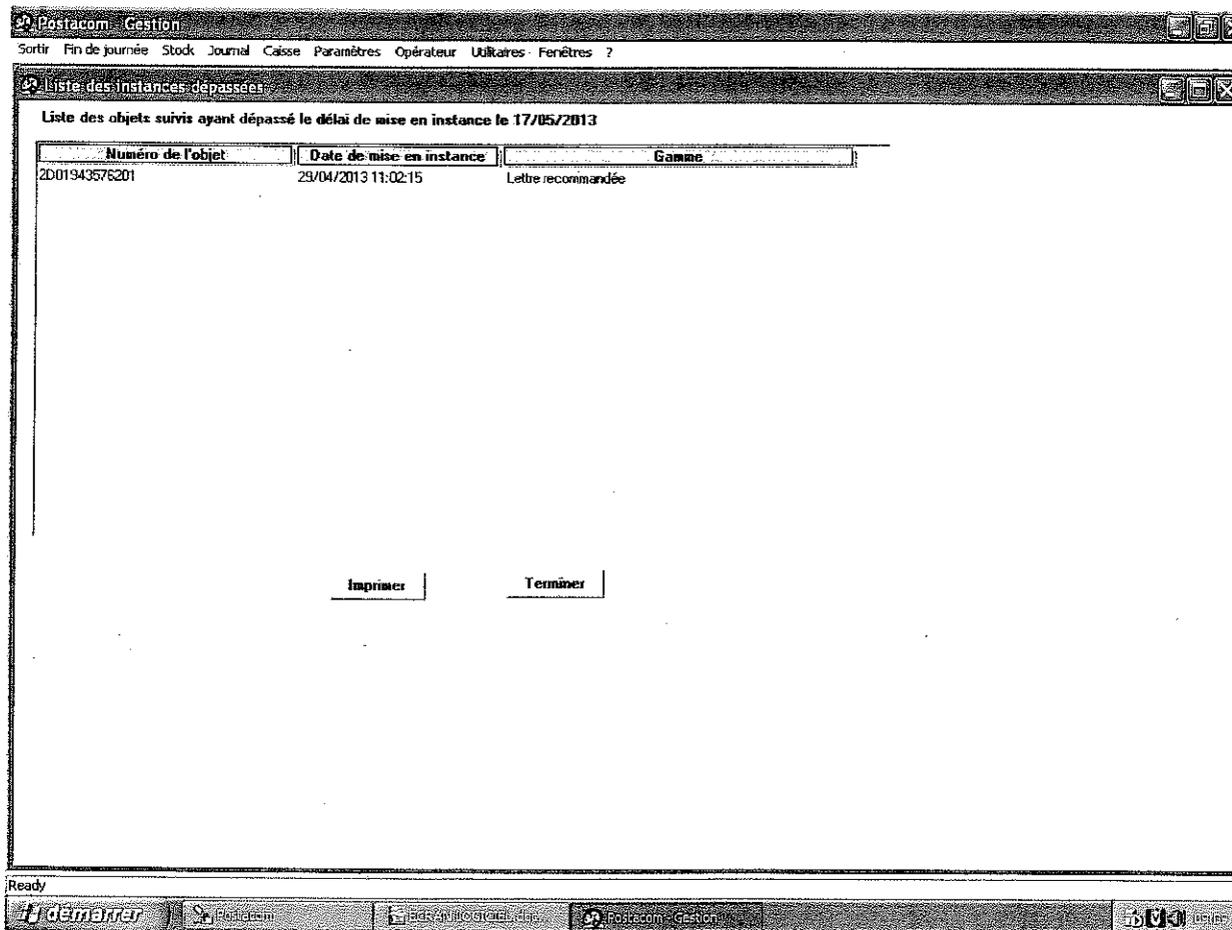
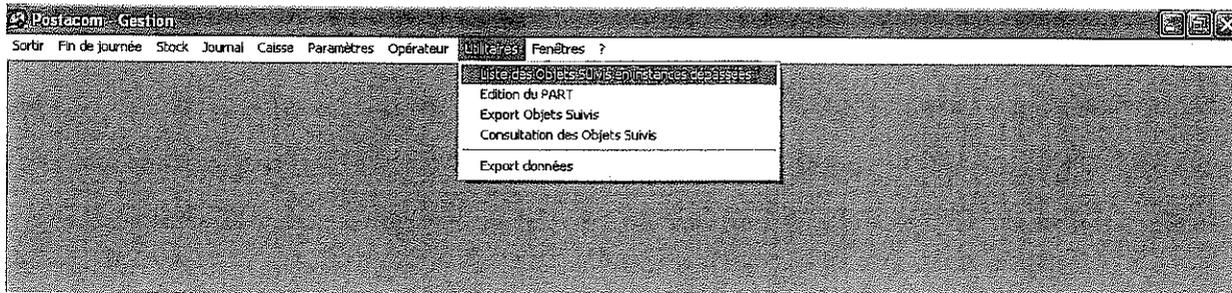
Onglet STOCK pour passer et réceptionner les commandes de produits



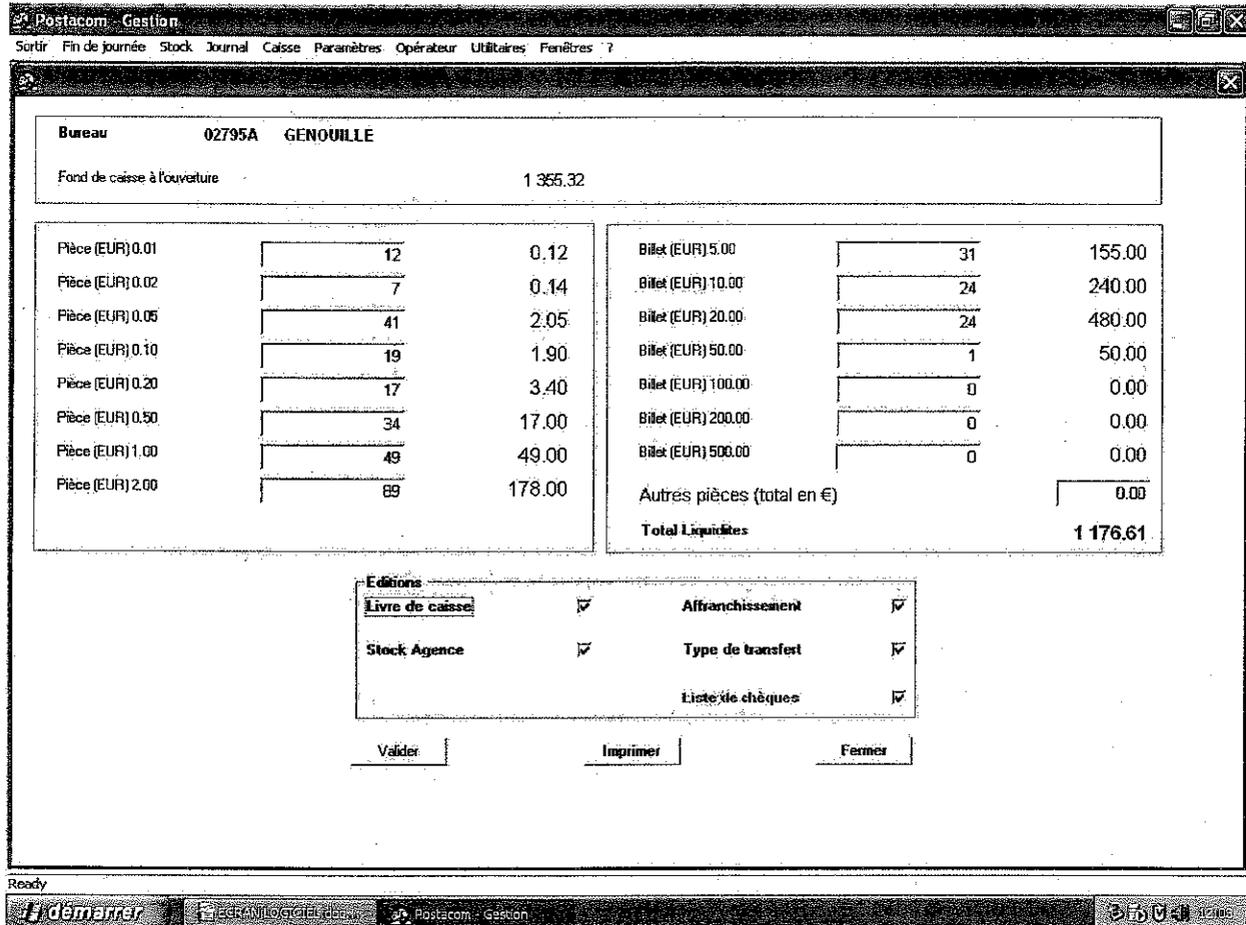
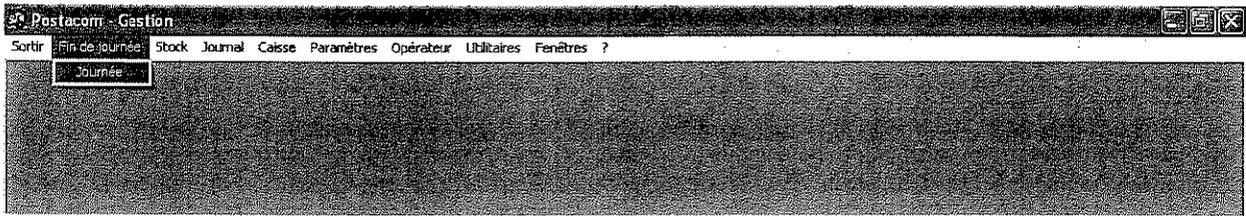
# Onglet CAISSE pour la réception des fonds



# Onglet UTILITAIRES pour le suivi des objets



## Onglet FIN DE JOURNEE pour saisir la caisse

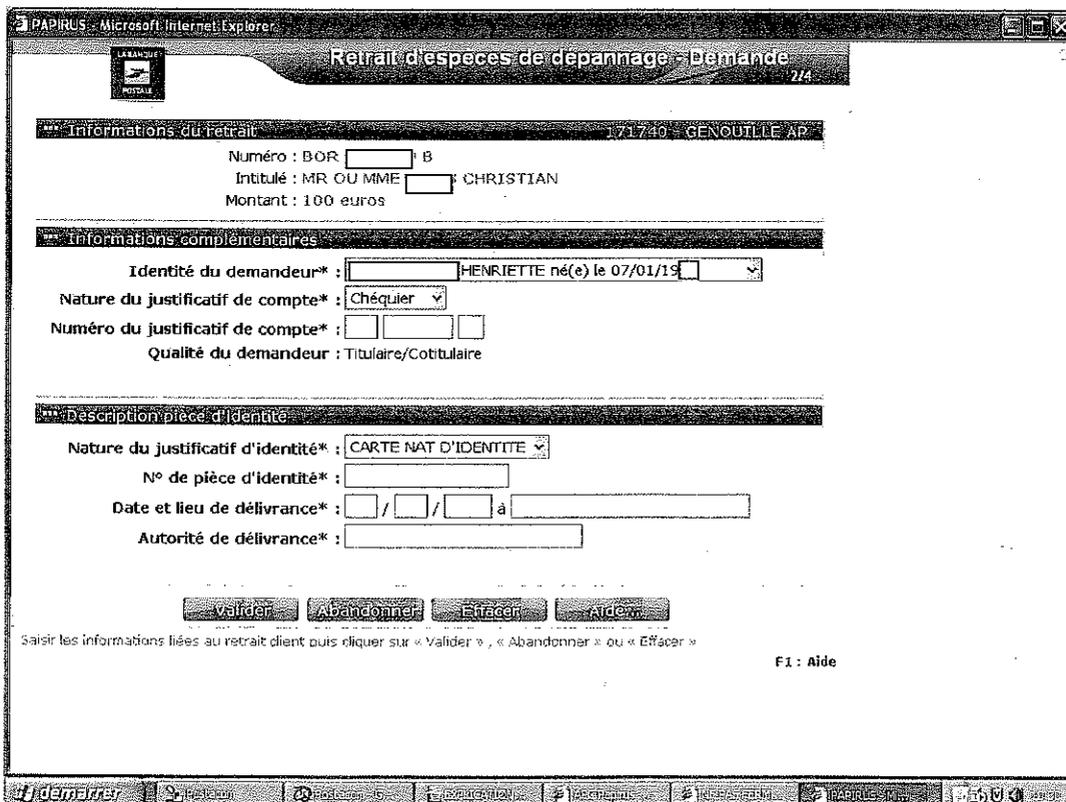
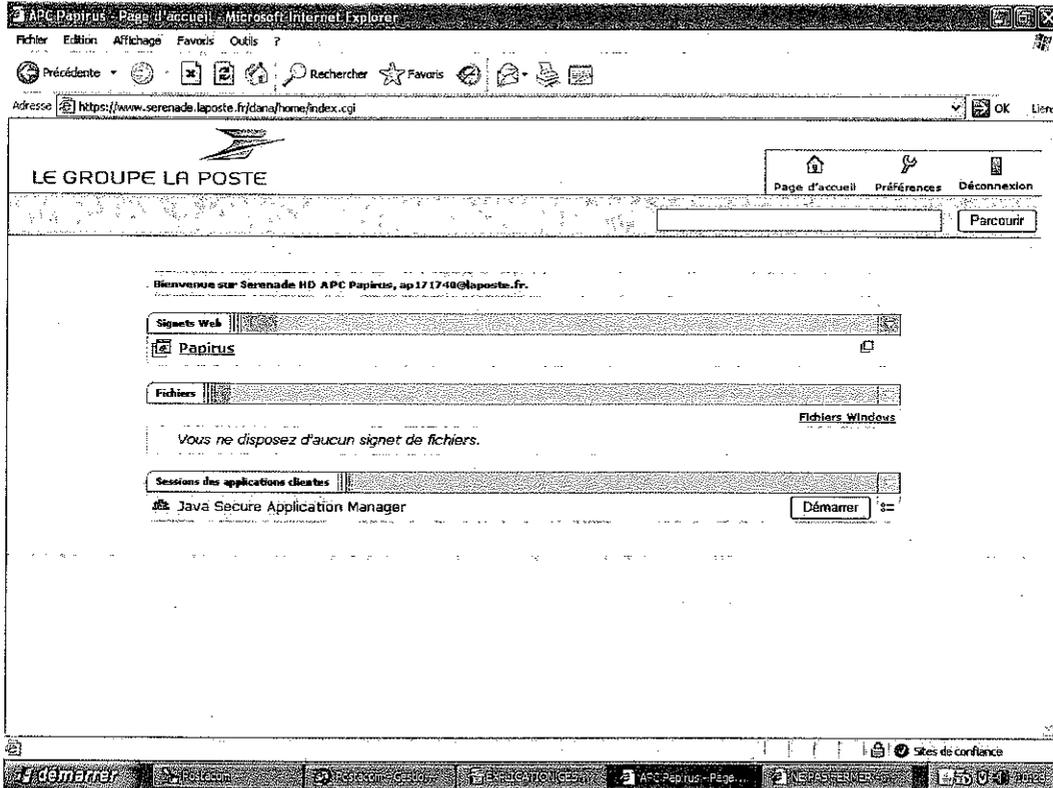


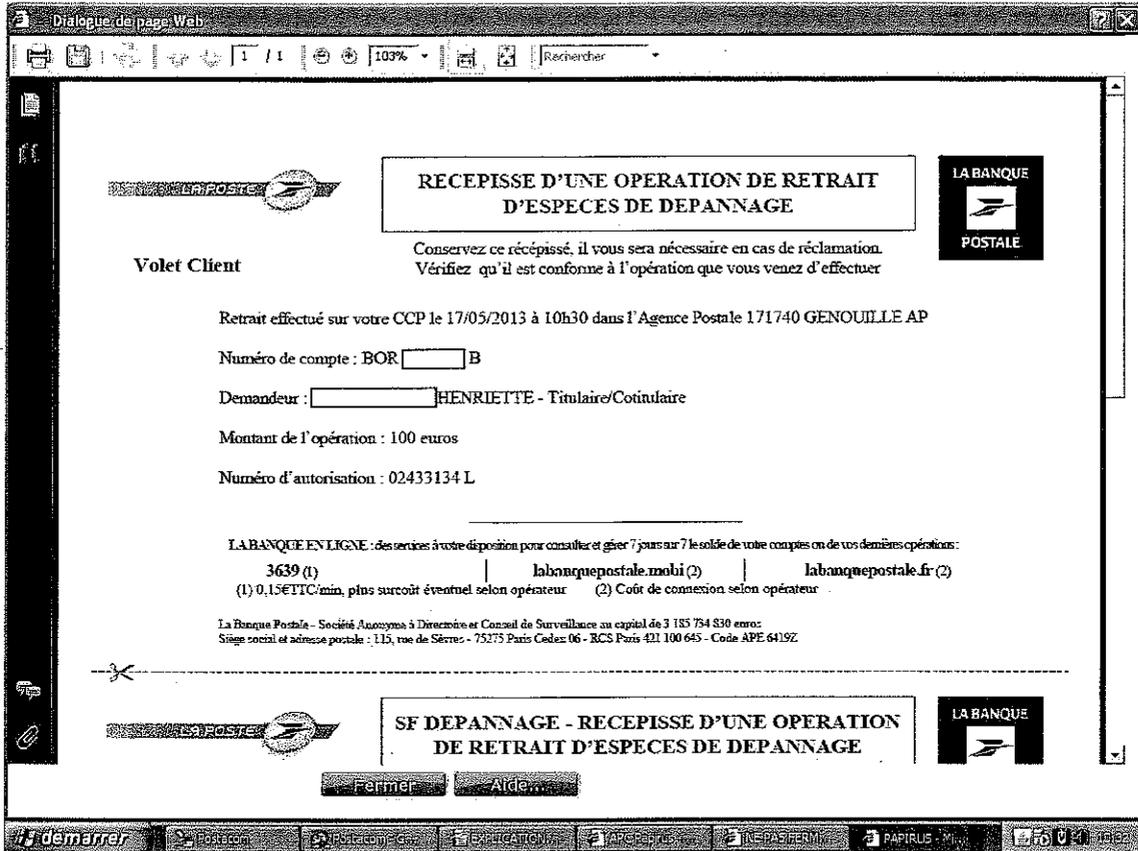
La caisse peut être saisie uniquement lorsque la vacation est terminée. Il faut donc fermer le logiciel GUICHET.

Ensuite, il faut exporter les données (Onglet UTILITAIRE – Export données)

Comment effectuer un retrait sur CCP ou Compte épargne :

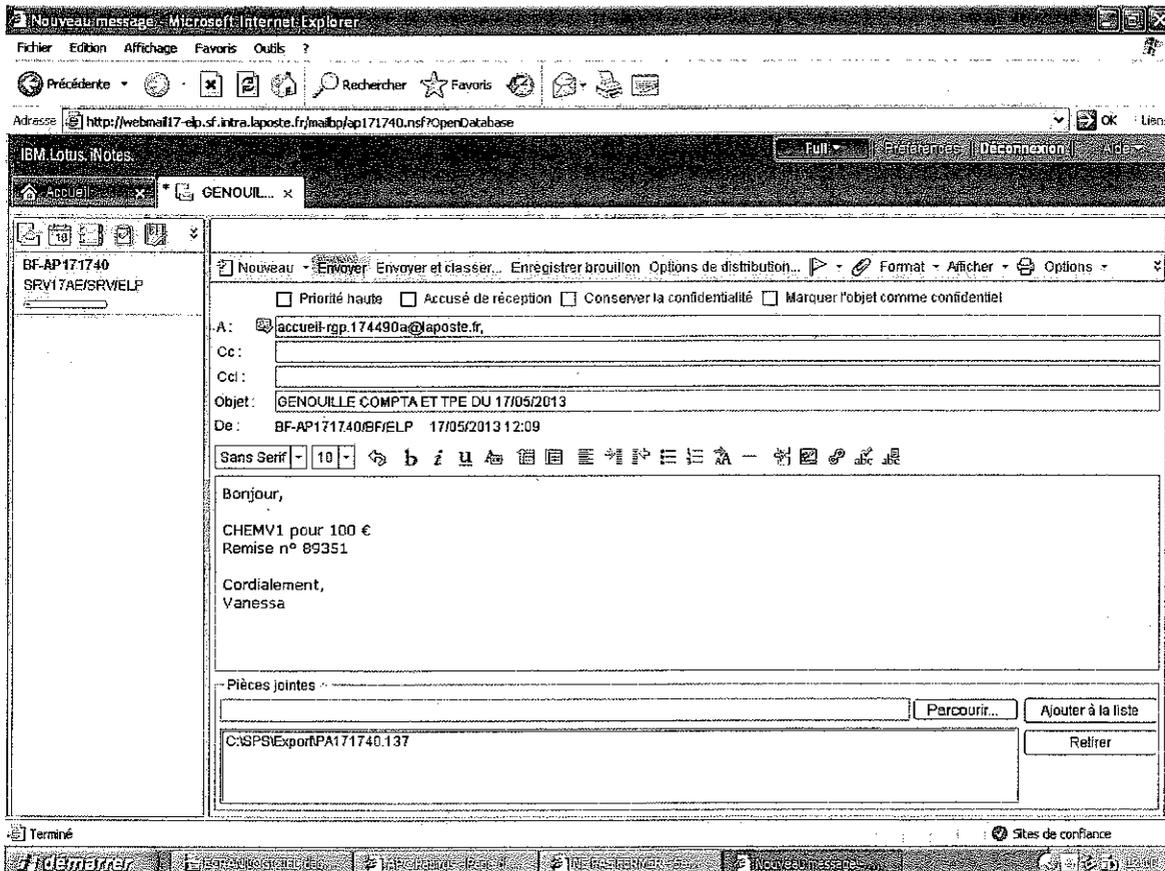
Se connecter sur SERENADE au service **Papirus** afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retrait





Transmission de la comptabilité au bureau centre :

Après avoir exporté les données, il faut transmettre la comptabilité via internet (mail) au bureau centre



# Réseaux postaux PARTENAIRES Poitou-Charentes Ouest

## **Sensibilisation à la gérance d'une AGENCE POSTALE COMMUNALE**

Module CDG 17 « secrétaire de mairie »  
7 juin 2013  
CDG 17 à La Rochelle



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

## Vos intervenants

- **Marc Duchez** – maire de Genouillé
- **Vanessa Bard** – gérante APC Genouillé et secrétaire de mairie St Crépin
- **Gisèle Bonnin** – ENSEIGNE LA POSTE - direction de l'action commerciale / responsable animation commerciale réseaux partenaires (**professionnalisation produits gérants APC**)
- **Corinne Lacombe** – GROUPE LA POSTE - déléguée aux relations territoriales pour la Charente-Maritime (**relations avec le CGD 17 & montage module**)



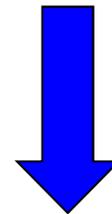
LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# Objet

- Vous donner des éléments de « culture postale »
- Vous présenter le cadre général de l'offre de services APC et de son fonctionnement au quotidien grâce au témoignage de la gérante Agence Postale de Genouillé et de son maire



- Pour un remplacement éventuel de(u) secrétaire de mairie - gérant(e) d'APC lors de votre stage actuel
- Si prise de fonctions ultérieure dans une collectivité avec une APC



# Tour de table

civilité	nom	prenom	collectivité accueil
Madame	BESTEL	Nathalie	ARS EN RE
Madame	BRUAND	Yasmine	ECOYEUX
Monsieur	CHANTOURY	Sylvain	COZES
Madame	CLAIR	Séverine	PERIGNY
Madame	COCHON	Angélique	SURGERES
Madame	CORDEAU	Florence	CHERMIGNAC
Madame	COUTURAUD	Lovaïana	PUILBOREAU
Madame	DEMONEIN	Emmanuelle	LOIRE LES MARAIS
Madame	EMARD	Noémie	PORT D'ENVAUX
Madame	FAURE	Maryse	SAUJON
Monsieur	GOURDET	François	AYTRE
Madame	HAURY	Céline	ST ROGATIEN
Madame	INGRAND	Angélique	SAINTE SOULLE
Monsieur	KIRCHHOF	Stéphane	ANGOULINS
Madame	LE GUINIEC	Valérie	TONNAY BOUTONNE
Monsieur	NADEAU	Basile	ST GEORGES DES COTEAUX
Madame	PERROT	Marie-Pierre	DOMPIERRE SUR MER
Madame	RAPET	Audrey	PONS
Madame	ROY	Christine	SOUBISE
Madame	SAUSSE	Nathalie	MESCHERS



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# Sommaire

- 9 h : tour de table & attentes
- 9 h 20 : le groupe La Poste – une entreprise ... de service public
- 9 h 45 : offre de services AGENCE POSTALE COMMUNALE
- 10 h 15 :
  - fonctionnement au quotidien AGENCE POSTALE COMMUNALE – témoignage du maire et de la gérante de l'APC de Genouillé
  - Questions-réponses
- 11 h 30 : plan d'actions & suivi avec les stagiaires concernés par un remplacement en APC cet été



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# I- Présentation du Groupe La Poste

- une entreprise ... de service public



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# La Poste, un groupe unitaire et quatre Métiers

La Banque  
Postale



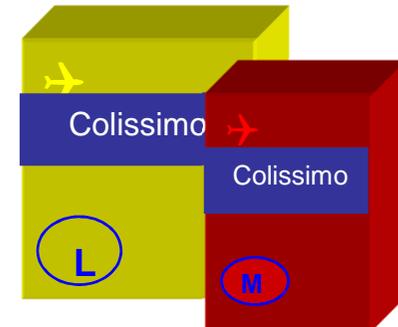
L'Enseigne



Le Courrier



Le Colis  
Express



- Un groupe de 350 entreprises présent dans 45 pays
- 236 000 postiers



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE  
Direction réseaux partenaires

# Le Groupe La Poste en Charente-Maritime

- 2 000 postiers tous métiers confondus : **1<sup>er</sup> employeur entreprise du département**
  - **ENSEIGNE : Le 5e réseau postal national avec 259 points de contact :**
    - 111 Agences Postales Communales & 37 Relais Poste Commerçants
    - 111 bureaux de poste dont la moitié en zone rurale dont revitalisation rurale ... qui adressent plus de 20 000 clients par jour
  - **COURRIER-COLIS : 33 établissements**
    - 1 plateforme industrielle à Périgny
    - 1 plateforme de préparation à Saintes
    - 6 plaques de distribution avec des établissements rattachés
- ... qui desservent quotidiennement **409 200 foyers** par ses **859 facteurs**
- 50 Distributeurs Automatiques Bancaires (DAB) et **273 000 clients bancaires**
  - Un centre Médiapost à La Rochelle
  - Une agence Chronopost à Saintes



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# Le Groupe La Poste : une entreprise ... de service publics

## ● Une S.A. à capitaux publics depuis le 1er mars 2010 ... :

- **Actionnaires : Etat + Caisse des dépôts et consignation** pour 26,3% du capital (3,8 Mds €)
- **Activités sous concurrence :**
  - 1er janvier 2009 : banalisation du livret A
  - 1er janvier 2011 : ouverture totale du marché courrier à la concurrence
- **Ambition 2015 :** « Faire de La Poste, le leader en Europe des services postaux et bancaires de proximité »
- **Enjeux forts :**
  - anticiper la **chute structurelle du courrier** (perspective : - **30 % en volume** en 2015) face à la **dématérialisation** et la **crise économique** (entreprises : 80 % du CA Courrier)
  - accompagner la diversification et le développement de La Banque Postale :
    - 2010 : lancement du crédit consommation et de l'assurance IARD
    - Juin 2012 : lancement de l'offre de financement aux collectivités locales (crédit court terme)
    - Début 2013 : élargissement au secteur public local et aux associations / entreprises
- construction du **prochain plan stratégique à horizon 2018**

## ● ... avec 4 missions de service public :

- Le service universel postal du courrier-colis
- Le service public du transport et de la distribution de la presse
- La mission d'accessibilité bancaire
- La mission d'**aménagement du territoire**



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## La Poste : une présence confortée & encadrée par la loi

- **17 000 points de contact** gravés dans le marbre par la loi postale dont **259 en Charente-Maritime**
- **Le respect de la norme d'accessibilité**  
« Pas moins de 90 % de la population d'un département se trouve éloignée de moins de 5 Kms et de moins de 20 minutes de trajet automobile d'un point de contact La Poste »
  - **97,2 % en Charente-Maritime en 2012**
- **Un contrat de service public négocié** entre l'Etat, l'Association des Maires de France et La Poste
  - **2e contrat triennal de présence postale territoriale 2011-2013** sur les modalités d'application et de financement de la mission d'aménagement du territoire de La Poste inscrite dans la loi
    - *Discussions en cours pour le prochain contrat de service public*
  - **Des garanties et une ressource pour les zones prioritaires** (communes rurales, ZUS) :
    - Garantie du volume horaire global des bureaux de poste en zone rurale (54 dans le 17)
    - **Une évolution de la présence postale encadrée : en cas de sous-activité**, les bureaux ont vocation à évoluer vers un partenariat de type APC ou RPC avec pour objectif de mutualiser le plus possible avec d'autres services au public.
      - **Avant toute transformation** d'un bureau en partenariat : nécessité d'un diagnostic partagé entre La Poste et la commune, de l'accord du Maire et d'une délibération favorable du Conseil municipal
    - **2,9 M€ par an pour financer le maintien de la présence postale en zone prioritaire 17** (modernisation bureaux ruraux et ZUS, financement des APC/RPC) :  
FONDS DE PEREQUATION TERRITORIALE issu de l'abattement sur la fiscalité locale de La Poste au titre de sa mission d'aménagement du territoire
  - **Une instance de gouvernance postale locale** avec les élus : la Commission Départementale de Présence Postale Territoriale (*voir annexe*)



- [Film AGENCE POSTALE](#)



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## II– Offre de services Agence Postale Communale



- Produits et services proposés
- Equipement, formation, coûts et indemnités
- Responsabilités respectives Poste / Commune
- Avantages et perceptions croisées

Types de prestations		Bureau de Poste	Agence Postale Communale	Relais Poste Commerçant
<b>Vente de produits Courrier</b>	Timbres	OUI	OUI	OUI
	Enveloppes "Prêt-à-Poster"	OUI	OUI	OUI
	Envoi de recommandés	OUI	OUI	OUI
<b>Vente de produits Colis</b>	Colissimo	OUI	OUI	OUI
	Chronopost	OUI	Enveloppe Chronopass	NON
<b>Vente autres produits</b>	Téléphonie : ventes de télécartes	OUI	OUI	NON
<b>Opérations financières de base</b>	Retrait sur CCP ou livret d'épargne	OUI	350 € par 7 jours et par compte en espèces	150 € par 7 jours et par compte en espèces
	Versement ou virement CCP / Livret	OUI	350 € par 7 jours et par compte en espèces	NON
	Expédition de mandats	OUI	maximum 350 €	NON
<b>Conseil financier</b>	Argent au quotidien, placements, épargne...	OUI	à domicile ou au bureau centre	à domicile ou au bureau centre
<b>Retrait des instances</b>	Courrier et Colis	OUI	OUI	OUI
<b>Dépôt du courrier</b>	Pesée des lettres et colis	OUI	OUI	OUI
	Dépôt des lettres	OUI	OUI	OUI
	Dépôt des colis	OUI	OUI	OUI

+ Levée du courrier



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

<b>Agence Postale Communale</b>	
<b><u>MOBILIER</u> (en fonction des besoins) fourni par La Poste :</b>	
1 Guichet Accueil	OUI
1 Bibliothèque	OUI
1 Desserte	OUI
1 Kakémono	OUI
1 Enseigne	OUI
<b><u>MATERIEL</u> &amp; SURETE fourni par La Poste :</b>	
1 Micro-ordinateur & un guide utilisateur	OUI
1 TPE	OUI
1 Balance	OUI
1 coffre avec système de maculation	OUI
1 détecteur autonome d'intrusion	OUI
<b>FORMATION INITIALE ET ANIMATION GERANT prises en charge par La Poste</b>	
<b>REMUNERATION MENSUELLE</b>	<b>990 euros</b> pour les APC & <b>1116 euros</b> pour les API et les AP situées en ZRR, ZUS, ou inscrites dans une convention territoriale. <b>+ Prime d'installation</b> de 3 mensualités
<b>FRAIS DE COM TEL TPE</b>	Pris en charge par La Poste



## Gestion personnel & horaires - *extrait convention APC*

- **ARTICLE 3 : GESTION DE L'AGENCE POSTALE COMMUNALE**

La commune charge un ou plusieurs de ses agents d'assurer les prestations postales énumérées ci dessus, conformément à l'article 29-1 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 et à l'article 6 de la loi n° 90568 du 2 juillet 1990 modifiée.

L'agent territorial est un agent titulaire ou non de la fonction publique territoriale. ....

Le pouvoir disciplinaire est exercé par le maire conformément à l'article 89 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée.

La Poste s'engage à fournir à l'agent territorial chargé de la gestion de l'agence postale communale une formation adaptée. Les dépenses liées à cette formation seront prises en charge par La Poste.

La commune détermine les jours et horaires d'ouverture, après en avoir informé La Poste, de manière à satisfaire les besoins de la clientèle, et à assurer dans des conditions satisfaisantes la continuité du service public.

En cas de fermeture temporaire de l'agence postale communale, notamment lors des congés de l'agent territorial, la commune indique à la population, par voie d'affichage, les coordonnées des points de contact de La Poste les plus proches et du bureau où les objets en instance sont disponibles.



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# Fonctionnement & équipement APC - *extrait convention APC*

- **ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE POSTALE COMMUNALE**

## 4-1. Modalités générales

La commune s'engage à fournir un local ou un emplacement pour l'exercice des activités de l'agence postale communale, à l'entretenir et en assurer le bon fonctionnement (eau, électricité, chauffage, téléphone, ...). Le local doit être maintenu en bon état par la commune tant en ce qui concerne la propreté que la sécurité des lieux.

La Poste s'engage à approvisionner l'agence postale communale en petit matériel, imprimés et fournitures Postales nécessaires à son activité ...

Les agences postales communales disposent d'une armoire forte, d'une balance et d'un équipement informatique Simplifié mais non relié au système d'information des services financiers de La Poste qui permet à leur bureau centre d'enregistrer les opérations effectuées. Ces équipements sont fournis et entretenus par La Poste. La Poste prend également en charge les frais de raccordement et d'abonnement liés à l'internet (hors téléphonie) ainsi que les frais de communications téléphoniques relatifs à l'utilisation des terminaux de paiement électroniques dans le cadre de l'agence postale communale.

Les équipements et matériels nécessaires au bon fonctionnement de l'agence postale communale sont fournis par La Poste pendant la durée de la convention et demeurent la propriété de La Poste. L'agent territorial chargé de la gestion de l'agence postale communale veille au bon entretien des équipements, matériels et fournitures qui lui sont confiés. En cas de perte, vol ou détérioration des équipements, matériels et fournitures, il doit en informer La Poste par écrit dans les 48 heures, avec copie au maire de la commune.



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## Durée partenariat - *extrait convention APC*

- **ARTICLE 8 : DUREE**

La présente convention est conclue pour une durée de ..... ans à compter de sa signature[1].

Sauf dénonciation trois mois au moins avant la date d'échéance, la présente convention est renouvelée par tacite reconduction, une fois, pour la même durée.

Au terme de chaque période de ..... ans, la convention fait obligatoirement l'objet d'un nouvel examen entre les parties.

[1]. *La durée de la convention est librement fixée pour une durée comprise entre 1 et 9 ans.*

***Soit 18 ans minimum***



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# Avantages Agence Postale

- **Avantage Commune**

- Engagement de La Poste sur une durée définie
- Présence postale et valorisation de l'image de la commune / Une communication à l'ouverture de l'agence postale communale
- Indemnité compensatrice revalorisée chaque année (1er janvier)
- Choix du personnel et des horaires d'ouverture / Opportunité de pérenniser un emploi et d'augmenter sa rémunération
- Equipement informatique fourni pour effectuer les opérations postales
- Formation pour le gérant de l'agence dispensée par La Poste / Accompagnement individualisé par le directeur d'établissement / Assistance téléphonique avec le bureau d'attache

- **Avantage client**

- Accessibilité (horaires et services en cohérence avec ceux de la mairie)
- Couverture des besoins essentiels du client (85 à 90% des opérations)
- Confidentialité : le solde des comptes n'est pas connu du gérant
- Service de qualité (formation du personnel par La Poste)

# ZOOM SUR LES PROCEDURES SURETE EN APC



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

# Responsabilités - *extrait convention APC*

## **ARTICLE 6 : RESPONSABILITES**

- Pour l'ensemble des services proposés par l'agence postale intercommunale, La Poste engage sa responsabilité à l'égard de ses clients et des tiers, conformément aux dispositions légales qui lui sont applicables.
- La Poste assume par ailleurs l'entière responsabilité de tous les litiges, dommages ou accidents liés directement ou indirectement aux opérations effectuées à l'agence postale communale, objets de la présente convention.  
Toutefois, la commune assure l'entière responsabilité de tous les dommages ou accidents qui pourraient survenir au sein de l'agence postale intercommunale et qui trouveraient leur origine dans l'absence ou le défaut d'entretien des locaux.
- La commune ne saurait être tenue pour responsable des fautes détachables ou non détachables qui pourraient être commises par l'agent territorial dans l'exercice de l'activité de l'agence postale intercommunale, dans la mesure où celui-ci est directement placé sous l'autorité de La Poste. La responsabilité pécuniaire de ces fautes incombe à La Poste, laquelle se réserve la possibilité de se retourner contre l'agent fautif en cas de faute détachable.
- De son côté, la commune informe La Poste des procédures qu'elle engage, si besoin est, à l'encontre de l'agent.  
L'agent territorial chargé d'assurer le fonctionnement de l'agence postale communale est soumis aux dispositions du Code Pénal en matière de secret professionnel et de secret des correspondances.

## **ARTICLE 9 : ASSURANCES**

- En sa qualité de propriétaire des locaux, il appartient à la commune de garantir son patrimoine au titre de la garantie des dommages aux biens et de souscrire une garantie responsabilité civile propriétaire d'immeuble permettant de couvrir les dommages et accidents qui pourraient être occasionnés aux clients et aux tiers de La Poste.
- De la même manière, La Poste s'oblige à garantir l'ensemble des dommages qui pourraient survenir au bâtiment qu'elle occupe et qui lui seraient directement imputables.
- La Poste s'engage également à souscrire une assurance de groupe permettant de couvrir le ou les agent(s) territorial(aux) contre les risques qu'il(s) encourent dans le cadre de l'activité qu'il(s) effectue(nt) au sein de l'agence postale communale.



La sûreté : un respect contractualisé entre la Mairie et La Poste

Fiche individuelle « Agent gérant d'une Agence postale Communale »

- Synthèse en 10 points des consignes de sécurité essentielles
- Présentation au Maire par le Directeur d'établissement



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## L'implication de La Poste dans le processus de dévulnérabilisation des APC

- Equipement des coffres-forts avec **dispositif SECURI – COFFRE**
- Equipement des locaux APC avec :
  - un **dispositif de protection et d'alerte autonome**
  - rationalisation des encaisses
  - fourniture détecteur faux billets





29.05.2006 11:21



29.05.2006 11:15

# ALARME AUTONOME AVEC TRANSMETTEUR D'ALERTE

## **MA80 Alarme IR autonome avec transmetteur d'alerte**

Détecteur IR autonome piloté par clavier incorporé, code utilisateur 4 chiffres.

Autoalimenté par 4 piles AAA fournies.

Diode d'indication de pile faible.

Sirène puissante : 103 dB

Champ du détecteur 6m sur 60°H/20°V.

Temporisations d'entrée 10 secondes, de sortie 30 secondes.

Transmetteur 3 correspondants, 1 message vocal enregistrable de 6 secondes.

Activation sirène décalée de 25 sec par rapport au transmetteur avec possibilité d'alarme silencieuse.

Installation facile, livré avec vis et chevilles de fixation.



- Référence Article : MA80
- Marque : EDEN



# ZOOM SUR LES PRODUITS EN APC



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## Résultats Réseaux Partenaires sur le 17 et le 79

Au 31 décembre 2012 :

- **Chiffre d'affaires** courrier-colis-téléphonie :  
**2 605 500 €**
- Soit **6,2 %** du chiffre d'affaires de l'Enseigne 17 et 79



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

# Satisfaction globale des APC / RP

Baromètre de satisfaction TNS Sofrès mai 2012

Q° - population et élus : « Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de votre APC/ RP de votre commune ? »

Q° - commerçants : « Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait d'accueillir un Relais Poste dans votre commerce ? »

**Mars 2012**

(en %)

■ Pas du tout ■ Plutôt pas ■ Plutôt ■ Tout à fait



**Population**

9

4 5

43

48

91

APC :  
92  
RP : 87

Evolutions  
2010/2012

=



**Elus**

7

2 5

47

45



92

APC :  
94  
RP : 87

+2



**Commerçants**

5

2 3

45

50

95

-2

Base : Population fréquentant l'APC/RP de leur commune - n = 547 / Ensemble élus et commerçants - n=500/150



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

# L'offre de services et produits en Agence Postale

Ce qui change : 43 références essentielles, partout et tout le temps



Pour les APC

FRANCE USAGE COURANT	TIMBRES MARIANNES 0,01 à 0,89 €
TIMBRES VERTS	TIMBRE LETTRE VERTE 20G
	TIMBRE LETTRE VERTE 50G
	TIMBRE LETTRE VERTE 100G
	TIMBRE LETTRE VERTE 250G
CARNETS COURANTS	CARNET TVP ROUGE DE 12 CARNET LETTRE VERTE DE 12 TVP
Timbres PROGRAMME PHILA	TIMBRE PHILA à : 0,60
	TIMBRE PHILA à : 0,89
	TIMBRE PHILA à : 1,00
	TIMBRE PHILA à : 1,45
BLOC COLLECTION GOMMES	BLOC PHILA - CARNET 12 BEAUX TIMBRES
	BLOC PHILA - CARNET 14 BEAUX TIMBRES
Prêt à poster	PAP LETTRE PRIORITAIRE DL 20G
	PAP LETTRE PRIORITAIRE C5 50G
	PAP LETTRE PRIORITAIRE DL 20G LOT DE 10
	PAP LETTRE PRIORITAIRE DL 20G LOT DE 100
	PAP LETTRE VERTE DL 20G
	PAP LETTRE VERTE DL 20G LOT DE 10 PAP LETTRE VERTE DL 20G LOT DE 100
Pack MNA	PACK MNA 2011-2012
PAP REEXPEDITION	ET VRAC GF REEX
	ET VRAC PF REEX
COLISSIMO	COLISSIMO EMBALLAGE SOUPLE
	EMBALLAGE COLISSIMO M
	EMBALLAGE COLISSIMO L
	EMBALLAGE COLISSIMO XL
SERVICES COLIS TVA	TIMBRE COLIS ASSURANCE NOUV
Lettre Max Prépayée	PAP LETTRE MAX S
	PAP LETTRE MAX M
	PAP LETTRE MAX 20G
	PAP LETTRE MAX 50 G
PAP LETTRE SUIVIE	PAP LETTRE SUIVIE 100 g



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE



# Les produits VERTS 2013



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE



Phare de Chassiron - Île d'Oléron

LETTRE VERTE 20 g

FRANCE  
La Poste



Pointe du Châtelet - Île d'Yeu

LETTRE VERTE 20 g

FRANCE  
La Poste



Parcs à huîtres - Île d'Oléron

LETTRE VERTE 20 g

FRANCE  
La Poste



Pointe du Devin - Île de Noirmoutier

LETTRE VERTE 20 g

FRANCE  
La Poste



Pont de l'île de Ré

LETTRE VERTE 20 g

FRANCE  
La Poste



Île d'Aix

LETTRE VERTE 20 g

FRANCE  
La Poste

# Les îles atlantiques



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

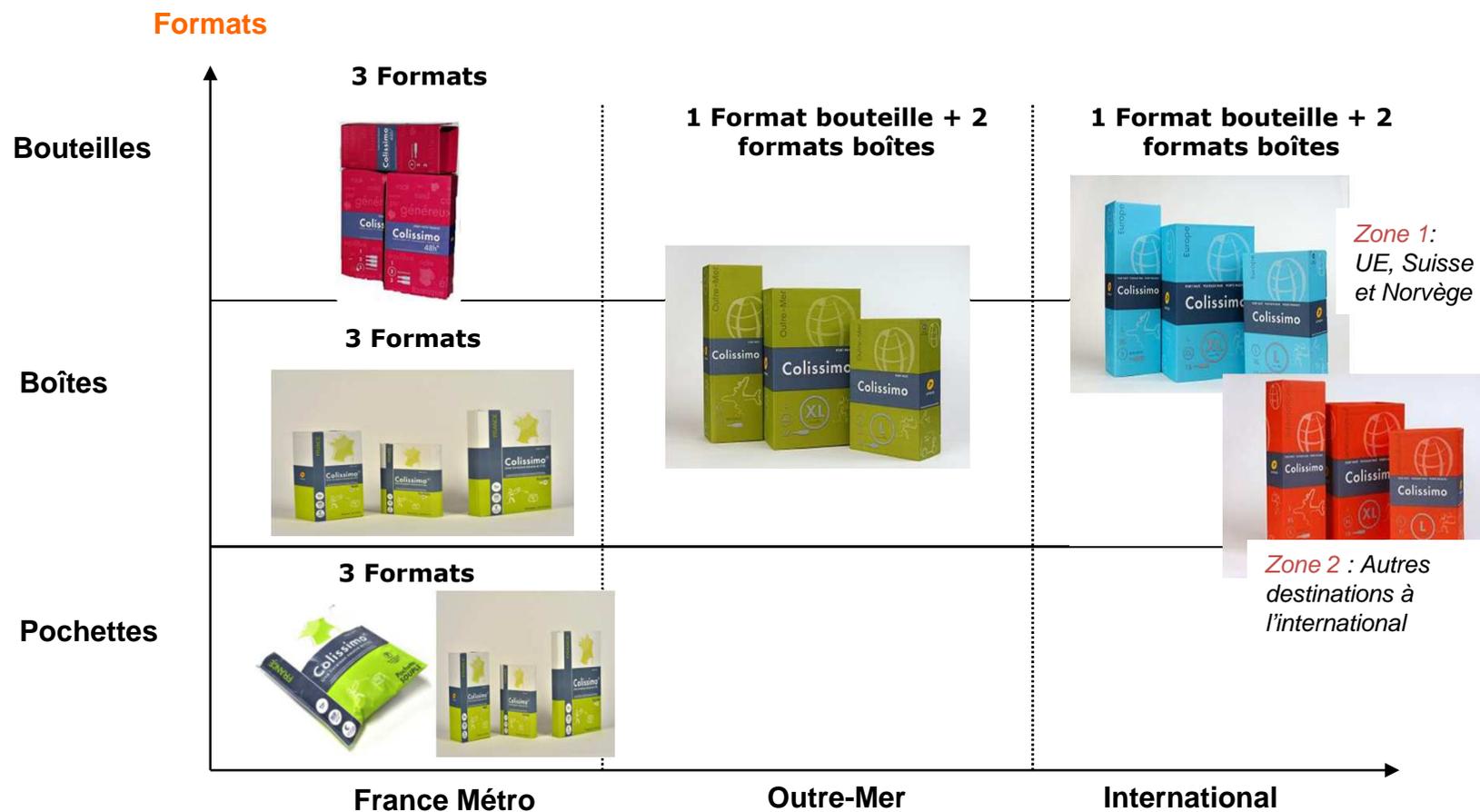
# L'OFFRE COLIS

- Offre produit Colis, livraison en France en 48h00



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE



- Offre produit Colis, livraison en France en 48h00
- Suivi
- Assurance



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

## DESCRIPTIF DE L'OFFRE COLISSIMO

REFERENCES CONTRE SIGNATURE Bouteille / L / XL	NOUVELLES REFERENCES Sans signature Souple /XS / P /M
Engagement sur une livraison en 2 jours ouvrables	Engagement sur une livraison en 2 jours ouvrables
Suivi du dépôt à la distribution	Suivi du dépôt à la distribution
Indemnisation intégrée et optionnelle	Indemnisation intégrée. <b>Pas d'indemnisation optionnelle</b>
Livraison contre signature	Livraison en boîte à lettres (sans signature)
Liasse de transport remise au guichet	<b>Liasse de transport intégrée à l'emballage</b>
Pas de mention « neutralité carbone »	<b>Mention « neutralité carbone » sur l'emballage</b>



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

## L'OFFRE EXPRESS

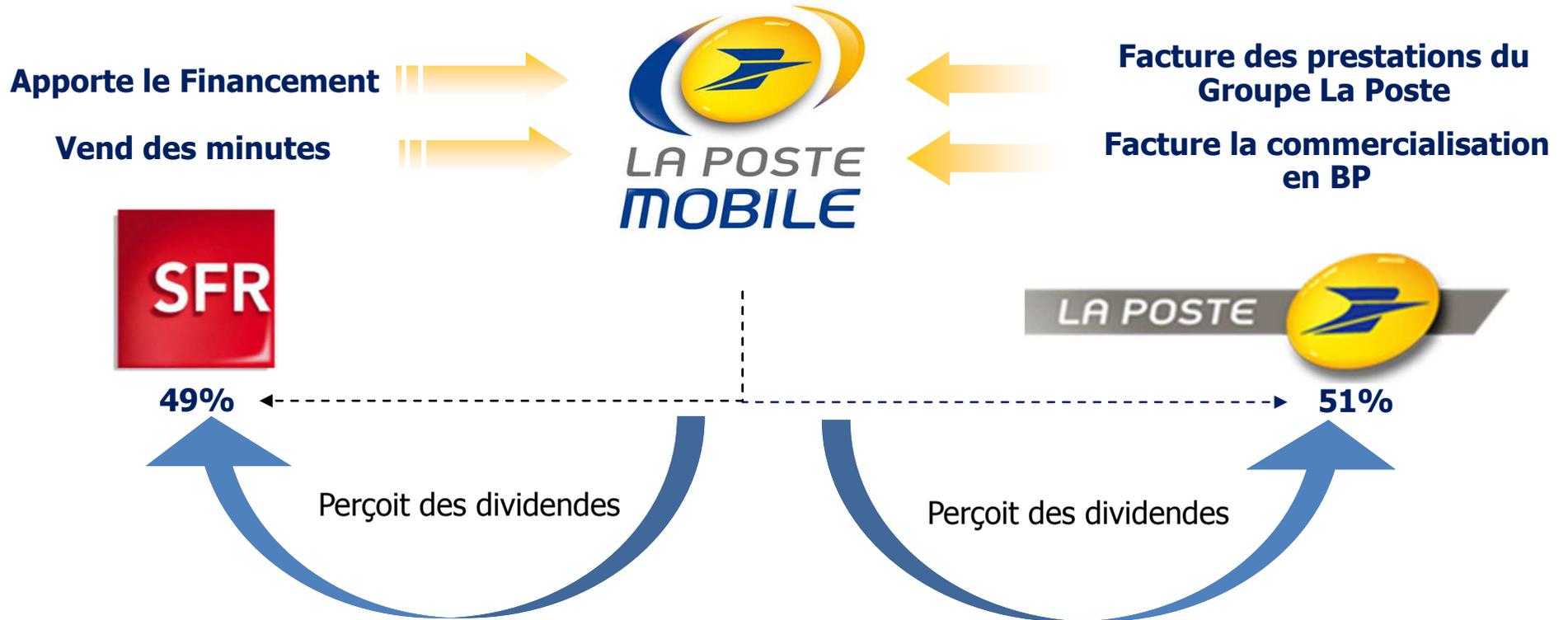
- Offre produit Chronopost, livraison en France en 24h00, avant 13h00.



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

# Le partenariat avec SFR



Ce partenariat se concrétise dans une Joint-Venture  
**La Poste Telecom**



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE



## 4 atouts :

- Le plus grand réseau de distribution physique de France
- Des offres claires
- Les prix les plus compétitifs pour un opérateur avec réseau physique
- Une relation de confiance

## 5 missions de confiance :

- Une offre simple et sans surprise
- Toutes les offres proposées sans engagement pour plus de liberté
- Des prix justes et étudiés pour que chacun puisse s'équiper
- Les mêmes conditions tarifaires pour nouveaux et anciens clients
- La possibilité de bénéficier d'un SAV dans tous les bureaux de poste de France



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

# Incendie, Assurances et Risques divers ....

## .... et crédit à la consommation



### Pour les jeunes :

- Prêt permis à 1€ par jour
- Prêt personnel étudiant
- Prêt personnel apprenti

### Autres crédits

- Crédit renouvelable bancaire
- Prêt personnel auto
- Prêt personnel intérimaire
- Prêt personnel projet
- Prêt personnel travaux

### Spécifique

- Rachat de crédit (regrouper)



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

## Affichage tarifaire obligatoire dans les APC

- **le classeur** « Tarifs, conditions générales et spécifiques de vente du groupe La Poste »
- **l'affiche 40x60** « Principaux tarifs courrier colis chronopost et extrait des conditions générales vente courrier colis »
- **l'affichette A4** « prestations de dépannage financier effectuées en agences postales pour le compte de La Banque Postale »



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

# La communication interne



La lettre d'information trimestrielle  
adressée directement aux Agences Postales



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

### **III- Fonctionnement au quotidien d'une AGENCE POSTALE : illustration avec le maire et la gérante de l'AP de Genouillé**



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## Vos contacts POSTE

- **Niveau 1 / soutien – animation gérant(e) APC :**
  - **Directeur BUREAU CENTRE du territoire postal et son adjoint**
- **Niveau 2 / appui maires avec APC & suivi**
  - **Cécile POUZET** – chargé de l'évolution du réseau (accompagnement création APC & suivi)  
**Tél : 05 46 30 40 30 / [cecile.pouzet@laposte.fr](mailto:cecile.pouzet@laposte.fr)**
  - **Gisèle BONNIN** - responsable animation commerciale réseaux partenaires (professionnalisation APC sur produits & services)  
**Tél : 05 46 30 40 17/ [gisele.bonnin@laposte.fr](mailto:gisele.bonnin@laposte.fr)**
  - **Gilles BONNEFOND** – responsable sûreté territorial  
**[gilles.bonnefond@laposte.fr](mailto:gilles.bonnefond@laposte.fr)**
- **Niveau 3 / enquête de satisfaction APC, concours APC fonds de péréquation & service client élus :**
  - **Corinne LACOMBE** – déléguée territoriale en Charente-Maritime  
**Tél : 05 46 30 40 55 / [corinne.lacombe@laposte.fr](mailto:corinne.lacombe@laposte.fr)**



# Le service consommateurs multicanal

Pour une relation client moderne, à l'image des  
grands groupes de services

- *par téléphone* :
  - **3631**, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00 (appel gratuit depuis un fixe)
  - **3639 pour La Banque Postale**, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 (0,15 € TTC / minute)
- *par internet* : <http://www.laposte.fr/Service-Consommateurs>
- *par courrier* : **service consommateurs 99999 La Poste**



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## Annexes

- Commission Départementale de Présence Postale de la Charente-Maritime



LA POSTE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

Direction réseaux partenaires

## Gouvernance de la présence postale en zone prioritaire

- **La Commission départementale de présence postale 17**

<b>Institution</b>	<b>Membres titulaires</b>	<b>Membres suppléants</b>
Conseil régional	- Jacky Emon - Bruno Drapron	- Corinne Cap - Alain Bucherie
Conseil général	- <b>Michel Doublet, Président</b> - Jean-Mary Boisnier	- Denis Petit - Francis Savin
Communes <2 000 hab	- Jackie Calteau	- Ornella Tache
Communes >2 000 hab	- Henri Sanna	- Loïc Girard
Groupement de communes	- Jacki Ragonneaud	- James Rouger
Zones ZUS	- Gilles Gautronneau	- Pierre Jaulin

