



**Imaginons La Poste de demain : quelles nouvelles activités aimeriez-vous que l'on développe (offres, services, actions pour l'environnement, la société...)?**

# 1<sup>ère</sup> partie

## **Panorama de la consultation**

# Quelques éléments d'aide pour la lecture des résultats

## La méthodologie des consultations Make.org

Chaque consultation sur Make.org pose une unique question ouverte, comme ici “Collaborateurs, entreprises : quelles solutions mettre en place pour un futur du travail épanouissant ?”. Les citoyens peuvent déposer une ou plusieurs propositions. Ils peuvent également voter sur les propositions des autres participants. Toutes les propositions sont préalablement validées par les modérateurs (humains), au regard du respect de la loi et de notre [Charte de modération](#).

Les propositions sont soumises aux votes des citoyens par roulement, avec l'objectif de garantir à chaque proposition un nombre minimum de votes et une égale chance d'émerger. Cette méthode permet de neutraliser les tentatives de “trolling”, car les participants ne peuvent pas choisir les propositions sur lesquelles ils votent. Le code de cet algorithme est en open-source, comme tout le code de la plateforme. Il est donc public et auditable.

**Notre méthode est différente de celles des enquêtes d'opinion classiques.** A la fin d'une consultation, les data scientists et les sociologues de Make.org analysent les propositions recueillies et les regroupent pour identifier les priorités qui rassemblent les citoyens, mais aussi les sujets qui font davantage débat. Chacune de ces grandes idées se compose donc de dizaines, voire centaines de propositions défendant le même propos, et ayant chacune agrégé plusieurs centaines de votes, nous permettant ainsi d'affirmer la légitimité et la fiabilité statistique de nos résultats. L'originalité de notre méthode vient de ce croisement de l'analyse sémantique qualitative et de l'analyse quantitative des votes. De plus, notre question ouverte permet d'éviter les biais des questions fermées assorties d'un choix limité de réponses.

## Les chiffres clés de la consultation

*Imaginons La Poste de demain : quelles nouvelles activités aimeriez-vous que l'on développe (offres, services, actions pour l'environnement, la société...) ?*



**111 280**

contributeurs



**8 406**

propositions déposées



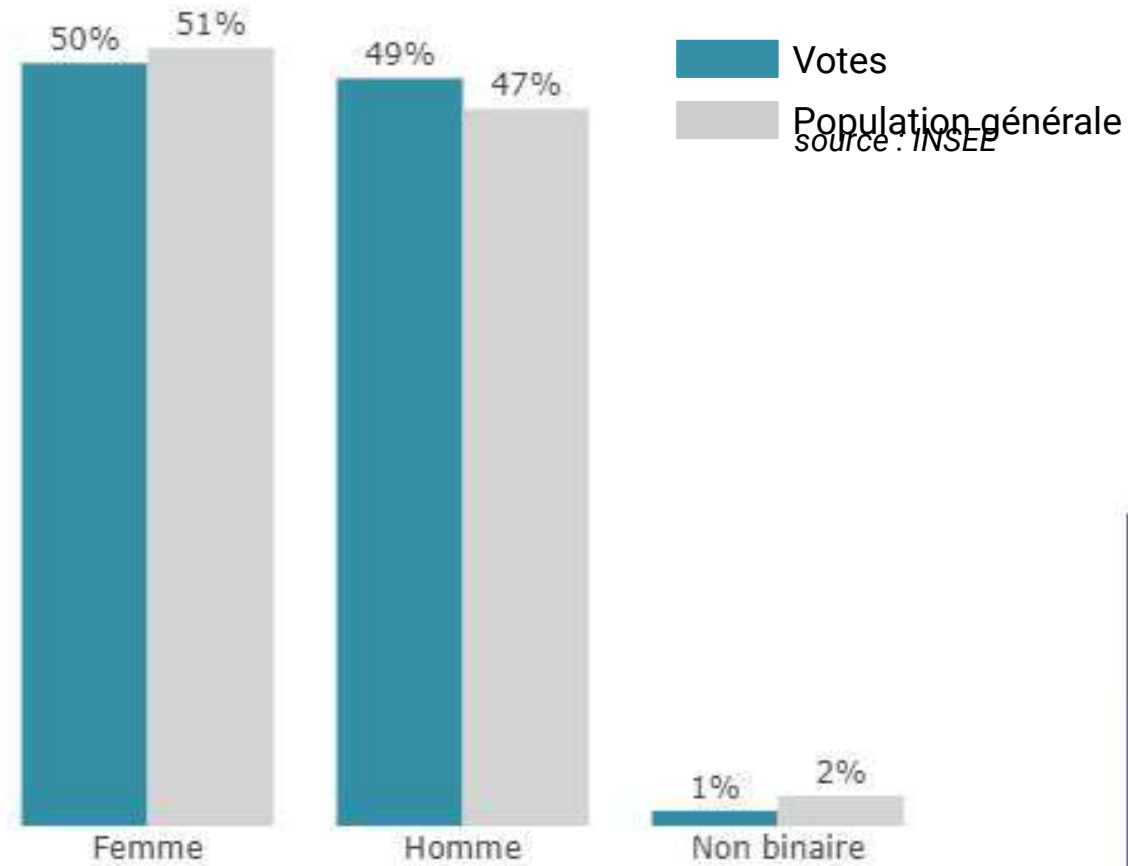
**2 372 351**

votes sur l'ensemble  
des propositions

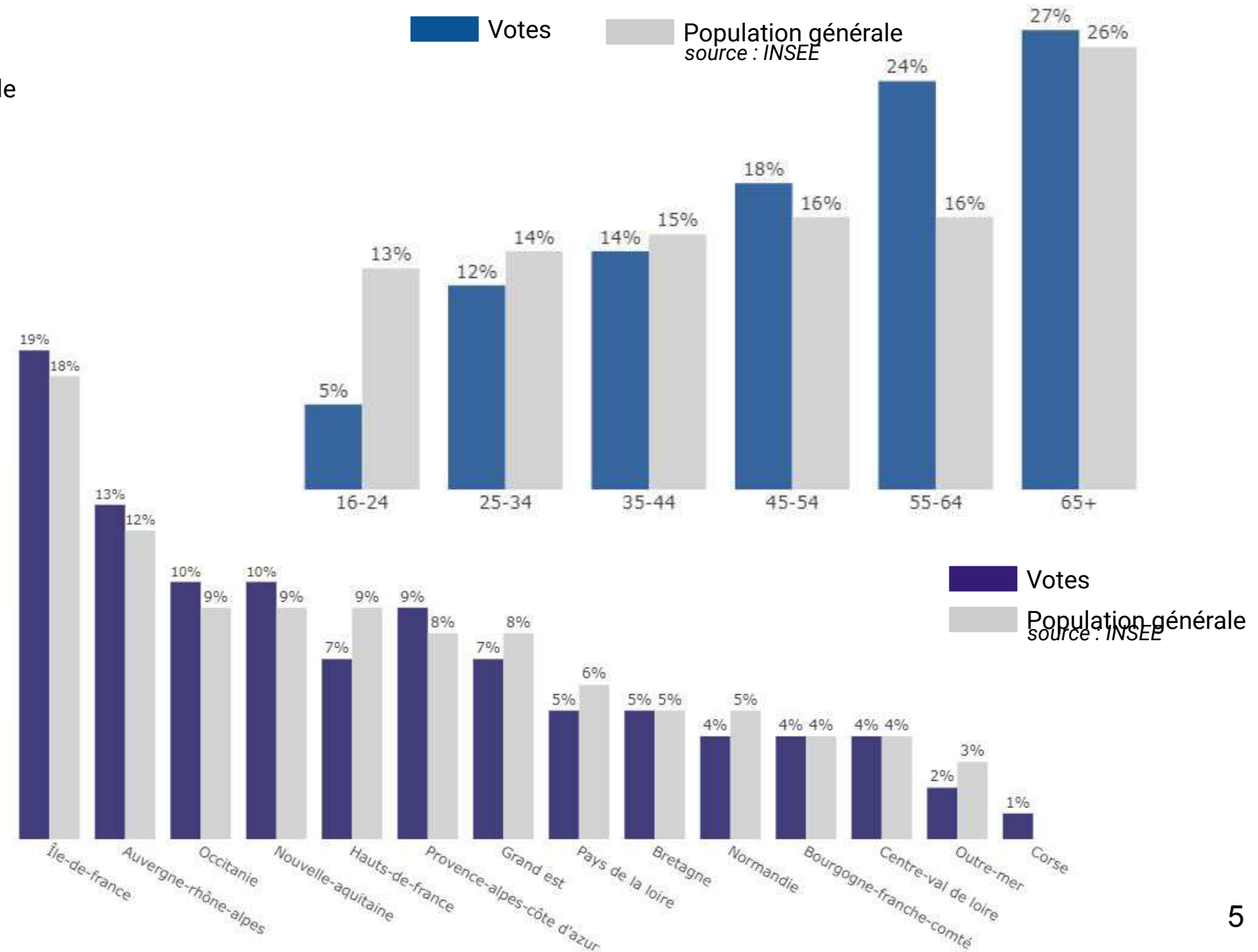


# Répartition de la participation à la consultation par genre, âge et région

## Participation par genre



## Participation par âge

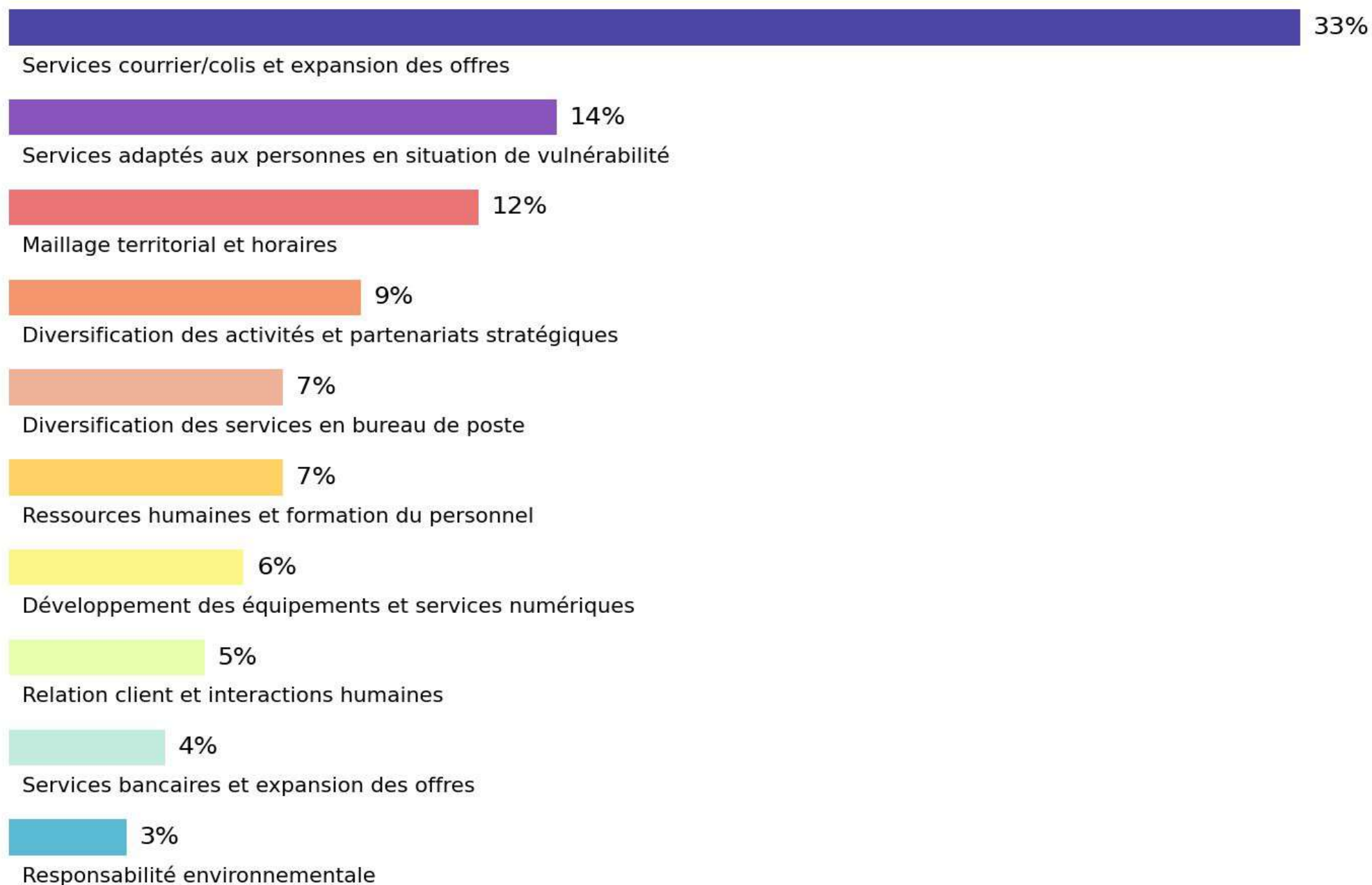


## Participation par région

# Les grands thèmes de la consultation

Ce dont les citoyens parlent

en % des 6 477 propositions validées



Ce graphique ne prend pas en compte le vote des participants, uniquement le nombre de propositions

# 2<sup>e</sup>me partie

## **Les idées plébiscitées et controversées**

# Méthodologie d'analyse

8 406 PROPOSITIONS DÉPOSÉES SUR LA CONSULTATION

6 477 PROPOSITIONS VALIDÉES\*

Zone de consensus

**4 089 propositions**

Plus de 60% de votes pour

Zone de controverse

**1 733 propositions**

Moins de 60% de votes pour  
Plus de 15% de votes contre

> 60% de  
votes contre  
Repoussées

89 506

Peu engageantes  
> 40% de  
votes neutre

**Analyse par thématique de la consultation**

*Plébiscites par thématique*

**Plus de 65% de votes pour**

*Top controverses par thématique*

**Moins de 50% de votes pour**

**Plus de 15% de votes contre**

*Propositions intermédiaires*

*par thématique*

**Entre 51% et 64% de vote pour**

Elaboration des idées  
par regroupement des  
propositions similaires

**34 idées  
plébiscitées**

**21 idées  
controversées**



# 34 idées consensuelles ; 22 idées controversées



Idée consensuelle  
(> 5 propositions consensuelles)



Idée controversée  
(> 5 propositions controversées)

## Services courrier/colis et expansion des offres

> 200

Renforcer l'accessibilité des services postaux en automatisant les modes d'envoi et de retrait

> 200

Optimiser la distribution courrier/colis

50 - 100

Optimiser les tarifs d'expédition pour rendre La Poste plus compétitive

50 - 100

Renforcer la traçabilité du processus de livraison et la fiabilité de la distribution

50 - 100

Assurer la collecte du courrier à domicile pour faciliter l'envoi

25 - 50

Optimiser la gestion des réclamations

5 - 25

Simplifier l'affranchissement postal

5 - 25

Planter davantage de boîtes aux lettres en extérieur

5 - 25

Créer un programme de fidélité pour les clients

5 - 25

Changer radicalement la fréquence des tournées

## Services adaptés aux personnes en situation de vulnérabilité

100 - 200

Aider les personnes âgées ou en difficulté à effectuer leurs démarches administratives, en ligne ou en présentiel

50 - 100

Développer un service spécifique pour soutenir les personnes âgées et isolées

50 - 100

Aider les personnes âgées et en difficulté à maîtriser les nouvelles technologies et les outils numériques

50 - 100

Mettre en place un service de livraison à domicile des produits de première nécessité pour les personnes âgées et/ou isolées

25 - 50

Prévoir un déplacement à domicile pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer en bureau de poste

5 - 25

Assigner des facteurs réguliers par zone pour informer en cas de problème

5 - 25

Mettre en place un accueil dans les bureaux de poste pour les personnes en situation de handicap

50 - 100

Aller plus loin dans l'accompagnement des personnes âgées (services spécifiques à domicile, relai médical, des travaux etc.)

25 - 50

Proposer des services de conciergerie et de surveillance

5 - 25

Proposer de l'aide dans des démarches administratives spécifiques

# 34 idées consensuelles ; 22 idées controversées



Idée consensuelle  
( > 5 propositions consensuelles)



Idée controversée  
( > 5 propositions controversées)

## Maillage territorial et horaires

- Adapter les horaires d'ouverture des bureaux de poste aux besoins des actifs
- Maintenir La Poste comme service public de proximité
- Aller plus loin dans l'extension des horaires d'ouverture

## Diversification des services en bureau de poste

- Optimiser l'accessibilité numérique et les services bureautiques dans les bureaux de Poste
- Aménager les bureaux de poste pour favoriser le confort des personnes vulnérables et âgées
- Proposer du matériel d'emballage en bureau de poste
- Valoriser les locaux disponibles pour d'autres activités (espaces coworking, logement, projets associatifs)
- Promouvoir la vente de produits variés dans les bureaux de poste

## Diversification des activités et partenariats stratégiques

- Renforcer les relations avec les acteurs institutionnels à l'échelle locale
- Renforcer les services de La Poste dans les zones rurales par le développement de structures multi-services
- Développer un service de livraison de repas et d'autres produits pour les particuliers
- Accompagner activement les commerçants et producteurs locaux
- Centraliser l'accès à une large palette de services publics via La Poste
- Élargir l'offre de La Poste à la vente de billets de transport et d'événements
- Proposer la location de vélos et véhicules
- S'investir activement dans le tourisme régional
- Encourager les partenariats associatifs
- Développer davantage l'activité e-commerce de La Poste
- Accompagner les clients de La Poste dans leurs projets de rénovation énergétique

# 34 idées consensuelles ; 22 idées controversées



Idée consensuelle  
( > 5 propositions consensuelles)



Idée controversée  
( > 5 propositions controversées)

## Ressources humaines et formation du personnel

- 25 - 50 Recruter et renforcer les effectifs pour améliorer les services postaux
- 25 - 50 Former davantage le personnel pour un service postal de qualité
- 25 - 50 Revaloriser les métiers postaux avec des emplois plus stables
- 25 - 50 Maintenir les mêmes facteurs sur leurs secteurs pour favoriser la relation de proximité et la fidélité des clients

## Développement des équipements et services numériques

- 5 - 25 Optimiser et pérenniser la présence de conseillers numériques
- 5 - 25 Poursuivre la numérisation du service client
- 5 - 25 Améliorer le fonctionnement et l'usage des sites et applications
- 5 - 25 Généraliser l'envoi et la réception de recommandés par voie numérique
- 5 - 25 Généraliser la dématérialisation
- 5 - 25 Etendre l'usage de l'identité numérique à plus de services
- 5 - 25 Proposer des services de stockage et de partage de données personnelles (coffre fort, cloud)

## Responsabilité environnementale

- 25 - 50 Optimiser l'utilisation des emballages dans les services postaux
- 25 - 50 Participer à la collecte et recyclage des déchets
- 5 - 25 Installer des bornes de recharge pour les véhicules ou les vélos électriques

## Relation client et interactions humaines

- 100 - 200 Encourager le maintien du lien social par les services postaux

## Services bancaires et expansion des offres

- 25 - 50 Faciliter l'accès aux distributeurs de billets, notamment en milieu rural
- 5 - 25 Mieux séparer les services bancaires et postaux pour une meilleure organisation et satisfaction client

.....

# **Thème : Services courrier/ colis et expansion des offres**

# Renforcer l'accessibilité des services postaux en automatisant les modes d'envoi et de retrait

Idée plébiscitée

218 propositions

Cette idée consensuelle reflète un besoin généralisé d'adaptation aux modes de vie contemporains et aux contraintes horaires des individus. **L'accessibilité des services en dehors des heures d'ouverture traditionnelles** apparaît comme une préoccupation majeure, avec une forte demande pour des solutions telles que **l'installation de casiers et de lockers accessibles 24h/24**. **L'automatisation des processus de dépôt et de retrait de colis** est soulignée, avec l'introduction de services comme les Amazon Locker pour permettre aux clients de récupérer leurs colis à tout moment. En outre, les propositions mettent en évidence un désir de réduire **les files d'attente** et de simplifier les procédures, notamment en proposant des solutions de retrait automatisées.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Nadia

Il faut des postes-relais pour pouvoir déposer ou récupérer les colis ou recommandés quand on travaille, en dehors des heures d'ouverture.

88%

Camille

Il faut que la Poste propose des solutions pour récupérer des colis en dehors de ses heures d'ouverture (box, antenne colis spécialisée, ..)

87%

Morgane

Il faut que la Poste développe un service où l'on puisse récupérer des colis 7j/7 dans une box avec un code par exemple

83%

10%

Patrice

Il faut installer des boîtes à code devant chaque poste de manière à pouvoir récupérer des colis ou autres plis en dehors horaires ouverture

72%

12%

15%

Callaud

Il faut avoir des boîtes accessibles pour récupérer son courrier et colis en dehors des heures d'ouverture. (signature numérique sur tél.)

79%

12%

Marie – Aude

Il faut proposer un service de retrait de colis autonome (du type casier à code) pour retirer son colis hors des horaires limités.

78%

10%

10%



# Optimiser la distribution courrier/colis

**Idée plébiscitée**

213 propositions

Cette idée consensuelle aborde le respect **des procédures de livraison**. Les propositions insistent sur la nécessité pour **les livreurs de sonner ou de toquer avant de déposer un avis de passage**. Ils soulignent également l'importance de suivre les procédures établies, que les colis et les lettres recommandées soient livrés au domicile des destinataires plutôt que de simplement déposer un avis de passage. Ils suggèrent aussi **d'informer les destinataires à l'avance de l'heure de passage par SMS** et de rendre **les avis de passage plus lisibles**, en indiquant par exemple l'expéditeur. Cette anticipation permettrait aux destinataires de planifier leur **présence à domicile ou de reprogrammer la livraison** en cas d'absence, évitant ainsi les tentatives infructueuses de livraison et les retards dans la réception des courriers importants. Les propositions expriment un besoin accru de **communication entre La Poste, les facteurs et les destinataires de courrier**. De même, l'instauration de services de **pré-signature ou de signature à distance** pour les courriers recommandés en cas d'absence prolongée est proposée comme une solution pratique pour éviter les retards dans la réception des courriers importants. L'idée souligne également un besoin de **régularité dans la distribution du courrier**.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Michel*

Il faut aviser au plus tôt par SMS le destinataire d'un colis en cas de retard de livraison.

79% 14%

*Benoît*

Il faut notifier à l'avance de l'heure de passage par SMS, quand il y a une signature ou recommandé, afin d'éviter les avis de passage.

84% 11%

*Antoine*

Il faut vraiment sonner chez le client pour savoir si il est là plutôt que de mettre un avis de passage dans la boîte aux lettres.

94%

*Benjamin*

Il faut créer un service adapté de livraisons et collectes de courriers et colis aux personnes dépendantes ou ayant du mal à se déplacer

89%

*Damien*

Il faut envoyer un message ou notification mobile en cas de passage du facteurs pour les courrier recommandé

87%

*Muriel*

Il faut assurer la distribution quotidienne du courrier (ce qui est quand même le rôle 1er de la poste) au lieu d'une fois/semaine...

80% 12%

# Optimiser les tarifs d'expédition pour rendre La Poste plus compétitive

Idée plébiscitée

88 propositions

Les participants expriment une préoccupation commune concernant **les tarifs d'expédition**. Les utilisateurs soulignent la nécessité **d'ajuster les tarifs pour rendre le service plus compétitif** par rapport à d'autres entreprises de livraison. Les suggestions vont de la réduction des tarifs pour les petits colis et lettres à la **suppression des frais de douane pour les envois entre la France métropolitaine et les DOM-TOM**. L'importance de la transparence et de la clarté des tarifs est également soulignée, avec des suggestions telles que **la création de nouvelles tranches de poids** pour les colis ou la mise en place de **tarifs différenciés en fonction du contenu** ou de la destination des envois. Certains utilisateurs appellent également à des tarifs plus flexibles, permettant par exemple de **choisir entre différentes options de livraison ou d'expédition** en fonction des besoins individuels. Notamment, les participants mettent en avant les besoins spécifiques des **clients professionnels**, qui demandent des tarifs préférentiels.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Morgan

Il faut proposer aux professionnels des tarifs adaptés pour leurs expéditions et ainsi pouvoir concurrencer Amazon ou les autres.

84% 12%

Sylvie

Il faut un tarif Colissimo moins élevé pour les colis inférieurs à 250 g.

81% 17%

Claire

Il faut en plus d'améliorer les services liés aux livraisons, offrir un plus large choix de mode d'expédition lettre/colis moins cher.

82% 14%

Aurore

Il faut un tarif petit colis et lettre de 50 a 250g au prix qui le différencie de la concurrence.

81% 16%

A

Il faut que la poste propose des tarifs moins coûteux pour les envois colissimo même si la durée d'expédition sera plus longue

74% 20%

Cecile

Il faut que les tarifs pour envoyer les colis soient plus attractifs que les concurrents pour donner envie d'utiliser le service

83% 11%

# Renforcer la traçabilité du processus de livraison et la fiabilité de la distribution

Idée plébiscitée

60 propositions

Cette idée exprime le besoin d'une traçabilité précise des colis, **depuis leur expédition jusqu'à leur livraison**. Les participants attendent **des mises à jour en temps réel sur le statut** et la localisation de leurs envois pour mieux planifier leur réception. Une communication claire sur les délais de livraison, ainsi que des informations **précises sur l'horaire estimé de livraison** et **la géolocalisation des colis en transit**, sont mentionnées. Il est mentionné à plusieurs reprises le souhait d'avoir un suivi en temps réel des colis, similaire à ce qui est proposé par d'autres services de livraison. Certaines propositions suggèrent des mesures pour renforcer **la sécurité des colis**, notamment en proposant un système de **boîte aux lettres avec un code unique** pour chaque livraison. Cela permettrait de réduire les risques de vol ou de perte d'envois.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Thibault

Il faut que les livreurs colissimo mettent un commentaire lorsque le colis n'est pas livré directement dans la BAL ou au client. Pour suivi

83% 14%

Michel

Il faut une traçabilité sans faille du colis depuis la douane afin de rembourser en cas de doute surtout pour une perte/retard injustifié.

84% 11%

Mathilde

Il faut pouvoir faire un suivi de livraison en temps réel des colis

80% 17%

Julien

Il faut que la poste améliore le suivi des colis ex: faire un suivi en direct. Et signaler par sms l'arrivée du colis à 15 minutes .

80% 17%

Yann

Il faut qu'on puisse géolocaliser notre colis sur les dernières étapes de livraison comme le font les autres services de livraison

84% 12%

Greg

Il faut que l'on puisse savoir dans quelle tranche horaire un colis peut arriver, avec sa géolocalisation.

84% 11%

# Assurer la collecte du courrier à domicile pour faciliter l'envoi

Idée plébiscitée

58 propositions

Les citoyens sont d'accord pour que le facteur soit en mesure de récupérer le courrier à envoyer **directement depuis les boîtes aux lettres des particuliers**, surtout pour ceux qui sont incapables de se déplacer jusqu'à la boîte jaune de La Poste. Certains proposent l'utilisation **d'indices sur les boîtes aux lettres** pour indiquer au facteur les courriers à récupérer, ou l'instauration **d'une clé centrale** pour faciliter la collecte du courrier.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Christine

Il faut, comme pour les paquets, que le facteur puisse récupérer le courrier à expédier dans nos boîtes aux lettres.

81%

11%

Françoise

Il faut organiser la récupération physique des courriers et colis chez les personnes qui ont du mal à se déplacer, temporairement ou non.

82%

14%

Pascale

Il faut que les facteurs prennent à domicile les courriers ou colis des personnes qui le souhaitent.

82%

12%

Jeanne

Il faut que la poste récupère le courrier des personnes qui ne peuvent pas se déplacer jusqu'à la boîte à lettres jaune de la poste.

87%

Nosy

Il faut que les facteurs prennent le courrier à poster laissé dans les boîtes. Aux USA les boîtes ont un drapeau qui l'indique au postier

80%

13%

Pierrette

Il faut récupérer et déposer les colis en mains propres surtout pour les personnes âgées ou handicapées.

82%

14%

# Optimiser la gestion des réclamations

**Idee plébiscitée**

29 propositions

Un sujet plébiscité récurrent est celui de la nécessité d'un **service client encore plus efficace et accessible**. Les clients insistent sur l'importance de pouvoir **contacter facilement** La Poste en cas de problème, et ils réclament **un suivi adéquat des incidents survenus** avec leurs courriers ou colis. **La transparence** et l'efficacité dans le traitement des réclamations sont également des aspects essentiels soulevés par les clients.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Laurent*

Il faut répondre aux demandes faites en cas de réclamation, avoir un service de traitement des demandes avec du personnel compétent et poli.

88% 10%

*Fifi*

Il faut faciliter l'indemnisation en cas de vol/perte d'un courrier ou colis.

83% 13%

*Fashionista*

Il faut que la Poste automatise les remboursements pour les colis livrés en retard ou non reçus, une attente de 2-3 mois est trop longue

81% 15%

*Maxime*

Il faut pouvoir envoyer beaucoup plus facilement des réclamations en cas de colis perdu / volés / non arrivés.

85% 13%

*Aurélie*

Il faut le retour d'un vrai service client, joignable, avec un vrai suivi quand il y a un incident sur un courrier ou colis.

92%

*Ig*

Il faut indemniser les colis perdus à hauteur promise, sans perdre les clients dans des dédales administratifs sans issue.

85% 12%



# Simplifier l'affranchissement postal

Idée plébiscitée

18 propositions

Ces propositions consensuelles mettent en avant un besoin **d'améliorer l'accessibilité aux timbres et aux services postaux**, en particulier pour ceux qui ont des difficultés à **se déplacer** ou à utiliser Internet. De nombreux participants insistent sur l'importance de permettre aux facteurs de **vendre des timbres directement lors de leurs tournées**, offrant ainsi une solution pratique pour ceux qui ne peuvent pas se rendre dans un bureau de poste. Parallèlement, les citoyens appellent à une **modernisation des distributeurs automatiques de timbres**, en les rendant **accessibles 24h/24** et en les installant dans des **lieux publics tels que les galeries marchandes**. Certains proposent de consolider **la livraison de timbres par courrier après paiement en ligne**, pour répondre aux besoins des personnes incapables d'imprimer leurs timbres chez eux.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Amandine

Il faut que le facteur puisse vendre les timbres ou les enveloppes pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer ou commander sur internet

85%

Fabien

Il faut rendre possible l'achat de carnet de timbres dans tous les distributeurs comme c'était le cas auparavant.

84%

12%

Nicolas

Il faut que la poste propose la vente de produits (enveloppes, cartons d'emballage, timbres) en libre-service.

73%

19%

Juliette

Il faut que l'on puisse trouver des timbres en libre service et envoyer des colis en libre service 24 h sur 24h, tout comme les lettres

68%

20%

11%

Jerome

Il faut qu'on puisse recevoir des timbres par courrier après paiement internet pour ceux qui ne peuvent pas imprimer

78%

14%

Christelle

Il faut pouvoir acheter des timbres aux DAB sans passer par les guichets ou autres bornes uniquement présents en bureau de poste

71%

14%

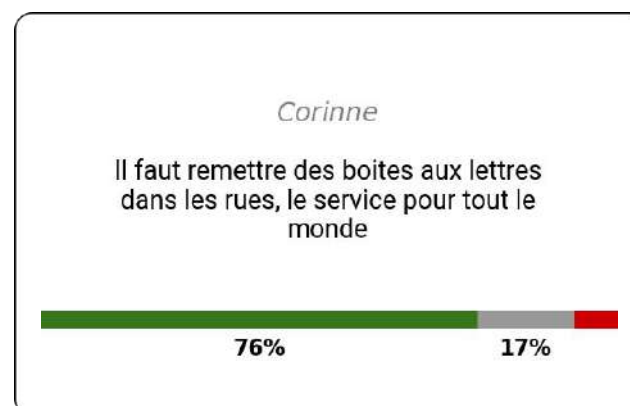
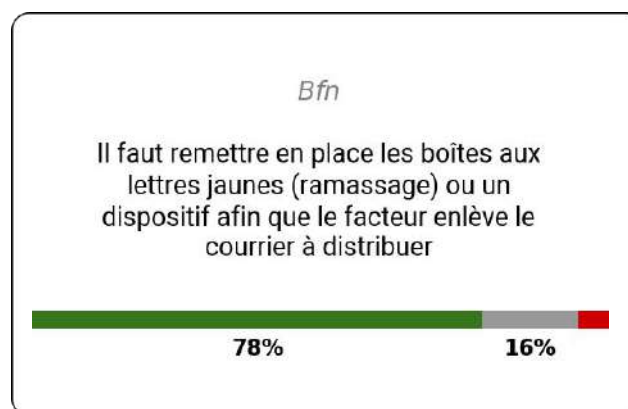
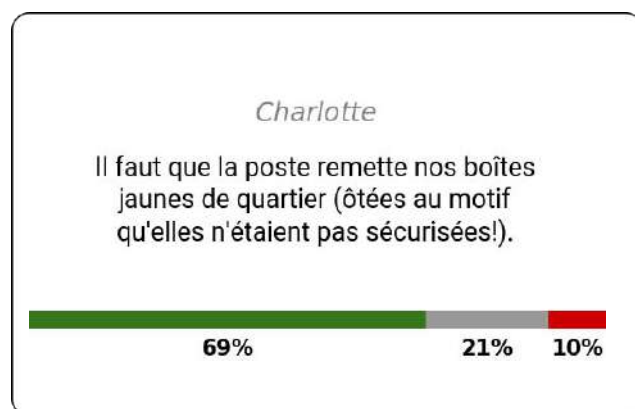
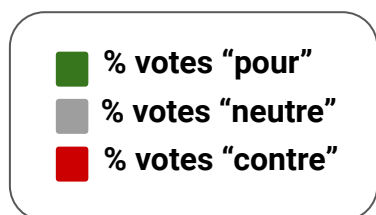
14%

# Planter davantage de boîtes aux lettres en extérieur

Idée plébiscitée

7 propositions

L'installation de **boîtes de proximité** est suggérée pour éviter de parcourir de longues distances pour poster une lettre. De plus, il est proposé que les facteurs puissent récupérer directement les lettres livrées par erreur dans ces boîtes. Il est également mentionné la nécessité de **réintroduire les boîtes aux lettres jaunes dans certaines zones pour le ramassage du courrier**, ou un dispositif similaire permettant aux facteurs de collecter le courrier à distribuer.

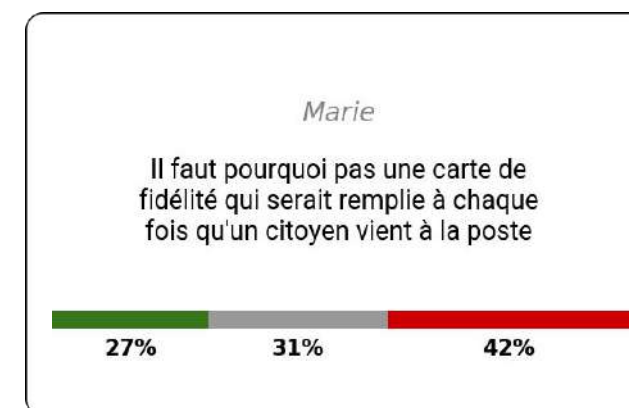
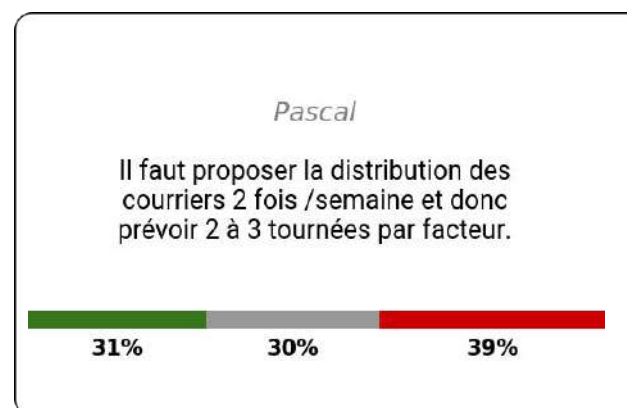
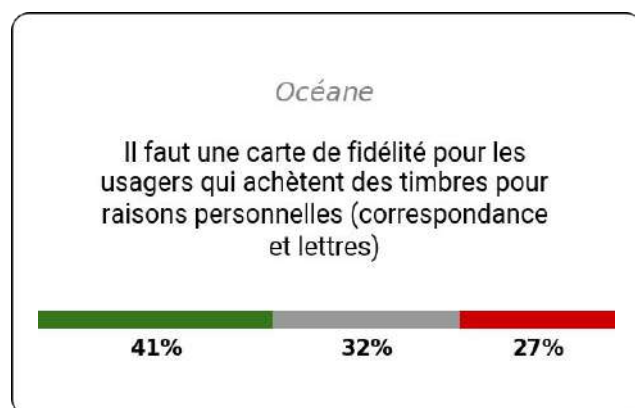
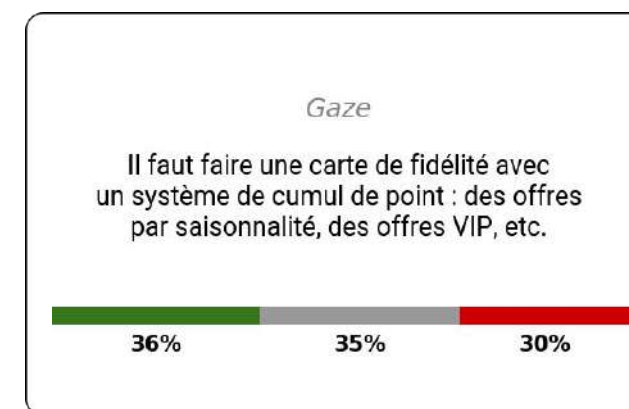
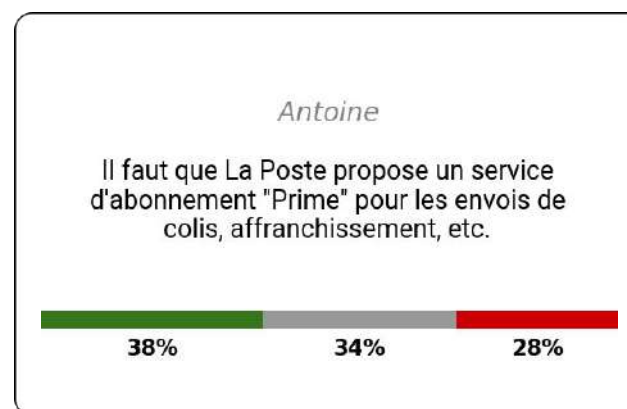
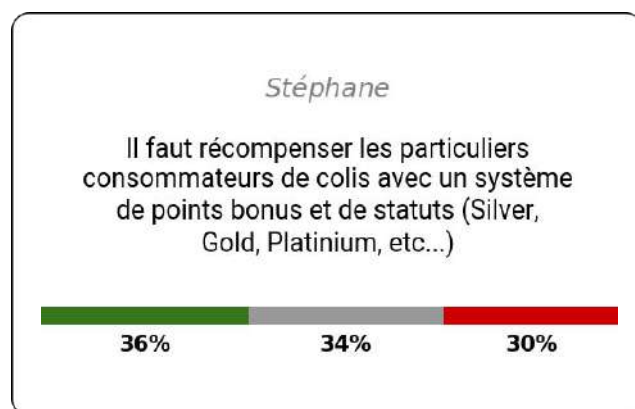
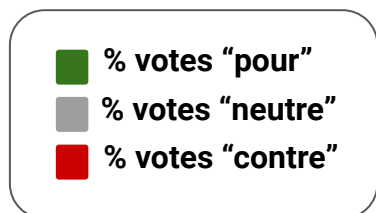


# Créer un programme de fidélité pour les clients

**Idée controversée**

10 propositions

Les participants se divisent sur **la mise en place de programmes de fidélité et de récompenses** pour les utilisateurs réguliers des services postaux, comme **une carte de fidélité** avec des offres spéciales et des **avantages VIP**, ainsi qu'un service **d'abonnement "Prime"** pour les envois de colis.



# Changer radicalement la fréquence des tournées

## Idée controversée

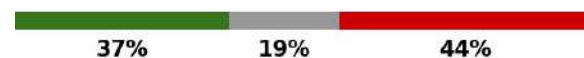
10 propositions

Cette idée controversée met en lumière une volonté de **réduire la fréquence de distribution** du courrier en raison de la **baisse significative du volume de courrier**. Certains suggèrent de **limiter les tournées des facteurs à trois fois par semaine**, voire à une seule fois par semaine si le courrier n'est pas urgent. D'autres proposent de distribuer le courrier un jour sur deux, ou deux à trois jours par semaine seulement. En réduisant la fréquence de distribution du courrier, La Poste pourrait **optimiser ses ressources** et s'adapter aux nouvelles habitudes de communication et d'envoi.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

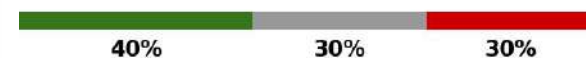
Ken

Il faut réduire les tournées des facteurs à 3 fois/sem à cause de la baisse importante du volume du courrier. Sinon, le timbre passera à 2€.



Caro

Il faut un seul passage par jour du facteur, actuellement il y en a deux. A l'horaire le plus tard suffirait.



Houssou

Il faut diminuer le nombre de jours de distribution du courrier : exemple les samedis



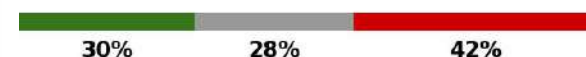
Jean Pierre

Il faut restreindre les jours de distribution des courriers non urgents car c'est de toute manière ce qui se fait dans la pratique



David

Il faut distribuer courrier et colis 2 ou 3 jours par semaines seulement et faire des services 6 jours par semaines, le samedi entier inclus



Sophie

Il faut distribuer le courrier 1 jour sur 2, bien suffisant. Le facteur ferait autre chose à la place.



# Des exemples d'idées singulières présentes dans ce thème

Une idée singulière est une petite idée, comprenant moins de cinq propositions, mais qui obtient néanmoins un grand nombre de votes.

**Idée controversée**

## Surveiller les mouvements du facteur

*Ami*

Il faut que chaque postier ait une caméra qui enregistre son passage chez nous (sonné, donné à) uniquement lu si contestation



*Marie*

Il faut que l'on puisse geolocaliser son facteur pour savoir s'il est bientôt à notre domicile et faciliter la distribution

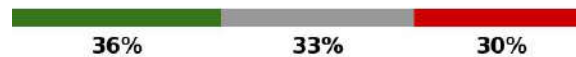


**Idée controversée**

## Installer des stickers code-barres sur les boîtes aux lettres

*Sylvie*

Il faut proposer des stickers à coller sur les boîtes aux lettres, avec les coordonnées des occupants et l'adresse exacte de l'habitation.



*Sylvain*

Il faut disposer des stickers code barres sur les boîtes aux lettres pour identifier les habitants et doter les facteurs d'un lecteur.

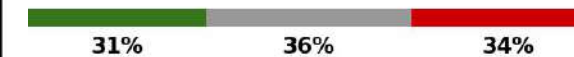


**Idée controversée**

## Pouvoir personnaliser les timbres

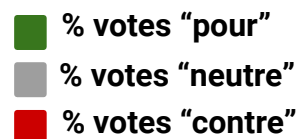
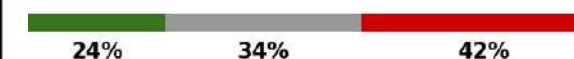
*Julie*

Il faut permettre la personnalisation des timbres à imprimer chez soit avec son propre visuel, pas uniquement ceux de La Poste.



*Katia*

Il faut que la poste propose plus de gadget personnalisé comme des timbres avec sa photos, des enveloppes personnalisées





# **Thème : Services adaptés aux personnes en situation de vulnérabilité**

# Aider les personnes âgées ou en difficulté à effectuer leurs démarches administratives, en ligne ou en présentiel

Idée plébiscitée

115 propositions

Cette idée plébiscitée met en avant **le besoin d'accompagner les individus**, en particulier les personnes âgées ou en situation de vulnérabilité, **dans leurs démarches administratives, de plus en plus dématérialisées**. Les suggestions évoquent la nécessité de **fournir un accès à Internet**, ainsi que des **espaces** et des **équipements adaptés** pour ceux qui ne disposent pas de moyens informatiques chez eux. L'idée d'un **"guichet universel"** ou d'un **"hub numérique"** pour accompagner ceux en situation de fracture numérique revient à plusieurs reprises, soulignant l'importance de rendre ces services accessibles à tous, indépendamment du niveau de compétence numérique. Les suggestions vont de **l'aménagement de bureaux postaux avec des postes informatiques** et du personnel formé, à **l'accompagnement personnalisé des usagers à domicile**. L'idée de transformer La Poste en **"intermédiaire administratif"** ou **"espace ressource"** pour les personnes en difficulté avec les démarches administratives sur Internet revient également à plusieurs reprises.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Nadine

Il faut de l'aide aux personnes âgées pour remplir les papiers, lettres, impôts, assurances, conseil, à domicile pour les invalides.

77% 11% 12%

Séverine

Il faut accompagner les usagers dans l'accès aux démarches dématérialisées.

84% 11%

Sabrina

Il faut proposer le service France service (aide papiers) au domicile des particuliers, combien de personnes âgées ne peuvent pas se déplacer

80% 13%

Isabelle

Il faut accompagner la démarche d'accès à l'autonomie numérique de personnes âgées en leur proposant un accueil individualisé par un agent.

77% 15%

Véro

Il faut aider les personnes en difficulté à remplir leurs dossiers administratifs et les accompagner sur internet pour leurs démarches

77% 11% 12%

Francois

Il faut pouvoir proposer un vrai coaching administratif ou numérique pour les personnes âgées qui sont souvent perdues dans ces domaines

77% 13%

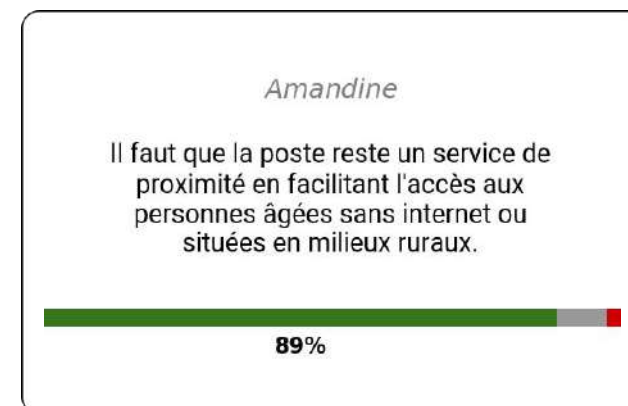
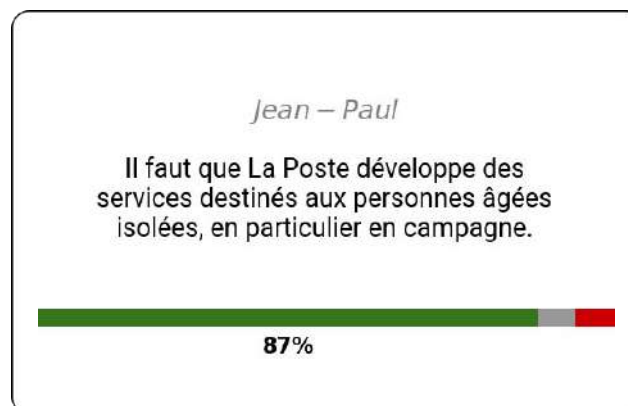
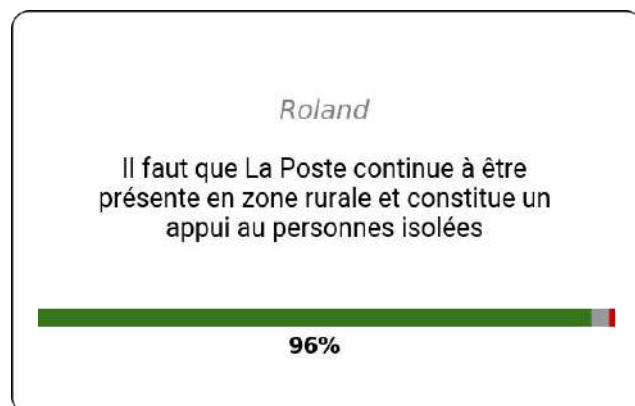
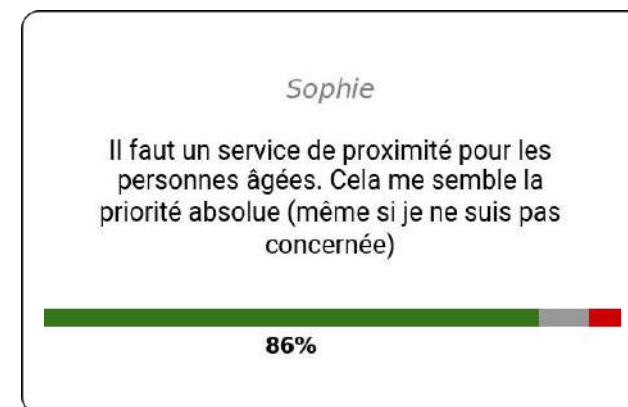
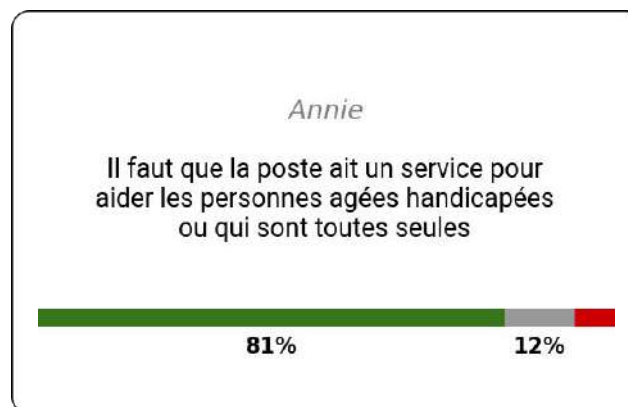
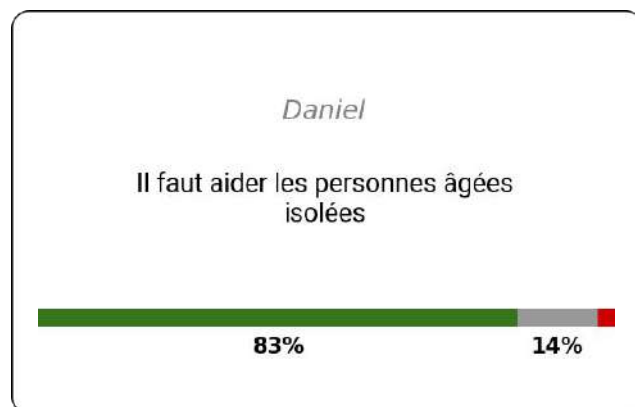
# Développer un service spécifique pour soutenir les personnes âgées et isolées

**Idee plébiscitée**

80 propositions

Cette idée consensuelle met en lumière plusieurs thèmes principaux concernant le rôle de La Poste dans les zones rurales et son soutien aux personnes isolées. Les participants soulignent l'importance de **maintenir La Poste comme un service de proximité en zone rurale**, notamment en offrant un soutien aux personnes âgées et isolées. Ils insistent sur la nécessité **d'accéder facilement aux services postaux** pour ces populations, notamment celles qui n'ont pas accès à Internet. Plusieurs propositions mettent en avant la nécessité pour La Poste de développer **des services spécifiquement conçus pour les personnes âgées** vivant en milieu rural, afin de répondre à leurs besoins et de lutter contre leur isolement.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"



# Aider les personnes âgées et en difficulté à maîtriser les nouvelles technologies et les outils numériques

**Idee plébiscitée**

59 propositions

Cette idée consensuelle porte sur **l'inclusion numérique** des personnes âgées et des personnes en difficultés avec les nouvelles technologies. Elle met en avant plusieurs axes d'action : **assistance et formation** pour aider les personnes âgées à **maîtriser les outils numériques**, facilitation de l'accès aux services en ligne, aide à distance et en personne, accompagnement personnalisé, **développement de la proximité** avec des services de proximité et de conciergerie numérique, **sensibilisation aux risques en ligne** et prévention des arnaques. En résumé, elles visent à réduire la fracture numérique en fournissant un soutien adapté pour favoriser l'inclusion dans la société numérique.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"

Marie – Odile

Il faut des personnes pour aider particulièrement les personnes âgées qui sont complètement perdues vis-à-vis des nouvelles technologies.

86%

Samuel

Il faut accompagner les clients qui ont un déficit sur les outils connectés

81%

12%

Vincent

Il faut être disponible auprès des personnes vieillissantes, seules, isolées et ne maîtrisant pas les nouvelles technologies

86%

Roger

Il faut faciliter l'accessibilité des services de la poste aux personnes âgées par d'autres moyens que l'ordinateur, la téléphonie sans fil

83%

12%

Paula

Il faut à mon sens développer la proximité avec les plus vulnérables et avoir du personnel dédié pour l'accompagnement au numérique

80%

13%

Jacques

Il faut proposer des points digitaux en agence pour aider ceux qui sont éloignés du numérique.

83%

12%

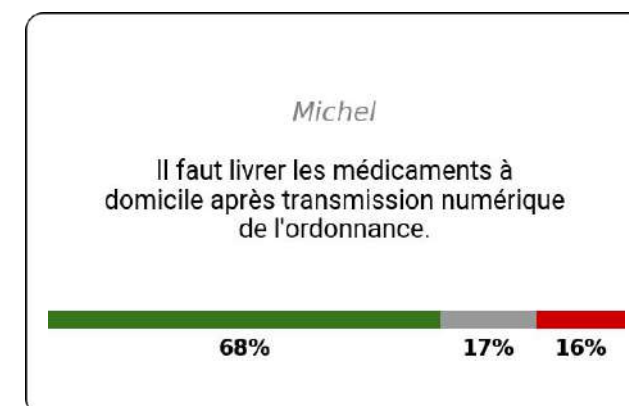
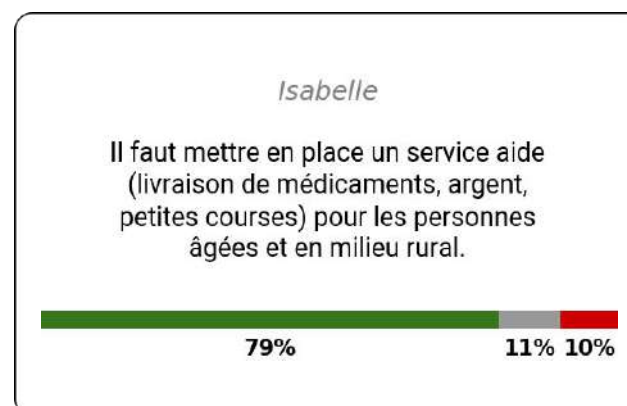
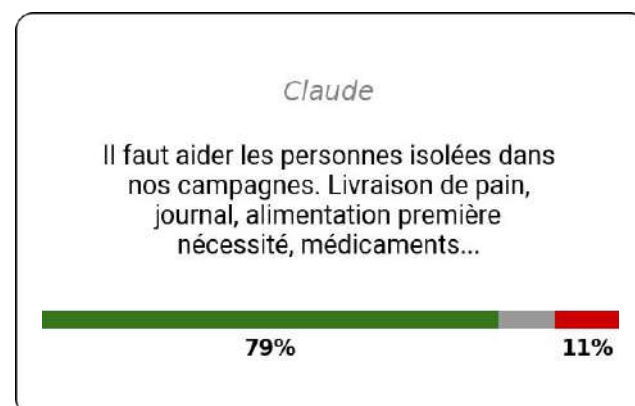
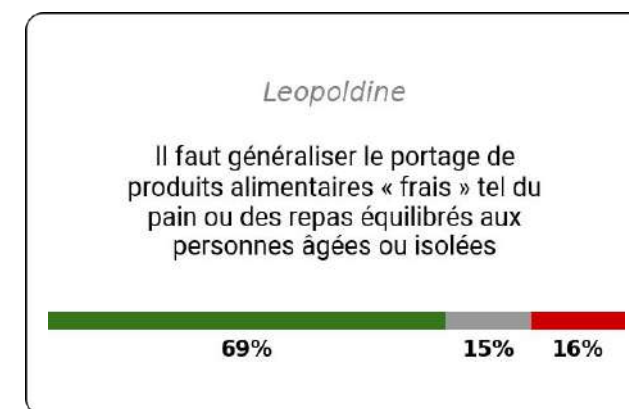
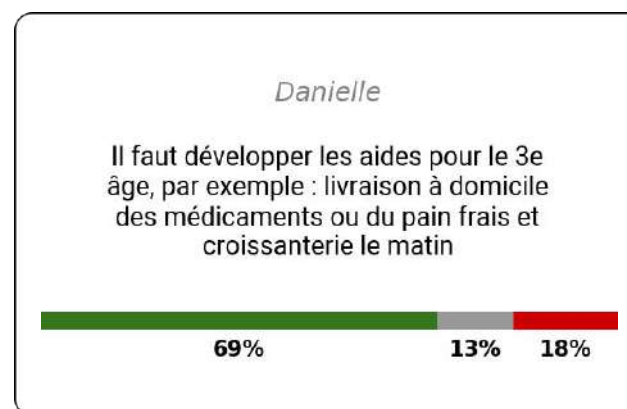
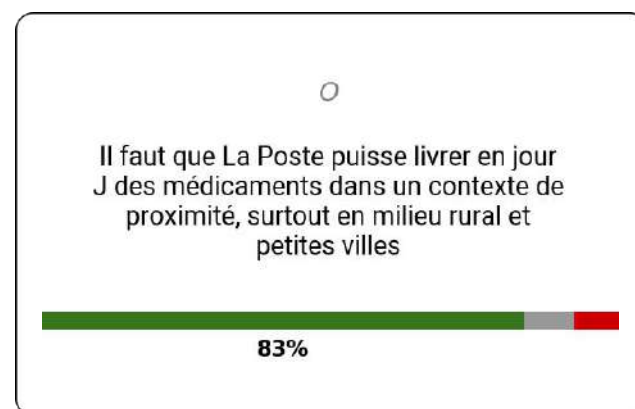
# Mettre en place un service de livraison à domicile des produits de première nécessité pour les personnes âgées et/ou éloignées

Idée plébiscitée

72 propositions

Les votes des participants convergent vers la volonté de **garantir un accès facilité aux médicaments** pour les personnes âgées ou isolées en milieu rural. Cette nécessité est renforcée par le constat d'une lacune dans la couverture de ce service, particulièrement dans les régions rurales où l'accès aux soins peut être plus limité. **La collaboration entre La Poste et les pharmacies** est évoquée comme une solution efficace pour assurer **la collecte et la livraison des médicaments**, offrant ainsi un moyen pratique pour les personnes incapables de se déplacer. Cette initiative aiderait à pallier **les difficultés de mobilité** et à garantir un accès continu aux traitements médicaux nécessaires. L'idée de développer des services de livraison pour les autres produits de première nécessité est également mise en avant. **Cela comprend la livraison de courses alimentaires** et d'autres articles de première nécessité. L'accent est également mis sur la nécessité de **coordonner ces services avec d'autres acteurs locaux**, tels que les commerçants de proximité ou les petits producteurs locaux.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"





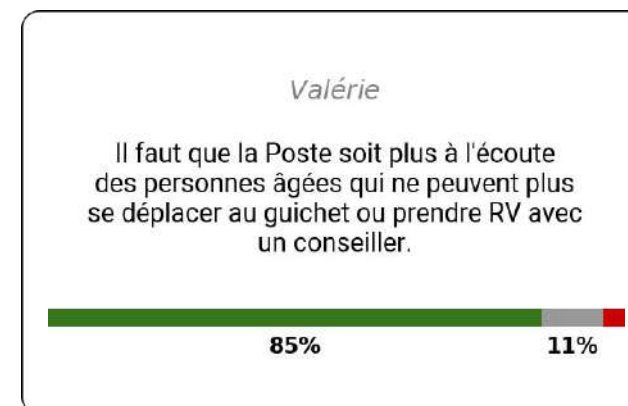
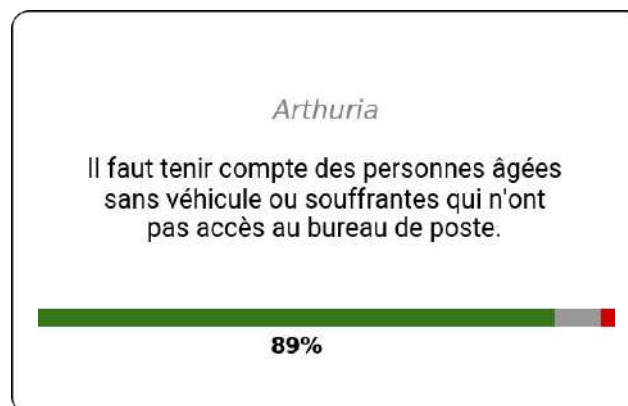
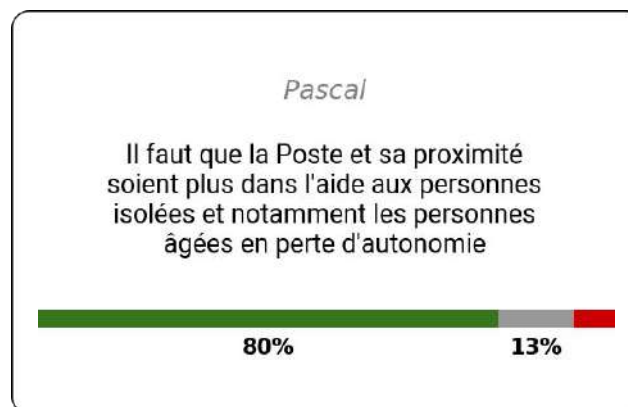
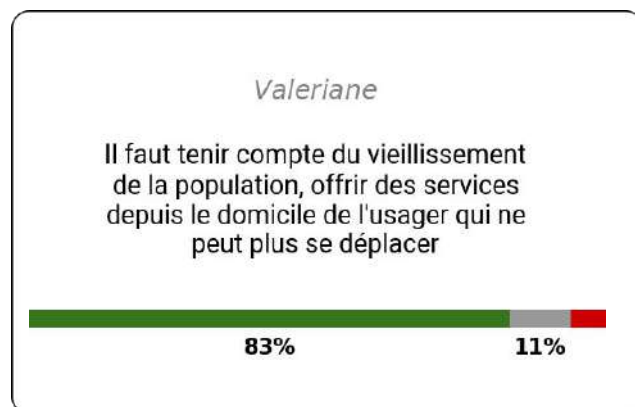
# Prévoir un déplacement à domicile pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer en bureau de poste

**Idée plébiscitée**

31 propositions

Plusieurs aspects clés émergent de cette idée. Les participants soulignent l'importance de garantir **un accès équitable aux services postaux dans toutes les régions**, en particulier dans les zones rurales et éloignées. Ils insistent sur la nécessité **d'installer des permanences fixes ou mobiles** dans chaque commune afin de faciliter l'accès aux personnes âgées qui ne peuvent plus conduire ou se déplacer sur de longues distances. Les participants soulignent l'importance d'offrir **un accompagnement personnalisé aux personnes** qui ne peuvent pas se déplacer en bureau de poste.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"



# Assigner des facteurs réguliers par zone pour informer en cas de problème

Idée plébiscitée

11 propositions

Les participants sont d'accord pour que les facteurs puissent **signaler facilement les absences anormales des personnes âgées** et alertent les autorités ou les voisins en cas de volets fermés de manière inhabituelle. De plus, il est suggéré que les facteurs puissent **remettre le courrier en personne aux personnes âgées**, sur demande des familles, **pour vérifier leur bien-être**. La création **d'un lien social** entre les facteurs et les personnes âgées isolées est également mise en avant, ainsi que la généralisation **d'un système de surveillance** des personnes âgées par les facteurs, en collaboration avec les services sociaux.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

France

Il faut que les facteurs en milieu rural puissent signaler facilement tout problème social préoccupant. Ex : personne âgée qui ne répond plus

92%

Nathalie

Il faut que le facteur établisse un lien social pour les personnes âgées isolées comme un référent

72%

18% 10%

Sylvie

Il faut que le facteur repère les volets anormalement fermés d'une personne âgée et isolée : alerter voisins et pompiers le cas échéant

77%

14%

J. Jacques

Il faut que le facteur principalement en zone rurale, soit un lanceur d'alerte en cas d'absence anormale d'une personne âgée.

89%

Guy

Il faut généraliser la surveillance du facteur, qui existe déjà, pour les personnes âgées, en lien avec les services sociaux, à prix modéré.

67%

24%

Magdelph

Il faut remettre en personne le courrier aux personnes âgées, sur demande des familles, afin de vérifier que la personne se porte bien.

77%

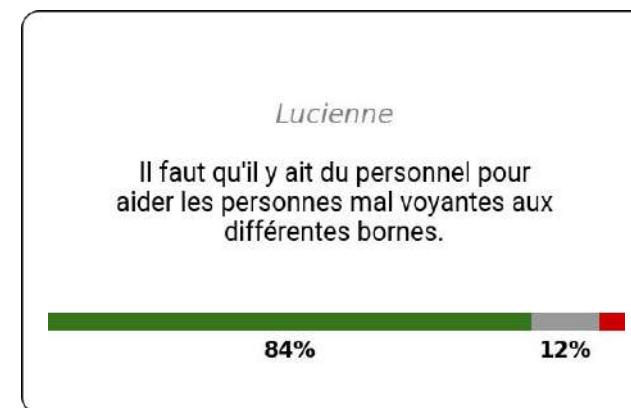
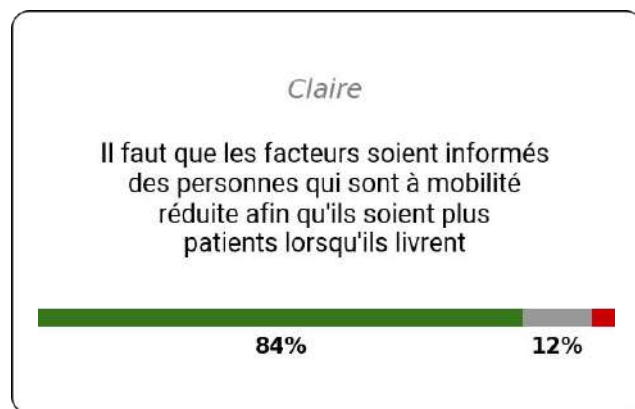
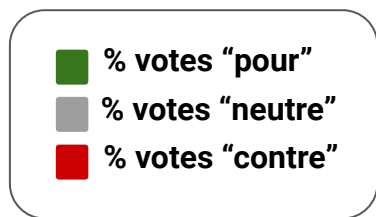
15%

# Mettre en place un accueil dans les bureaux de poste pour les personnes en situation de handicap

**Idée plébiscitée**

10 propositions

Cette idée consensuelle aborde l'accueil et l'assistance aux personnes en situation de handicap. Il est mentionné qu'un **accueil spécifique devrait être mis en place** pour les personnes en difficulté, incluant les malvoyants, les allophones et les seniors. Il est proposé de **former le personnel à l'accessibilité des services** et à mieux accueillir les personnes vulnérables, ainsi que de fournir un accompagnement personnalisé aux personnes handicapées dans leurs démarches administratives. De plus, il est mentionné l'importance de **créer des emplois pour accompagner les personnes en situation de handicap**, comme les malvoyants, afin de favoriser leur inclusion dans le marché du travail.



# Aller plus loin dans l'accompagnement des personnes âgées (services spécifiques à domicile, relai médical, des travaux etc.)

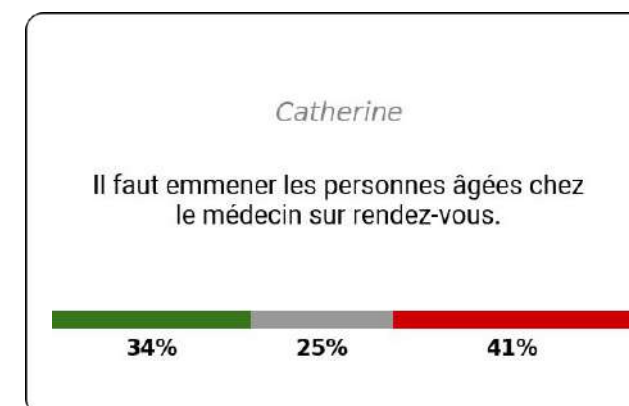
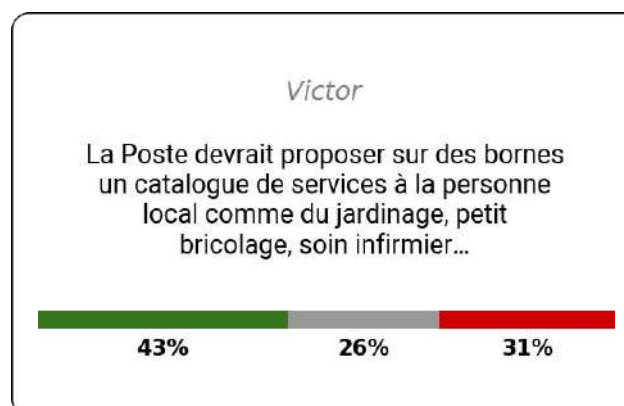
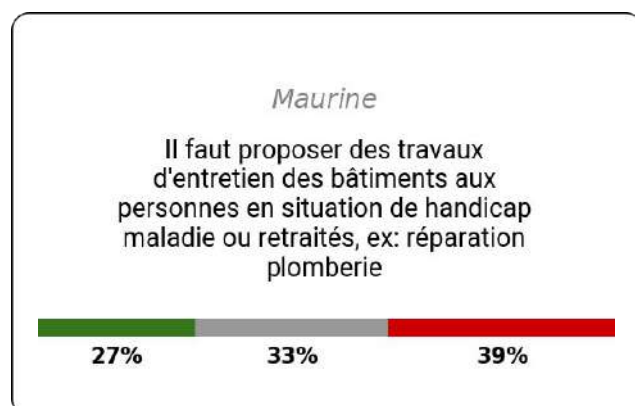
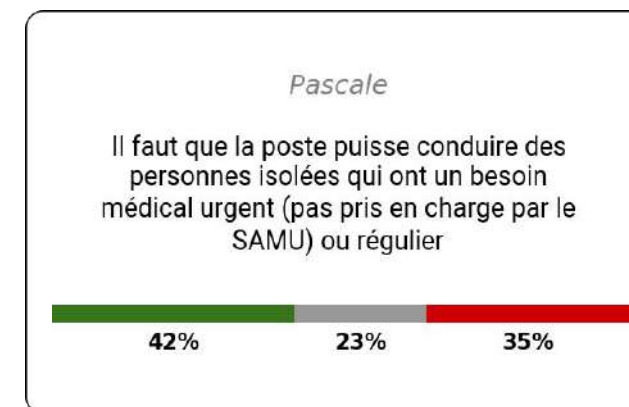
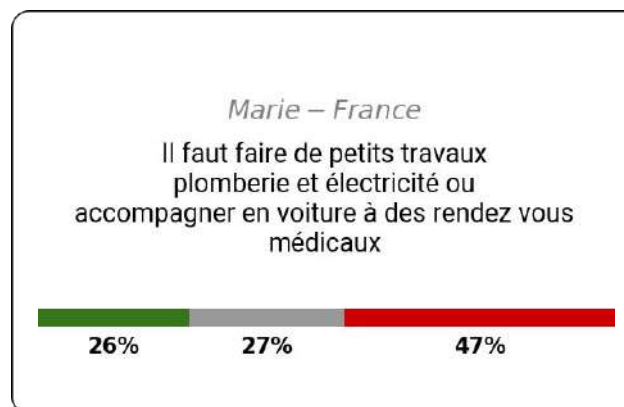
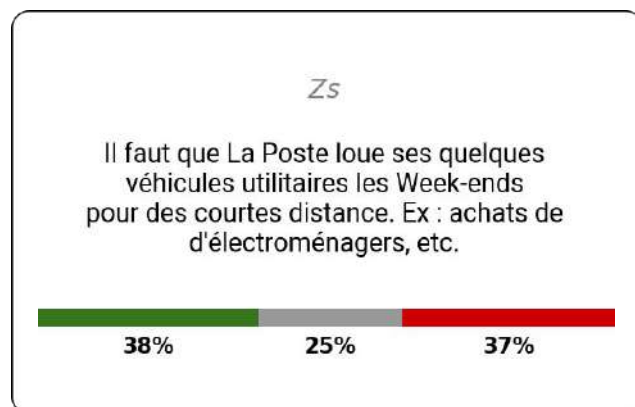
**Idée controversée**

94 propositions

Les participants se divisent sur un large éventail de services à la personne que La Poste pourrait offrir:

- **Assistance aux tâches quotidiennes**, tels que le ménage, le repassage, le jardinage et même l'assistance aux petits travaux de bricolage.
- **Transport et accompagnement** : accompagnement aux rendez-vous médicaux, aux courses ou aux activités de loisirs, des taxis spéciaux ou même des véhicules utilitaires pour aider les personnes s à se déplacer.
- **Services spécifiques aux personnes âgées** : distribution de repas, la surveillance de la prise de médicaments, les visites régulières pour combattre l'isolement social et même des cours d'alphabétisation pour ceux qui en ont besoin..
- **Partenariats et collaboration avec d'autres organisations**, telles que des associations locales ou des prestataires de soins de santé, pour étendre sa gamme de services à la personne.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"





# Proposer des services de conciergerie et de surveillance

**Idée controversée**

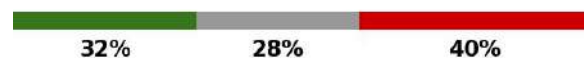
35 propositions

Les participants ont des avis divergents concernant **les éventuels services de surveillance** des appartements et des maisons que La Poste pourrait proposer. Ces propositions controversées suggèrent que La Poste puisse jouer un rôle dans **la surveillance des habitations pendant les périodes de vacances**, en effectuant des rondes régulières pour vérifier les abords des maisons et détecter d'éventuelles situations suspectes. Ces propositions très controversées incluent également la mise en place **de services de conciergerie** offerts par La Poste, allant de la surveillance des domiciles à l'assistance pour diverses tâches quotidiennes telles que **le gardiennage d'animaux, l'arrosage des plantes et la gestion des petits travaux de dépannage**.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Véronique

Il faut utiliser les tournées de facteur pour promouvoir les échanges locaux du type prêts de matériel (décolleuse, broyeuse, déchets verts)



Florence

Il faut surveiller les abords des maisons des gens qui partent en vacances



Peggy

Il faut une prestation de surveillance de sa maison pendant les vacances (ouvrir les volets, arroser les plantes, envoyer des photos...)



Delphine

Il faut un service de conciergerie avec retrait et dépôt à domicile : pressing, cordonnerie, colis, etc.



Marie

Il faut la surveillance des habitations sur demandes pour soulager les gendarmes (service vacances), les facteurs passants tous les jours.



Nathalie

Il faut que la poste propose des services à domicile (personnes âgées, garde animaux, arrosage jardins,...) pour les périodes de vacances



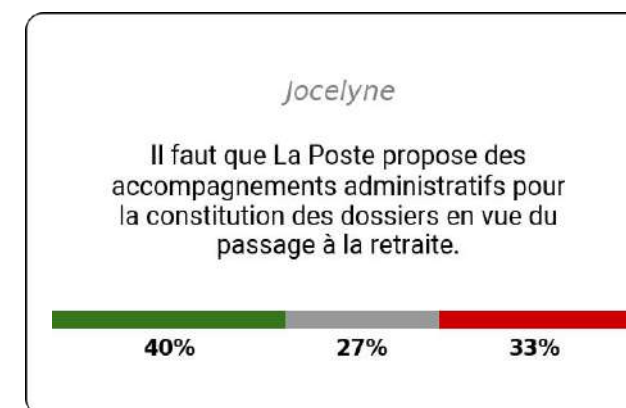
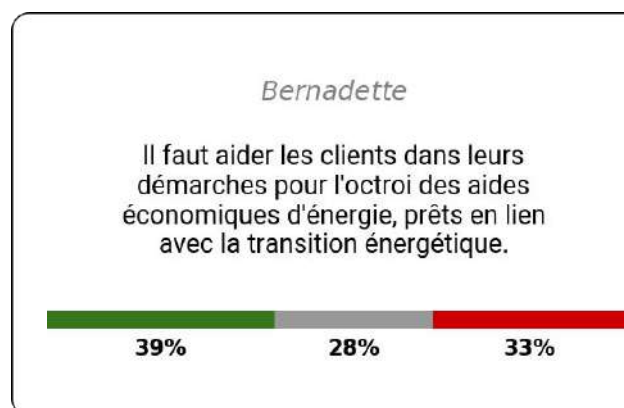
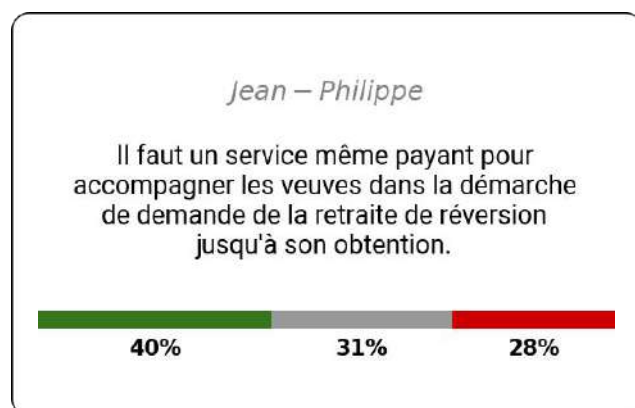
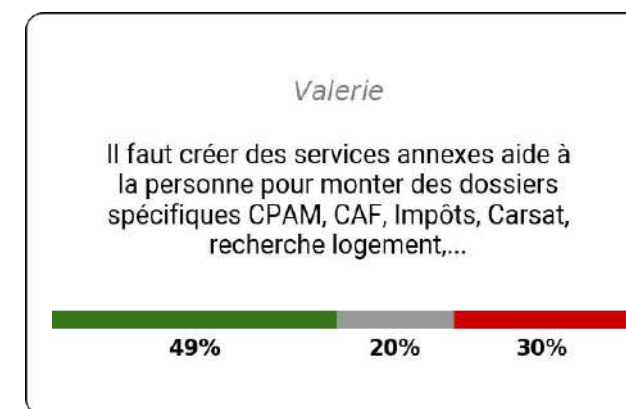
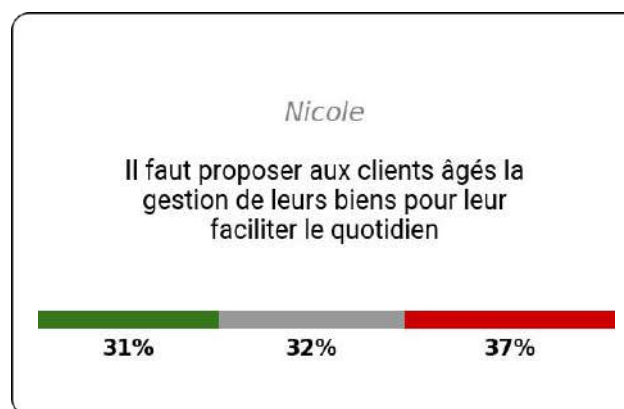
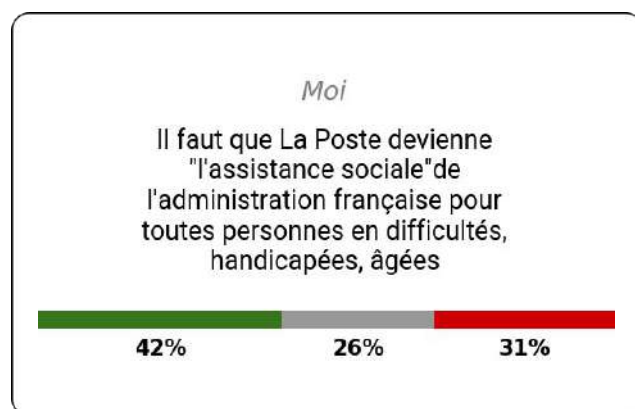
# Proposer de l'aide dans des démarches administratives spécifiques

**Idée controversée**

18 propositions

Les participants se divisent sur **un accompagnement aux démarches administratives très spécifique** : constitution des dossiers de retraite, recherche de logements sociaux, aide à la gestion des biens, services juridiques pour ceux qui ne peuvent pas se permettre un avocat etc.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"





# **Thème : Maillage territorial et horaires**

# Adapter les horaires d'ouverture des bureaux de poste aux besoins des actifs

Idée plébiscitée

352 propositions

Selon les participants, il est essentiel **d'élargir les horaires d'ouverture en semaine**, en particulier en prolongeant **les heures d'ouverture** jusqu'en début de soirée. Cela permettrait aux travailleurs de pouvoir accéder aux services postaux **après leur journée de travail**, sans devoir prendre congé ou se précipiter pendant leur pause déjeuner. De plus, **l'ouverture des bureaux de poste le samedi matin** est une nécessité abordée par de nombreux participants qui n'ont pas la possibilité de se rendre à la poste en semaine en raison de leurs obligations professionnelles. Dans les zones rurales et les petites villes, où l'accès aux services postaux est souvent limité, il est crucial de **maintenir des horaires d'ouverture étendus**. De plus, la mise en place de **plages horaires décalées** ou de **permanences en soirée**, au moins une fois par semaine, permettrait aux personnes qui terminent tard leur journée de travail de pouvoir également accéder aux services postaux sans contraintes.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Stéphane

Il faut des horaires d'ouverture qui permettent à ceux qui travaillent toute la journée d'aller à la poste après leur travail ou le midi.

91%

Philippe

Il faut étendre les horaires d'ouverture, par exemple rester ouvert entre 12h et 14h.

82%

12%

Veronique

Il faut adapter les horaires d'ouverture aux personnes qui travaillent. En milieu rural, les agences postales ne sont ouvertes que le matin!

85%

10%

Antoine

Il faut que les horaires d'ouverture soient réalistes. Tout le monde travaille 9h-17h, plus de personnel pour un service plus long (19h).

82%

Catherine

Il faut adapter les horaires des bureaux de poste dans les milieux ruraux ou banlieues pour les personnes salariées ayant des trajets.

80%

14%

Sullivan

Il faut élargir les horaires des bureaux de poste, notamment dans les villes plus denses, par exemple jusqu'à 19h.

81%

10%

# Maintenir La Poste comme service public de proximité

**Idée plébiscitée**

227 propositions

Cette idée consensuelle exprime un attachement **profond à La Poste en tant que service public de proximité**. Les participants insistent sur l'importance de **conserver des bureaux de poste accessibles à tous**, quel que soit leur lieu de résidence. De plus, les bureaux de poste sont perçus comme des lieux de proximité et de lien social, essentiels pour les personnes âgées et isolées. Les commentaires mettent en garde contre **les conséquences de la fermeture des bureaux de poste**, pouvant contribuer à la **désertification des territoires** et à l'isolement des habitants. En résumé, les usagers appellent à préserver La Poste en tant que service public de proximité, indispensable pour maintenir le lien social et assurer un accès équitable aux services postaux dans toutes les régions. Les participants proposent également la mise en place de "**postes itinérantes**" afin d'assurer une présence postale dans tous les territoires où une implantation permanente n'est pas viable. Les participants soulignent également la nécessité d'installer davantage de "boîtes aux lettres" jaunes, particulièrement en zone rurale, afin de faciliter le dépôt du courrier pour les habitants de ces régions.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Philippe*

Il faut que La Poste reste présente partout où elle existe, non seulement en tant que service, mais en tant que maillage de l'Etat.

88%

*Fabienne*

Il faut éviter de fermer les bureaux de Poste, car beaucoup n'ont pas de moyen de locomotion. En fermant les bureaux, on rompt un lien.

92%

*Yves*

Il faut conserver les bureaux de poste dans les petites communes, même en mi-temps, pour les accusés de réception, colis et autres.

90%

*Pascale*

Il faut s'assurer que les personnes en hameaux et petits villages puissent accéder aux services de la poste, comme tout citoyen.

92%

*Nathalie*

Il faut garder tous les bureaux de campagne, seul relais pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer (pour le courrier et la banque).

87%

*Sophie*

Il faut maintenir partout les bureaux de poste et rouvrir ceux qui ont été fermés afin d'assurer un vrai service public de proximité.

83%

# Aller plus loin dans l'extension des horaires d'ouverture

## Idée controversée

39 propositions

Cette idée controversée met en lumière une diversité d'opinions quant à **l'extension des horaires d'ouverture** des bureaux de poste. Les participants se divisent sur le fait d'étendre les **plages horaires tout au long de la semaine, voire sept jours sur sept**, y compris le dimanche. Certaines propositions controversées vont même jusqu'à proposer des horaires d'ouverture matinaux dès 6h00 ou des fermetures tardives jusqu'à 22h00, pour accommoder les personnes aux horaires de travail atypiques.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Alain

Il faut ouvrir les bureaux de poste 7 jours sur 7 du lundi au samedi 9H12H et 14H17H et le dimanche 9H12H afin de redynamiser les bourgs

43% 18% 37%

Jean – Pascal

Il faut que la porte soit ouverte le soir et le week-end, quand les gens sont disponibles.

49% 27% 23%

Jean

Il faut des bureaux qui ouvrent jusqu'à 22h et le week-end.

33% 22% 44%

Benedicte

Il faut que la poste soit ouverte le dimanche matin pour que les gens qui travaillent du lundi au samedi puissent poster leur courrier colis

46% 17% 35%

Lucie

Il faut une poste « de garde » ouverte le dimanche de 9h à 18h, qui pourrait être différente chaque semaine sur un même secteur géographique

48% 15% 35%

Jean

Il faut que la poste ouvre le samedi après-midi et le dimanche, car beaucoup ne peuvent pas y aller en semaine.

34% 17% 48%

# **Thème : Diversification des activités et partenariats stratégiques**



# Renforcer les services de La Poste dans les zones rurales par le développement de structures multi-services

Idée plébiscitée

15 propositions

Cette idée consensuelle propose une série de mesures pour renforcer les services de La Poste dans les zones rurales, en les intégrant dans **des structures multi-services et en les associant à d'autres activités locales**. La création de structures multi-services **comprenant La Poste, des points relais pour les colis, des espaces de coworking et des commerces de proximité** est recommandée pour répondre à divers besoins locaux, afin de maintenir un maximum de services essentiels accessibles et dynamiser ces régions. Les participants recommandent que La Poste apporte son soutien afin de **préserver l'emploi dans les zones rurales**. Ils mettent en avant l'importance d'adapter les services de La Poste aux besoins spécifiques des zones rurales

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Richard

Il faut, dans les petits villages, grouper les services dans un magasin pour garder le plus de services : dépôt de pain, La Poste, épicerie

84%

Fatima

Il faut que la poste développe des services spécifiques dans les zones rurales pour les dynamiser

82%

13%

Jean – Yves

Il faut du multiservice en zone rurale, poste bien sûr, mais aussi, point relais pour recevoir des colis, coworking, commerces de proximité

85%

11%

Pauline

Il faut que La Poste propose des lieux multiservices conviviaux dans tous les villages, accessibles sur une plage horaire importante.

77%

15%

Yann

Il faut intégrer des services complémentaires à la poste pour rentabiliser le lieu (dans les petits villages y associer l'office du tourisme)

74%

18%

Marc

Il faut que les emplacements de la poste en zone rurale soient ouverts à d'autres activités, en collaboration avec les municipalités.

70%

22%

# Renforcer les relations avec les acteurs institutionnels à l'échelle locale

**Idee plébiscitée**

8 propositions

Cette idée consensuelle propose une série de propositions plutôt générales visant à renforcer la présence et **le rôle de La Poste au sein des communautés locales**, en collaboration **étroite avec les municipalités**. Les participants mettent en avant l'importance pour La Poste d'être présente et active dans les différentes localités afin de répondre efficacement aux besoins spécifiques des habitants. Il est souligné que des relations plus étroites entre **La Poste, les acteurs locaux et les autorités municipales** pourraient faciliter la vie quotidienne des citoyens en permettant **un accès simplifié à une gamme variée de services**. Il est suggéré de développer des offres spécifiques en **concertation avec les élus locaux**, adaptées aux besoins et aux caractéristiques de chaque commune, **en prenant en compte les commerces et services locaux**.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Carine*

Il faut que La Poste accompagne les communes au plus près des territoires pour répondre aux besoins des habitants

81% 15%

*Ardoiz1*

Il faut travailler en collaboration avec les communes afin d'améliorer la relation client de proximité

78% 19%

*Jean - Marc*

Il faut que les nouveaux services offerts par le bureau soient définis localement, en coordination avec les acteurs locaux et la mairie

72% 23%

*Pierre*

Il faut proposer en concertation avec les élus des offres qui correspondent à un besoin local selon les commerces et services de la commune.

73% 21%

*Mimine*

Il faut permettre des liens plus étroits entre LA POSTE et les services publics pour faciliter le quotidien des administrés.

79% 16%

*Martine*

Il faut étudier le besoin local, la pertinence de la demande et la faisabilité mutualisation avec les mairies ou commerces.

69% 21%

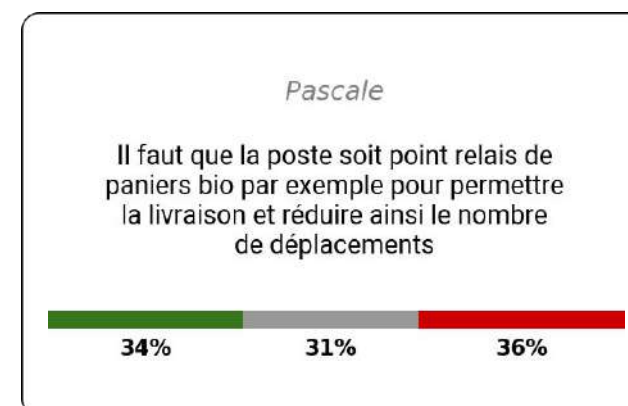
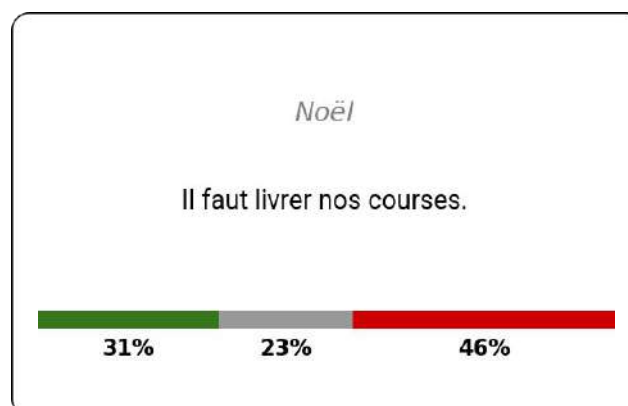
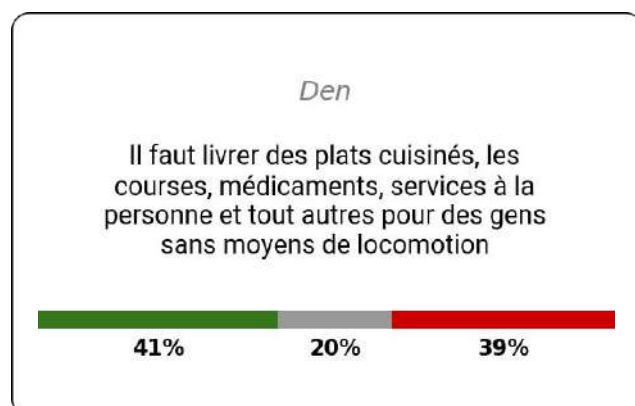
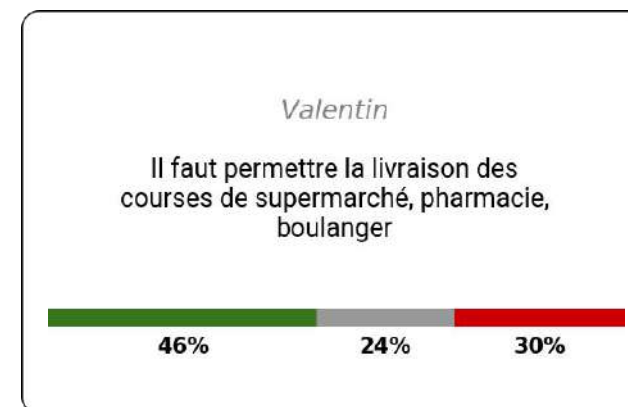
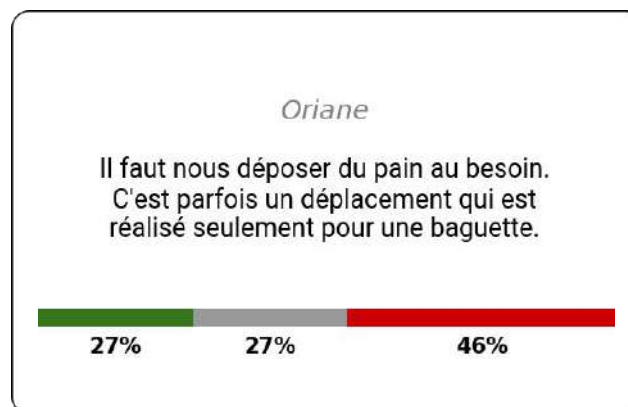
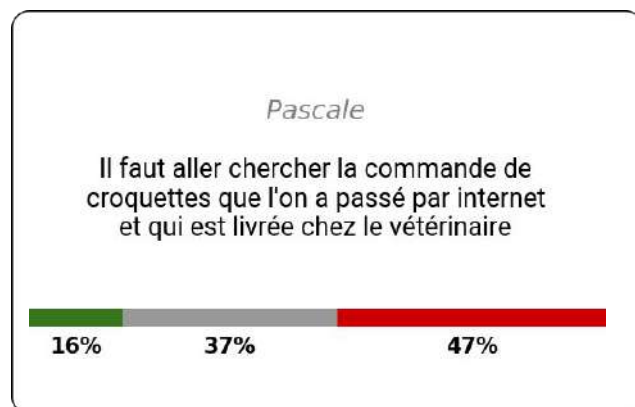
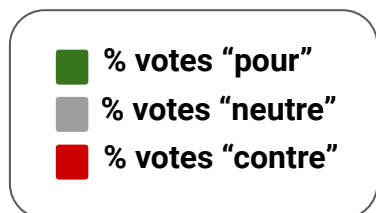
# Développer un service de livraison de repas et d'autres produits pour les particuliers

**Idée controversée**

40 propositions

Ces propositions controversées mettent en évidence un besoin croissant **de services de livraison** et **d'assistance aux tâches quotidiennes**, qui ne s'adressent pas aux personnes âgées ou isolées, mais à l'ensemble de la population : **livraison de courses et de repas à domicile payante**, livraison de produits essentiels, allant des **denrées alimentaires aux produits pharmaceutiques**.

Les participants se divisent également sur d'autres propositions innovantes telles que la collecte de boîtes repas consignées dans les boîtes aux lettres individuelles.



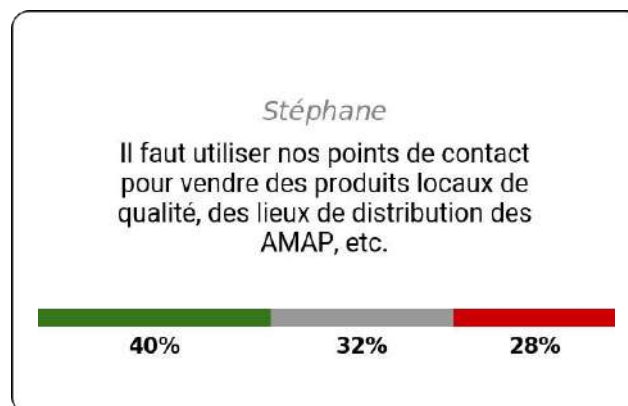
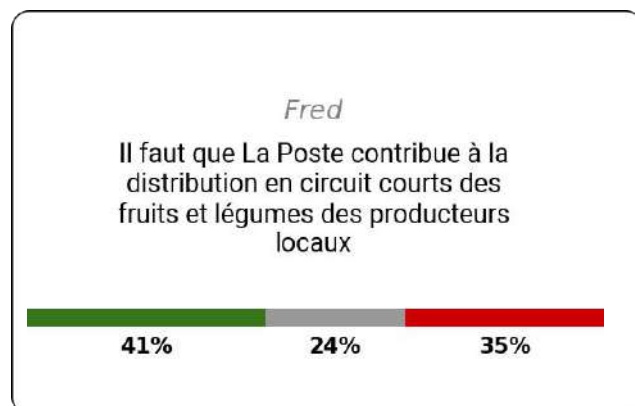
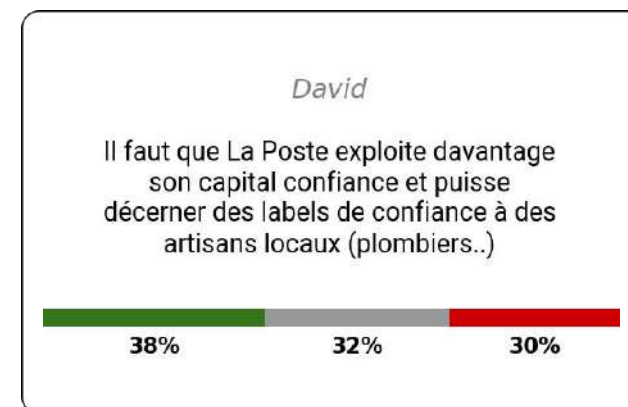
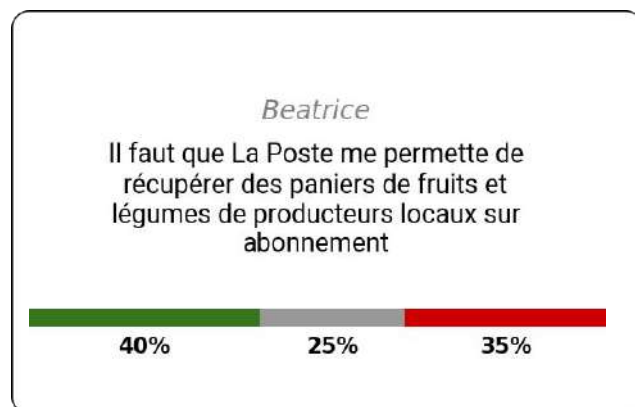
# Accompagner les commerçants et producteurs locaux

**Idée controversée**

26 propositions

Les participants expriment des opinions divergentes concernant une approche proactive visant à soutenir les commerçants et producteurs locaux : **les aider dans la vente et la logistique**, leur offrir **une plateforme de commercialisation**, **faciliter l'accès aux services bancaires** et financiers pour les petites entreprises, mettre en place des **partenariats avec des associations locales** et des réseaux d'entreprises, les faire connaître...

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"



# Centraliser l'accès à une large palette de services publics via La Poste

**Idée controversée**

14 propositions

Cette idée controversée met en lumière plusieurs thèmes principaux liés à l'élargissement des services de La Poste, à la **simplification des démarches administratives** et à **l'amélioration de l'accessibilité aux services publics**. Les participants se divisent, entre autres, sur les propositions qui suggèrent que La Poste devrait **devenir un guichet unique regroupant divers services publics** tels que l'impôt, l'électricité, les prestations familiales, etc., et servir de relais pour plusieurs administrations telles que la CAF, Pôle Emploi et le Trésor Public. Les propositions controversées incluent également **l'assistance aux municipalités dans les tâches administratives** telles que les actes d'état civil et **les inscriptions sur les listes électorales**, ainsi que **la délivrance de cartes d'identité et de passeports** pour réduire les délais d'attente et les déplacements pour les citoyens.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Atoutsports*

Il faut que La Poste soit relais Caf, relais France Emploi, relais trésor public.

37% 22% 41%

*Carine*

Il faut aider les mairies dans les tâches administratives: actes Etats civils, inscription proposée par les facteurs aux listes électorales

44% 21% 35%

*Laurent*

Il faut une présence une fois par mois d'agents EDF, impôts, et autres pour régler les problèmes avec ces administrations.

52% 26% 22%

*Simon*

Il faut que La Poste soit un service public réunissant les autres services : Impôt, EDF, GRDF, CAF, CPAM, Pole Emploi, etc...

38% 19% 43%

*Laurent*

Il faut que la poste propose des consultations et permanences dans le bureau avec un notaire pour préparer la succession

28% 29% 44%

*Helene*

Il faut que La Poste devienne le guichet unique des aidants familiaux pour soulager leur charge mentale et leur simplifier la vie

38% 36% 26%

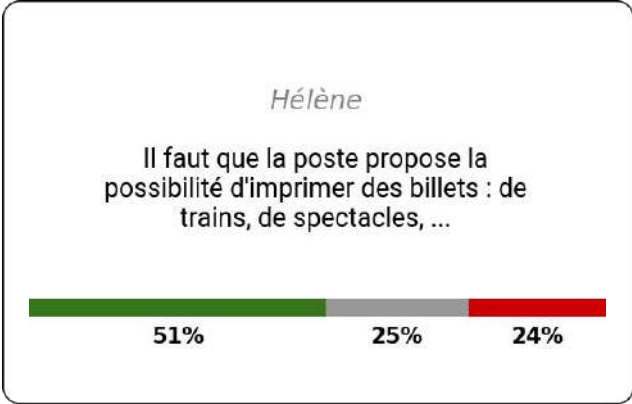
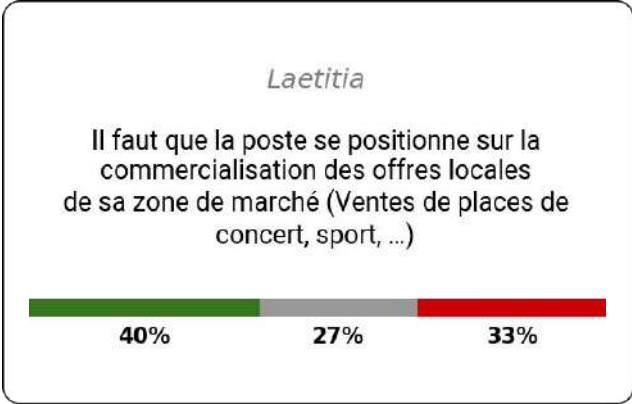
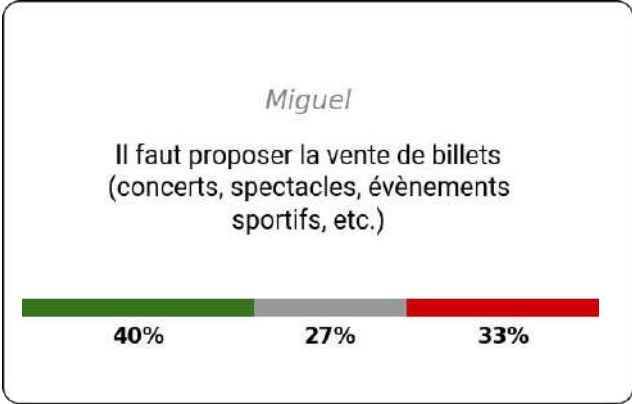
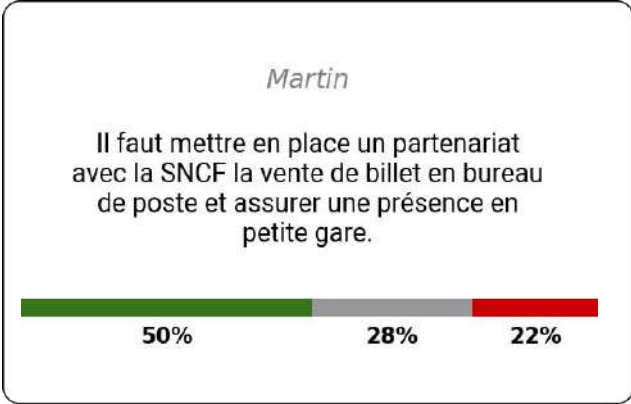
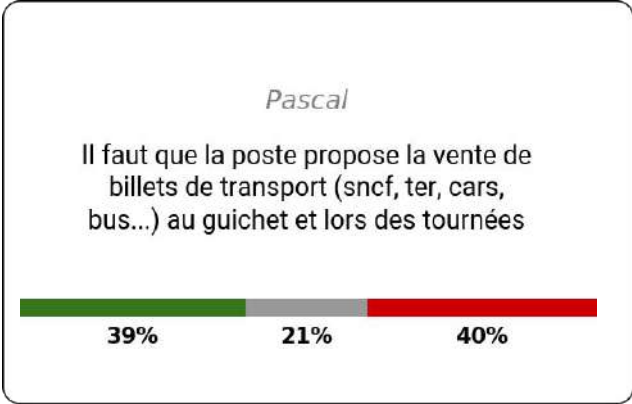
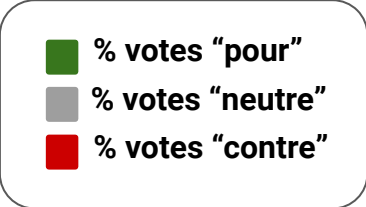


# Élargir l'offre de La Poste à la vente de billets de transport et d'événements

**Idée controversée**

10 propositions

Les avis des participants varient considérablement en ce qui concerne une diversification des services offerts par La Poste, notamment en ce qui concerne **la vente de billets de transport, de spectacles et d'événements sportifs.**



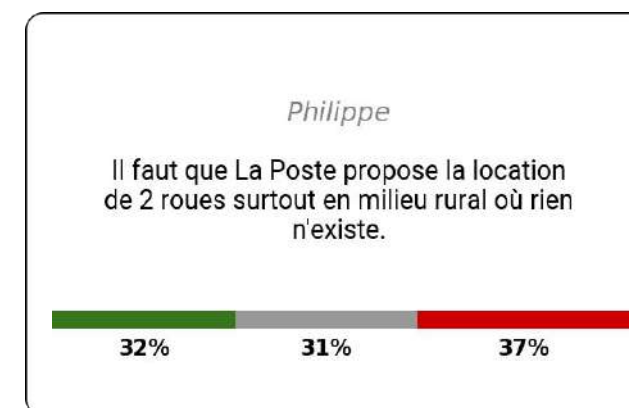
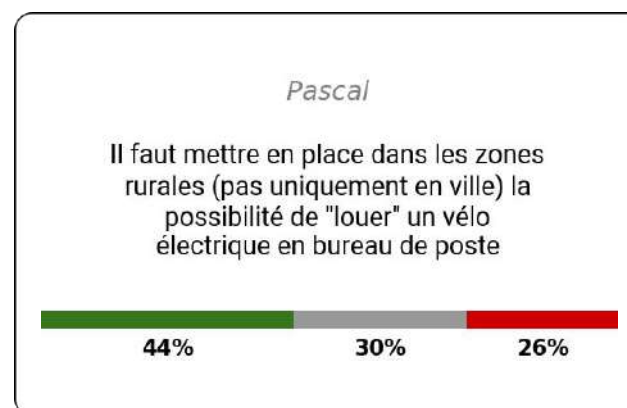
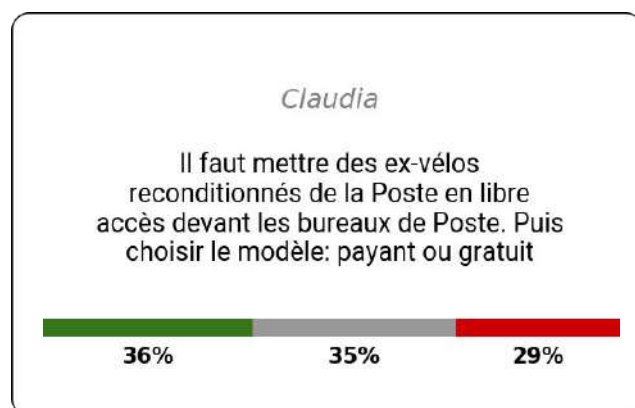
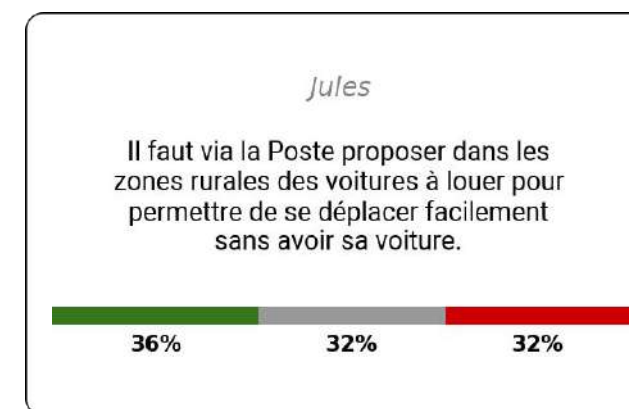
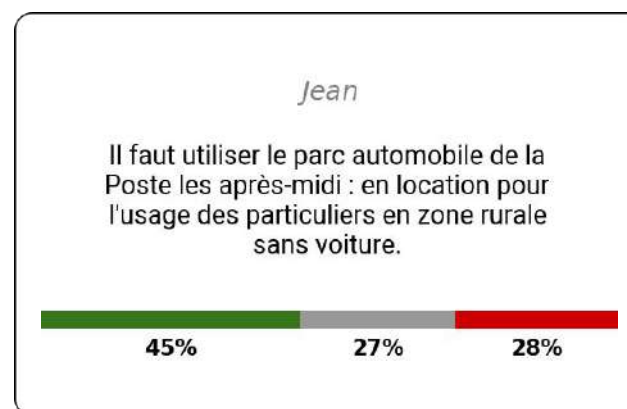
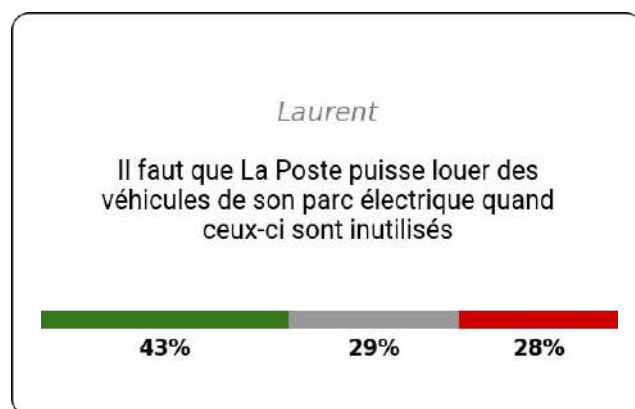
# Proposer la location de vélos et véhicules

**Idée controversée**

9 propositions

Les participants expriment des opinions divergentes quant à **une possible location de véhicules mise en place par La Poste** pour offrir des solutions de mobilité flexibles : location **des véhicules électriques de La Poste** lorsqu'ils ne sont pas utilisés; installation de vélos devant les bureaux de poste; location des véhicules de La Poste aux employés et aux clients etc.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"



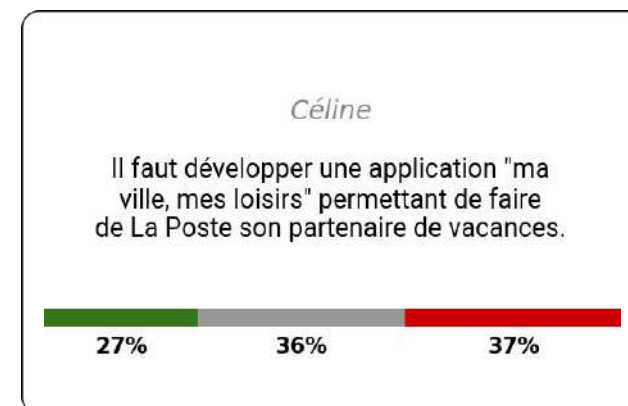
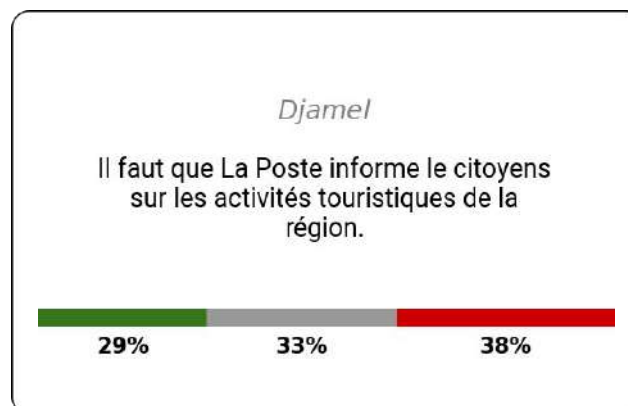
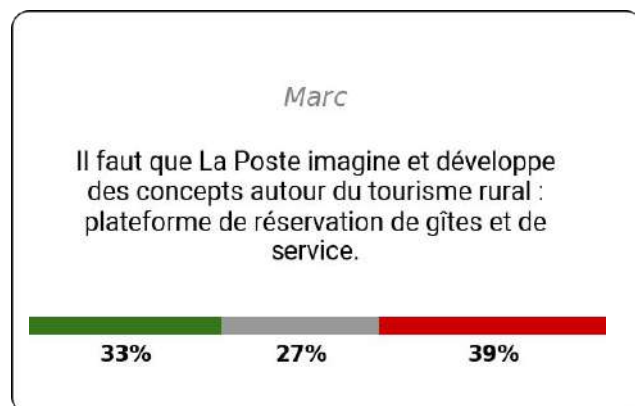
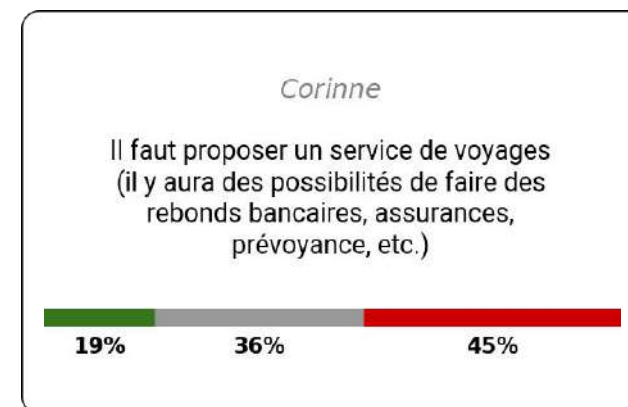
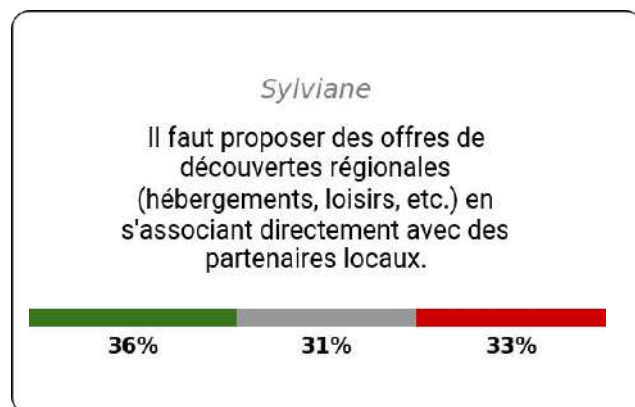
# S'investir activement dans le tourisme régional

**Idée controversée**

9 propositions

Cette idée controversée sur la diversification des activités de La Poste en ce qui concerne **le secteur du tourisme régional**. Par exemple, les propositions controversées mentionnent **la création d'une plateforme de réservation de gîtes et de services, le développement d'une application dédiée au tourisme, la création d'une agence de voyage ou un centre d'information touristique**

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"



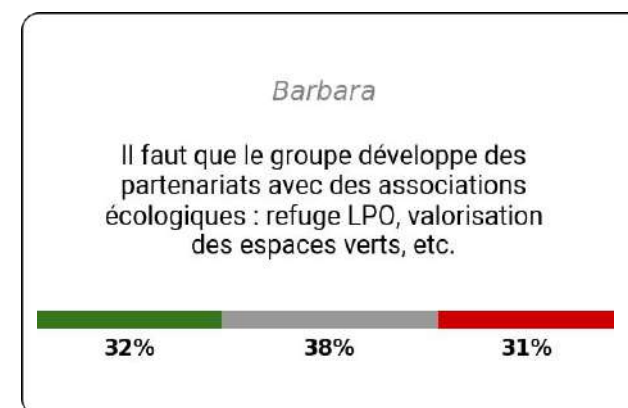
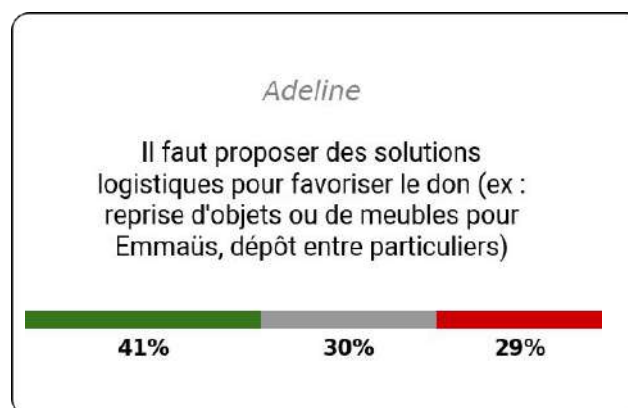
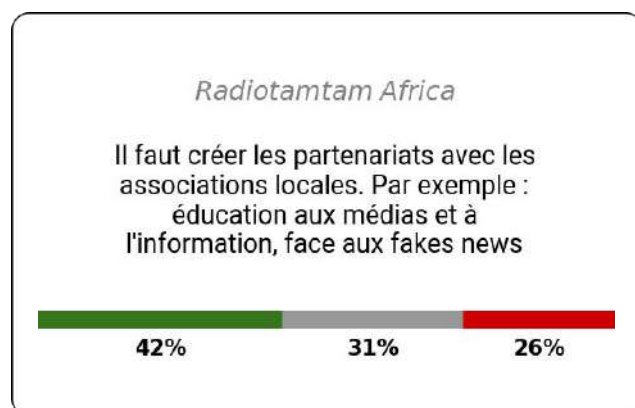
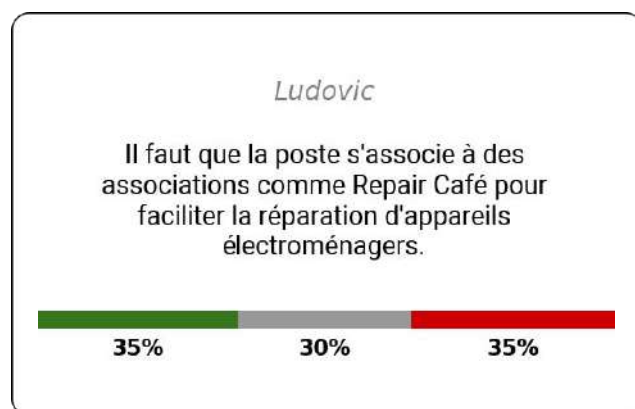
# Encourager les partenariats associatifs

**Idée controversée**

7 propositions

L'engagement de La Poste auprès des associations et de la communauté dans son ensemble divise les participants. Cela inclut **la collaboration avec des organisations telles que Repair Café** pour faciliter la réparation d'appareils électroménagers et des **partenariats avec des associations écologiques** pour soutenir des initiatives telles que **les refuges LPO et la valorisation des espaces verts**. De plus, il est suggéré d'ouvrir les installations de La Poste pour accueillir des manifestations organisées par des associations locales et de proposer des solutions logistiques pour encourager le don, comme la reprise d'objets pour Emmaüs.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"



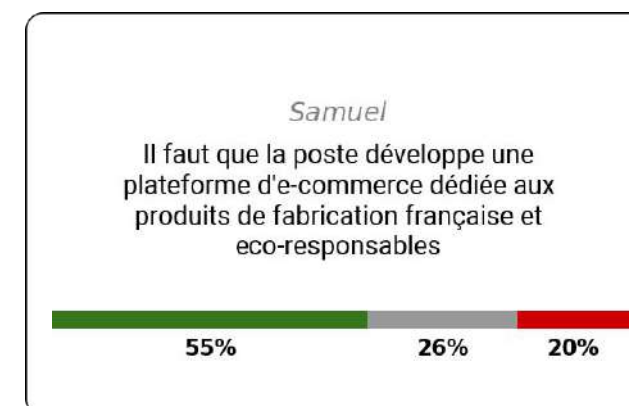
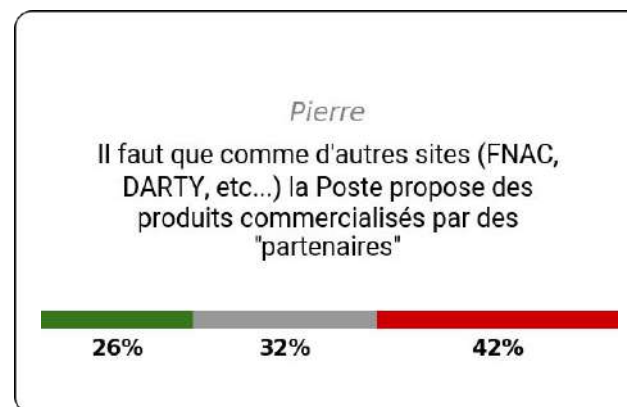
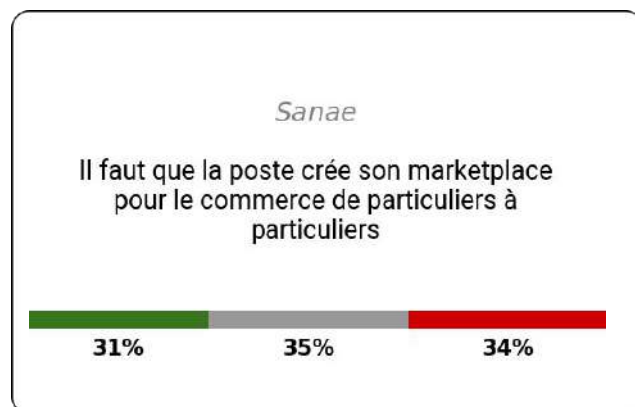
# Développer davantage l'activité e-commerce de La Poste

**Idée controversée**

6 propositions

Ces propositions controversées suggèrent que **La Poste investisse dans le e-commerce** en créant **sa propre plateforme de vente en ligne, une marketplace** pour répondre notamment à divers besoins : concurrencer les grandes plateformes d'e-commerce, soutenir les auto-entrepreneurs en leur permettant de **vendre leurs produits** sur la plateforme, **promouvoir les produits français**, élargir l'offre en proposant des produits vendus par des partenaires, tout en maintenant un contrôle sur la qualité et l'origine. Mais également **répondre aux besoins des professionnels** en leur offrant une plateforme dédiée, avec une gestion complète de la logistique et **une offre exclusivement française**.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"



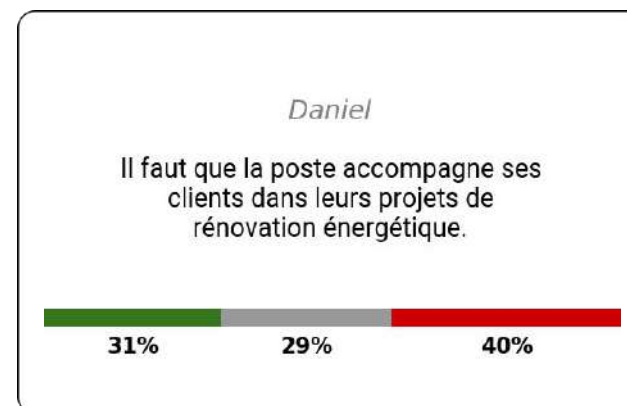
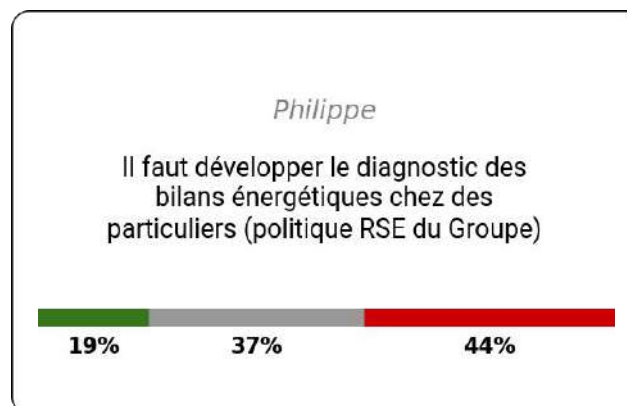
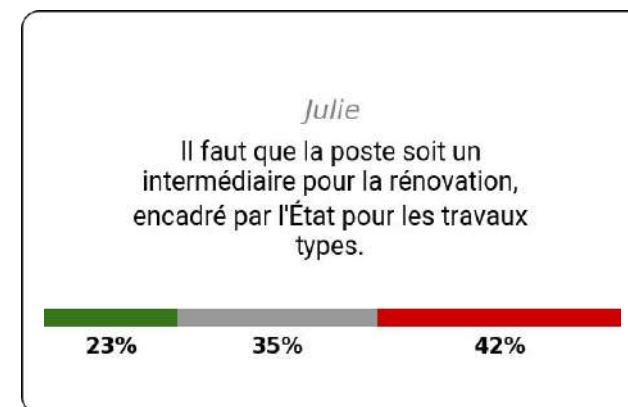
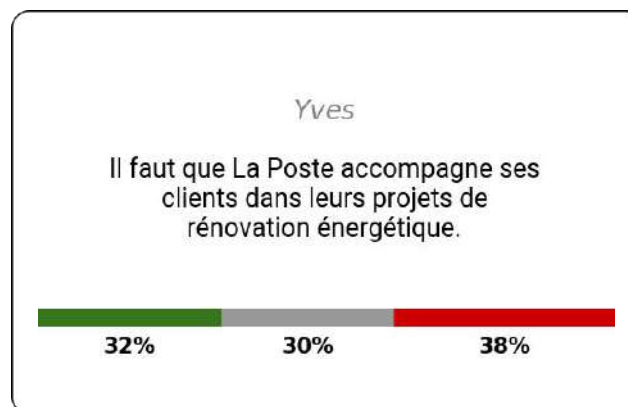
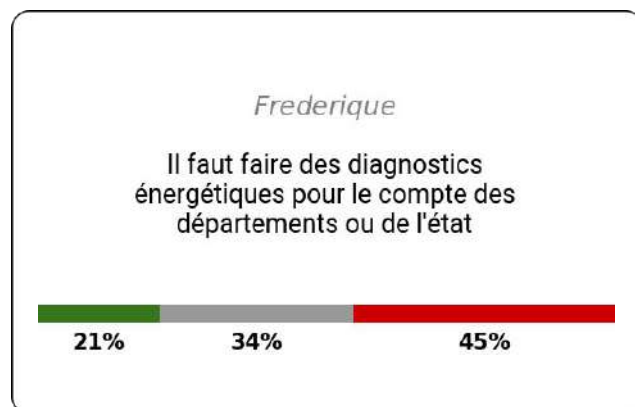
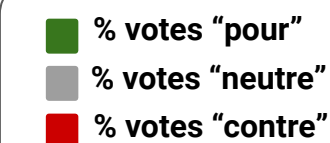


# Accompagner les clients de La Poste dans leurs projets de rénovation énergétique

**Idée controversée**

5 propositions

Ces propositions controversées mettent l'accent sur le rôle potentiel **de La Poste dans la promotion de la rénovation énergétique**. Elles suggèrent que l'entreprise pourrait jouer **un rôle d'accompagnement pour ses clients**, en fournissant **des conseils, des services** et peut-être même **des diagnostics énergétiques** ou en tant qu'intermédiaire pour les travaux de rénovation.

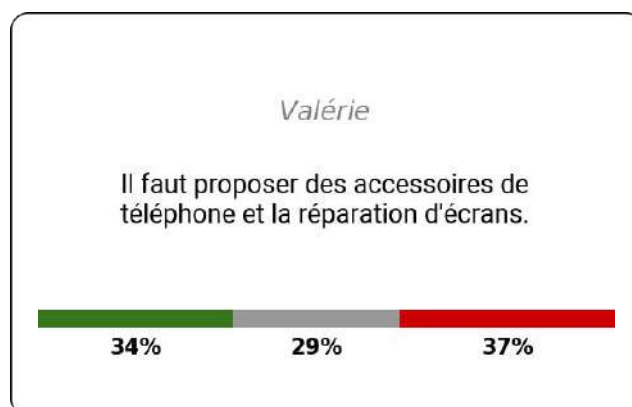
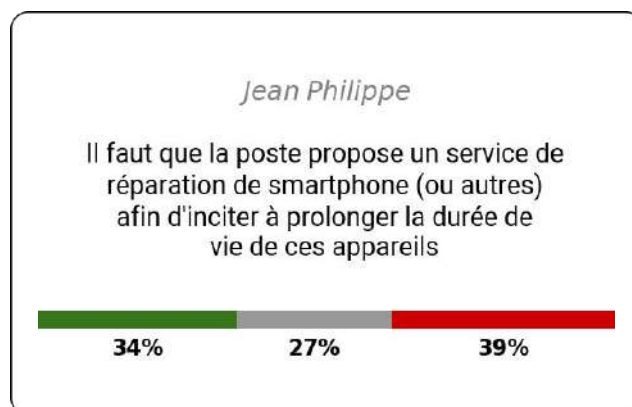


# Des exemples d'idées singulières présentes dans ce thème

Une idée singulière est une petite idée, comprenant moins de cinq propositions, mais qui obtient néanmoins un grand nombre de votes.

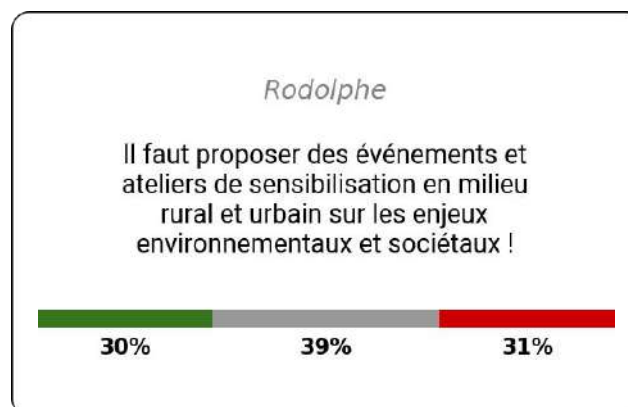
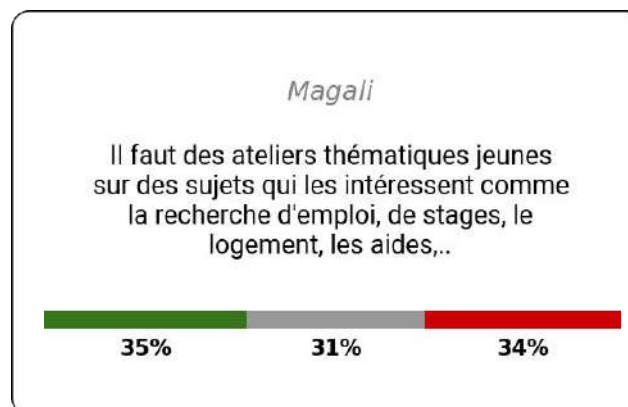
**Idée controversée**

**Proposer un service de réparation d'appareils électroniques**



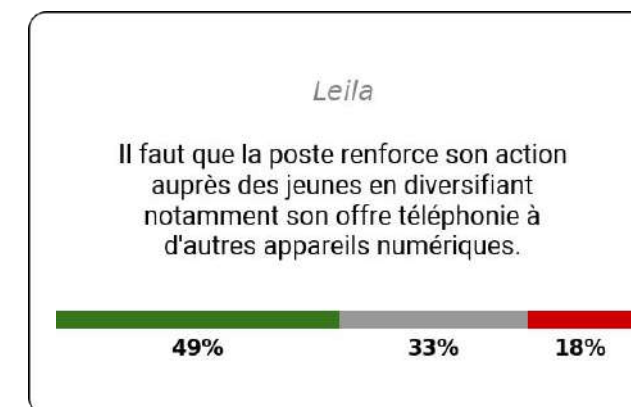
**Idée controversée**

**Organiser des ateliers thématiques pour les jeunes**



**Idée controversée**

**Proposer des forfaits mobiles concurrentiels**



■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"

# **Thème : Diversification des services en bureau de poste**

# Optimiser l'accessibilité numérique et les services bureautiques dans les bureaux de Poste

Idée plébiscitée

67 propositions

Les participants sont d'accord pour améliorer les services numériques et d'impression dans les bureaux de poste, en particulier dans les zones rurales et pour les personnes sans accès facile à ces services. **Ils recommandent d'installer des photocopieurs, des postes informatiques pour l'impression de documents et la billetterie**, ainsi que des **scanners** pour faciliter la dématérialisation des documents. L'objectif est de rendre ces services accessibles à tous, peu importe l'âge ou la situation géographique. Il est également proposé de fournir **des ordinateurs dans les bureaux de poste**, avec du personnel formé pour aider les clients à utiliser ces outils, en particulier ceux qui sont moins à l'aise avec le numérique.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Sophie

Il faut que les bureaux de poste hors zone urbaine propose des services d'impression et de photocopie pour les personnes sans imprimante

85% 11%

Claude

Il faut avoir dans les bureaux un espace avec internet lorsqu'on est en déplacement ou en vacances et qu'on n'a pas de moyen informatique

78% 11% 11%

Jean - Noël

Il faut mettre à disposition des ordinateurs et des tablettes pour aider à l'utilisation des services dématérialisés ? Poste Relais Connect

69% 21%

Laure

Il faut que La Poste propose des lieux avec des scanners pour pouvoir scanner des documents, vu que tout est dématérialisé.

80% 12%

Myriam

Il faut proposer une imprimante/photocopieuse-service payant-dans les petits bureaux de poste pour les personnes n'en possédant pas.

84% 12%

Deolinda

Il faut que les Guichets aient un service pour imprimer des documents via USB/email pour pouvoir les envoyer sur place.

78% 16%

# Aménager les bureaux de poste pour favoriser le confort des personnes vulnérables et âgées

Idée plébiscitée

10 propositions

Les votes des participants convergent vers la volonté d'améliorer le confort et l'accessibilité des bureaux de poste pour les personnes âgées, handicapées ou fragiles. Ils recommandent **d'installer davantage de chaises ou de bancs** pour permettre aux clients de s'asseoir pendant les périodes d'attente, ainsi que de **renforcer l'accessibilité des lieux pour les personnes en fauteuil roulant**. Il est aussi proposé de **repenser les espaces d'accueil pour les rendre plus fonctionnels et conviviaux**, avec des sièges confortables et des aménagements ergonomiques. Ces mesures visent à rendre les bureaux de poste plus accueillants et accessibles pour tous les usagers.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Melody*

Il faut des chaises dans les bureaux de poste, pour les personnes âgées et pour les personnes fragiles. Voir un petit coin cosy.

82% 13%

*Jean Pierre*

Il faut penser à l'installation de sièges ou de bancs réservés à l'accueil des personnes âgées et handicapées dans les bureaux de poste

86% 12%

*Jean - Marc*

Il faut rendre accessibles tous les lieux aux personnes utilisatrices de fauteuils roulants.

89%

*Nadine*

Il faut mettre des chaises dans les bureaux de poste pour les personnes âgées ou fatiguées et plus de personnel car l'attente est longue

88%

*Robert*

Il faut penser aux personnes handicapées ou très âgées en plaçant deux ou trois chaises dans chaque bureau

88%

*Laure*

Il faut proposer des sièges aux personnes vulnérables (âge, handicap...) au lieu de les laisser faire la queue debout.

90%

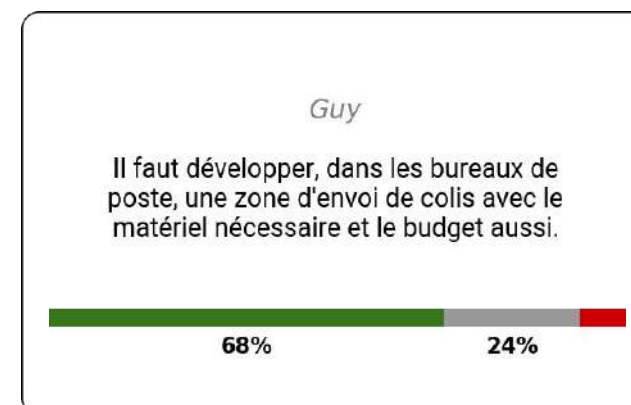
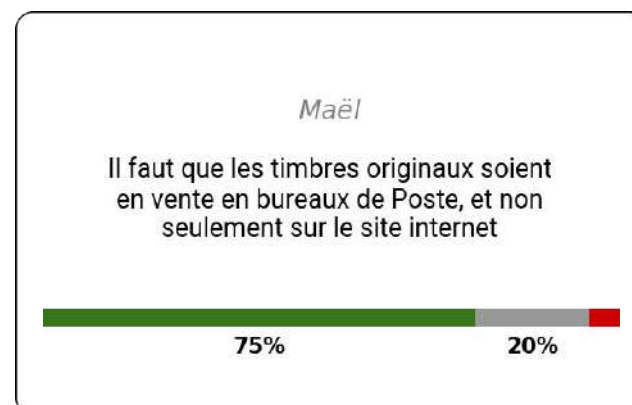
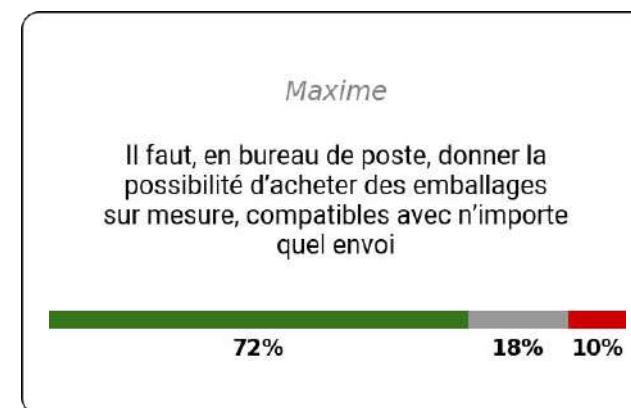
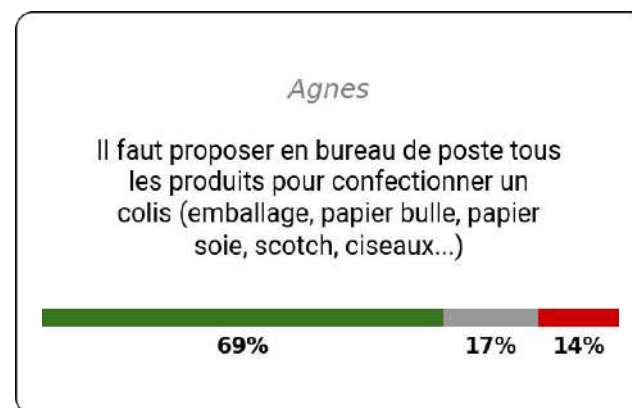
# Proposer du matériel d'emballage en bureau de poste

**Idée plébiscitée**

6 propositions

Les participants s'accordent sur la volonté **d'élargir l'offre de produits et services disponibles sur place** : timbres originaux, emballages sur mesure, du papier bulle, du scotch etc.

- % votes "pour"
- % votes "neutre"
- % votes "contre"



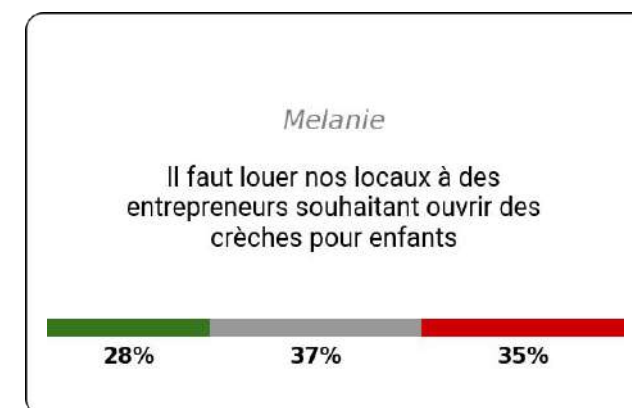
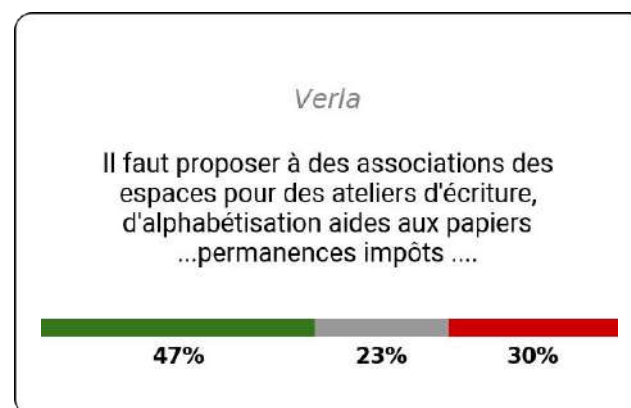
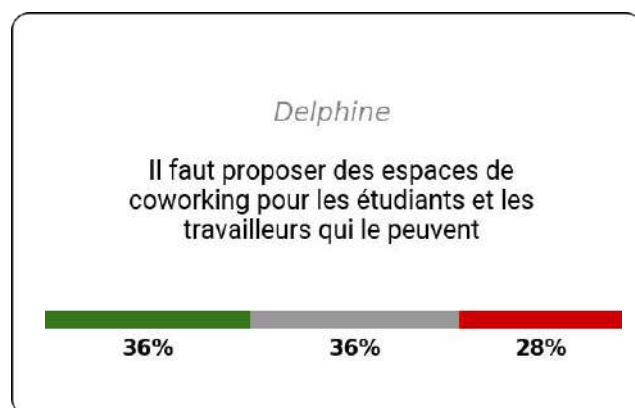
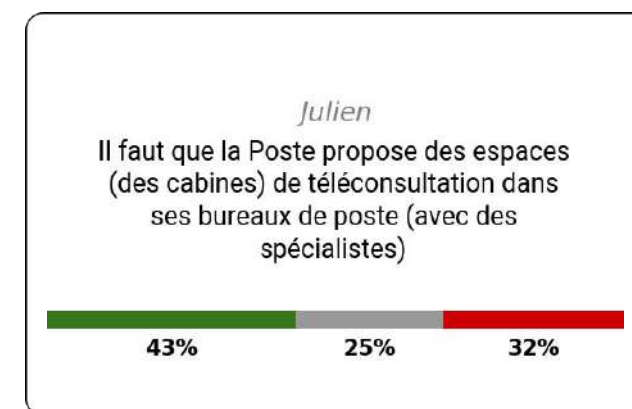
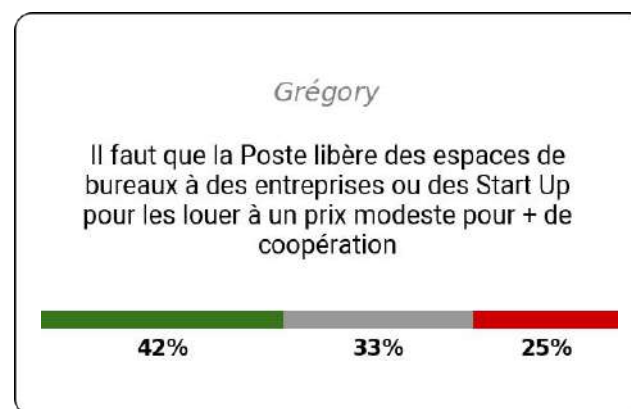
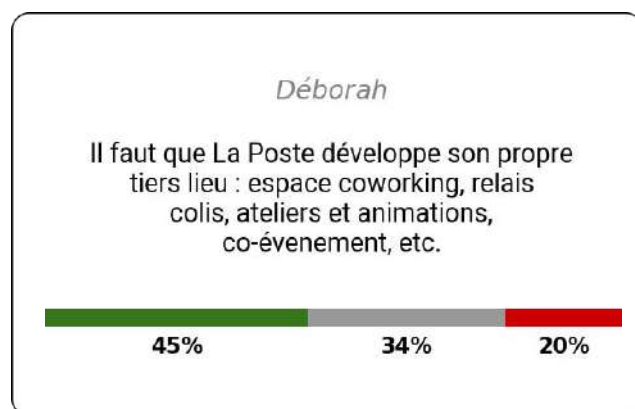
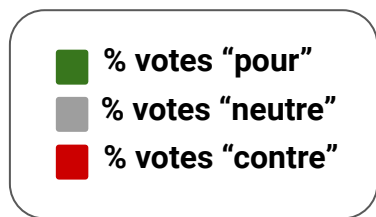


# Valoriser les locaux disponibles pour d'autres activités (espaces coworking, logement, projets associatifs)

**Idée controversée**

24 propositions

Ces propositions très controversées visent à transformer **les bureaux de poste en des espaces multifonctionnels**. Elles suggèrent d'utiliser les bureaux de poste comme des lieux de **collecte pour diverses causes, telles que les vêtements et les denrées non périssables**, en partenariat avec des associations locales. D'autres propositions recommandent d'intégrer des services de **téléconsultation médicale dans les bureaux de poste** ou installer de **cabines** de téléconsultation médicales. Le vote des participants diverge également en ce qui concerne l'idée de transformer les bureaux de poste en des espaces conviviaux et multifonctionnels, en offrant des services tels que **des espaces de coworking, des bibliothèques et des services de conciergerie**. Plusieurs propositions soulignent l'importance de valoriser le patrimoine immobilier de La Poste en **le louant à des entreprises**, des start-ups, des associations et des organisations locales.



# Promouvoir la vente de produits variés dans les bureaux de poste

**Idée controversée**

20 propositions

L'idée de diversifier l'offre de produits en vente dans les bureaux de poste divise les participants. Plusieurs produits sont mentionnés : **papeterie, carterie, des articles d'artisanat, des objets de décoration, des produits de première nécessité, tels que de l'eau, des mouchoirs etc.**

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Laurence*

Il faut vendre en local des produits régionaux ou de carterie : cartes postales, anniversaires, artisanat, petits objets de déco...

36% 26% 37%

*Peter*

Il faut vendre de belles cartes postales en bureau de poste, dont les bénéfices pourraient aider la mise en place des autres projets.

49% 29% 22%

*Bea*

Il faut en campagne que La Poste vende des cartes, enveloppes, papier A4, sacs poubelle jaune, chargeurs de téléphone, piles, ampoules...

47% 23% 30%

*Sandrine*

Il faut prévoir un espace papeterie (payant) où l'on vendrait des stylos, carnets, bloc notes, agenda, scotch avec dévidoir, ciseaux, etc.

32% 27% 41%

*Olivier*

Il faut que La Poste mette à disposition un portail de vente et de promotion pour les artisans et les entrepreneurs innovants !

44% 36% 19%

*Laurence*

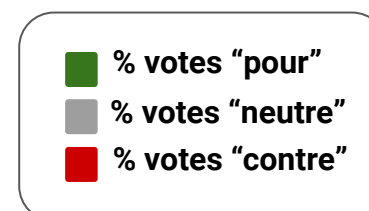
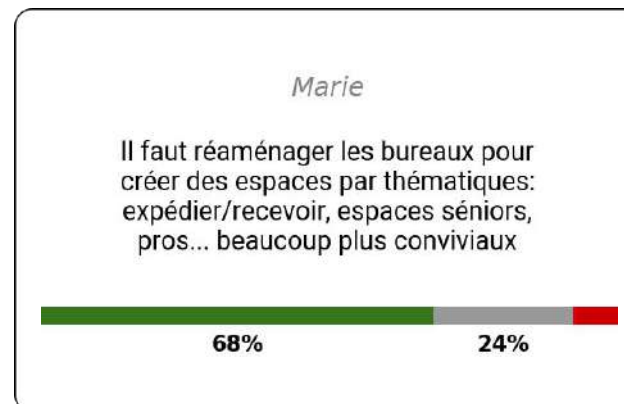
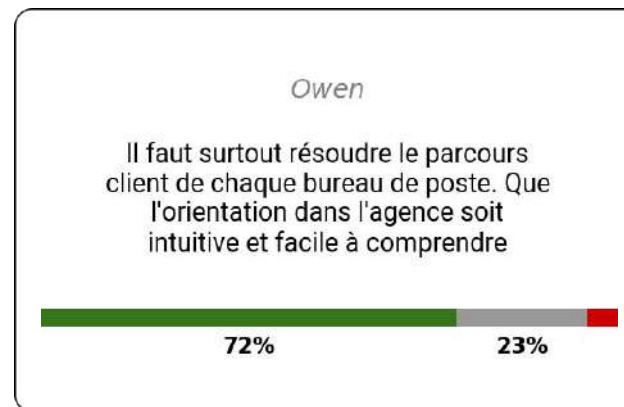
Il faut vendre des cartes anniversaires, fêtes, mariage, décès, etc.

42% 32% 26%

# Des exemples d'idées singulières présentes dans ce thème

Une idée singulière est une petite idée, comprenant moins de cinq propositions, mais qui obtient néanmoins un grand nombre de votes.

## Optimiser l'organisation des bureaux de poste



# **Thème : Ressources humaines et formation du personnel**

# Recruter et renforcer les effectifs pour améliorer les services postaux

Idée plébiscitée

46 propositions

L'ensemble des propositions de cette idée expriment un fort consensus sur la nécessité de maintenir La Poste en tant que service public, avec un accent particulier sur **l'augmentation des effectifs**. Elles mettent en avant la nécessité de **recruter du personnel supplémentaire** pour soulager les effectifs existants, **réduire la charge de travail** et améliorer la qualité des services. **L'importance du contact humain est soulignée**, avec des propositions visant à favoriser les interactions avec le personnel plutôt que de privilégier les automates. Cette approche vise à améliorer l'expérience client en réduisant les temps d'attente et en offrant un service plus personnalisé.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Schlom

Il faut qu'il y ait assez de personnel dans les bureaux de poste pour ne pas faire la queue 45 mn, puis tomber sur une personne surmenée.

82% 14%

Marc

Il faut embaucher. Le personnel est ultra compétent et donc lui donner les moyens de garder sa qualité de services

70% 23%

Françoise

Il faut que la poste embauche des factrices/facteurs. Je vis dans une ville de 9000 habitants, pas de facteurs tous les jours.

76% 16%

Daniel

Il faut davantage de personnes physiques derrière des guichets que des automates que nous n'arrivons pas toujours à maîtriser.

79% 14%

Martine

Il faut embaucher afin que la poste soit au service des usagers, comme il y a 20 ans, et que les facteurs soient en nombre.

74% 17%

Émilie

Il faut que la poste propose une alternance pour devenir facteur, car gros manque de personnel.

76% 19%



# Revaloriser les métiers postaux avec des emplois plus stables

**Idee plébiscitée**

44 propositions

Cette idée exprime des préoccupations par rapport à la condition des postiers, avec des appels à la **revalorisation du métier de facteur**, à la cessation du recours excessif aux intérimaires, et à l'octroi de CDI. L'importance de reconnaître et de valoriser les postiers est soulignée à maintes reprises : des **salaires plus élevés**, une réduction du stress au travail, et des conditions qui permettent de créer des liens avec la communauté, comme c'était le cas par le passé. Certaines propositions mettent également en lumière la nécessité de revenir aux fondamentaux de La Poste, en évitant une orientation trop commerciale au détriment du service public. Cela implique notamment de cesser les changements fréquents de facteurs, qui nuisent à la relation de confiance avec les clients. Il est souligné que La Poste doit éviter la précarisation du travail, et veiller à ce que les profits soient réinvestis dans les salaires et l'infrastructure.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Hervé*

Il faut considérer les personnels, les fidéliser, et que La Poste arrête de n'utiliser que des vacataires et des remplaçants de vacataires.

79%

16%

*Bobby*

Il faut des postiers bien payés, à emploi stable, en permanence sur le même territoire, qui connaissent les gens et que les gens connaissent

84%

12%

*Ingrid*

Il faut mettre davantage de facteurs et d'agents de courrier en poste fixe et arrêter le recours constant aux intérimaires.

78%

17%

*Amelie*

Il faut valoriser davantage les facteurs et autres travailleurs de la poste qui ont toujours travaillé (19 ans à 61 ans) à la Poste!

72%

24%

*Jean – Louis*

Il faut que La Poste assure correctement ses missions actuelles. Que les agents et intérimaires soient correctement traités et rémunérés.

86%

12%

*Adie*

Il faut mieux payer et mieux considérer les postiers (par exemple, en leur offrant des CDI sans les balader).

80%

17%

# Former davantage le personnel pour un service postal de qualité

Idée plébiscitée

30 propositions

Les opinions des participants convergent vers la nécessité de former et de sensibiliser le personnel de La Poste à divers aspects. Un des points importants soulevés est la **formation aux gestes de premiers secours**. Plusieurs suggestions insistent sur l'importance que tout le personnel soit formé dans ce domaine, ce qui pourrait être crucial pour sauver des vies dans des situations d'urgence. **La formation à la relation clientèle** est également soulignée comme un aspect important pour améliorer l'expérience des clients dans les bureaux de poste. Cela inclut **la sensibilisation à l'accueil du public**, la résolution efficace des problèmes et la réponse aux questions des clients de manière précise et courtoise. Parallèlement, **l'importance de la formation technique** est mise en avant, notamment en ce qui concerne l'utilisation des nouveaux supports et technologies, ainsi que l'optimisation des services existants.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Bernard

Il faut sensibiliser le personnel des postes à l'accueil du public dans les bureaux de poste.

80% 16%

Muriel

Il faut mieux former ceux qui distribuent le courrier, pour éviter les distributions inadaptées et les détournements.

77% 18%

Jérémy

Il faut améliorer la stabilité et l'interface du site La Poste et former les agents en bureau aux nouveaux supports (recommandés à imprimer)

75% 21%

Tancrede

Il faut inscrire dans l'adn des équipes les notions d'hospitalité, de qualité du service et de l'expérience client, avec des formations!

77% 17%

Cyl

Il faut créer un centre de formation du groupe La Poste dans chaque département pour embaucher du personnel y compris en situation handicap

68% 26%

Claudia

Il faut former 100% des postiers aux premiers secours pour des raisons de santé prévention, et valoriser l'image et l'utilité des postiers

70% 20%

# Maintenir les mêmes facteurs sur leurs secteurs pour favoriser la relation de proximité et la fidélité des clients

Idée plébiscitée

30 propositions

Les participants sont d'accord sur le fait de **revenir à un modèle où les facteurs sont assignés à des secteurs spécifiques** sur une base stable. Cette stabilité permettrait non seulement aux facteurs de mieux **connaître leur territoire et leurs clients**, mais aussi de **recréer les liens sociaux** qui caractérisaient autrefois la relation entre La Poste et la communauté. La rotation fréquente des facteurs entre différents secteurs semble être perçue comme perturbatrice, tant pour les clients que pour le service lui-même. Les participants soulignent que le fait d'avoir un facteur assigné à une tournée régulière **favoriserait la continuité du service**, permettrait de mieux répondre aux besoins des clients, et contribuerait à la satisfaction générale des usagers.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Brigitte

Il faut arrêter de demander aux postiers (ières) de changer souvent de secteur. Cela permettrait une bonne connaissance des usagers.

87%

Christelle

Il faut faire en sorte d'avoir le même facteur, ce qui permet de créer un lien plus amical.

78%

17%

Fylie

Il faut plus de temps accordé aux facteurs pour leurs tournées, revenons aux fondamentaux et améliorons déjà le service de base.

86%

10%

Bernard

Il faut assurer une certaine stabilité aux facteurs (trices), afin qu'ils connaissent leurs clients (adresse exacte, par exemple).

89%

Simonne

Il faut ne pas changer le poste de nos facteurs en les envoyant d'un lieu à l'autre. Les laisser autant que possible dans leur secteur

86%

Frédéric

Il faut garder le même facteur par secteur pour maintenir la relation de proximité entre les habitants et le facteur, comme par le passé.

85%

11%

# **Thème : Développement des équipements et services numériques**

# Optimiser et pérenniser la présence de conseillers numériques

**Idée plébiscitée**

13 propositions

Pour servir la volonté d'assistance numérique, les citoyens plébiscitent **le rôle des conseillers numériques** (les conseillers France Services sont parfois cités) et appellent à pérenniser leurs actions : **présence dans chaque bureau**, toujours gratuit, **recruter des nouveaux conseillers** sinon optimiser la formation des agents. **L'importance de l'interaction physique** semble ici particulièrement soulignée par les participants. Ces mêmes conseillers seront en mesure d'assurer **les tâches d'assistance et les tâches administratives**.

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"

Marie – Andrée

Il faut intégrer dans chaque bureau de Poste un conseiller numérique ( ou des déplacements prévus )



Ingrid

Il faut créer une plateforme d'aide à l'accès au numérique/ abonnement pour les personnes en difficulté vis à vis de sujets administratifs.



Marjorie

Il faut que le site de La Poste pro propose avant tout un contact avec le conseiller de proximité au lieu du web ou de télévente.



Frederic

Il faut maintenir les conseillers numériques car très utiles pour comprendre et régler des problèmes,



Ludovic

Il faut pérenniser les conseiller numérique France services pour aider les clients en difficulté sur les outils numériques.



Clotilde

Il faut regrouper services postaux et conseillers numériques pour accompagner les gens dans démarches dématérialisées (impôts retraite cpam)





# Poursuivre la numérisation du service client

**Idee plébiscitée**

11 propositions

Les participants expriment la volonté de pouvoir bénéficier de **l'ensemble des outils relatifs aux activités de service clientèle sous des formes numérisées et digitalisées** : **prise de rendez-vous** avec un conseiller, **questions et interactions dématérialisées** avec un conseiller, **réclamations en ligne**, **messagerie en ligne** (sinon chatbot mais uniquement si il permet de renvoyer vers un échange avec un conseiller), ou même **évaluation des services en ligne**. Même si la logique de dématérialisation globale ne fait pas nécessairement consensus auprès de l'ensemble des participants, cette logique - appliquée strictement - au service client gagne les faveurs des citoyens.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Trycia*

Il faut un service client de qualité. Chatbot a ses limites, quand ça coince, il faut pouvoir basculer sur un opérateur qualifié.



*Louis*

Il faut faciliter la prise de rendez-vous avec son Conseiller en mettant les disponibilités de son calendrier en ligne



*Thierry*

Il faut rendre accessible par internet un maximum de services proposés par la poste comme c'est déjà le cas pour certains



*Laurent*

Il faut que le chatbot réponde aux questions clients et si doute, renvoie vers un opérateur (connaissance client impérative).



*Bureau De Poste Lupinu*

Il faut développer le numérique mais également des outils performants pour venir en aide aux usagers/clients



*Joh*

Il faut automatiser au mieux la gestion des réclamations en ligne pour simplifier le processus.



# Améliorer le fonctionnement et l'usage des sites et applications

**Idée plébiscitée**

10 propositions

Le vote des participants converge vers **une exigence forte de stabiliser la qualité technique et la fiabilité de l'ensemble des outils et services numériques existants.**

C'est le cas par exemple du **fonctionnement sur le site internet La Poste** (son accessibilité) mais également **des applications et le service de webmail.**

C'est plus largement une demande d'une **plus grande fluidité** dans la prise en main de ces outils qui est adressée par les participants.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Hugo*

Il faut que les sites et les applications du Groupe soient plus simples, esthétiques, pratiques, des sites efficaces, et qui fonctionnent !

74% 22%

*Laetitia*

Il faut développer correctement leur site sans bug, sans mauvais codage!

73% 23%

*Elodie*

Il faut d'abord que le site de la poste soit accessible et opérationnel en continu, avant de développer d'autres offres et services.

72% 23%

*Anne Laure*

Il faut un site internet qui fonctionne et soit vraiment ergonomique.

80% 17%

*William*

Il faut un site internet beaucoup plus convivial et facile d'accès, une meilleure synchronisation des services en ligne et physiques.

72% 24%

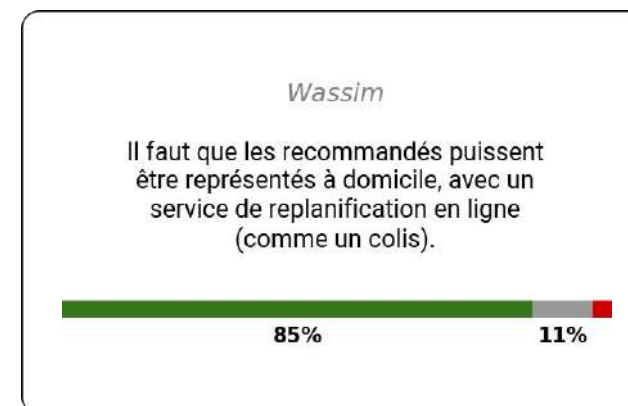
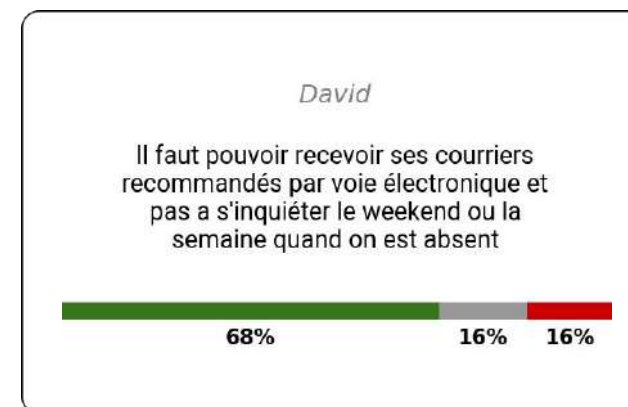
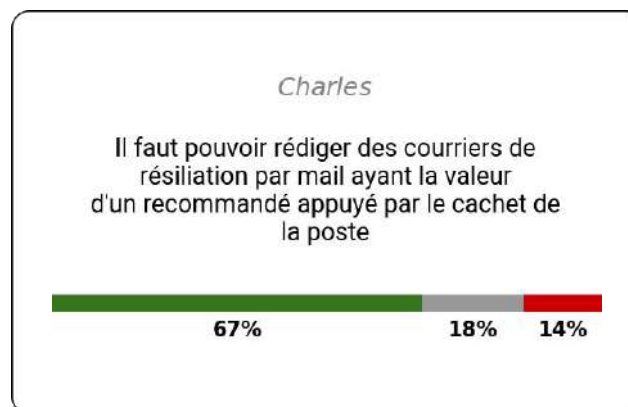
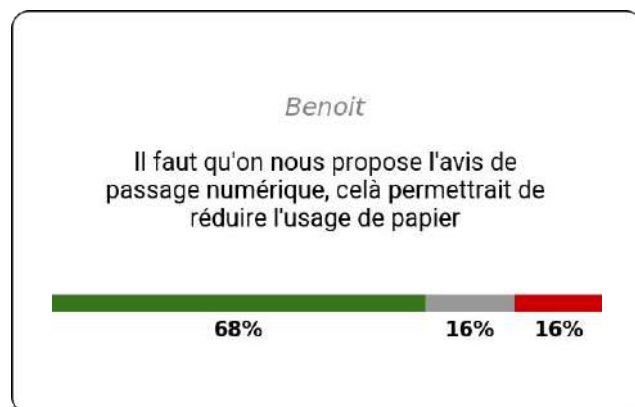
# Généraliser l'envoi et la réception de recommandés par voie numérique

**Idee plébiscitée**

8 propositions

Les clients s'accordent sur la possibilité de **digitaliser un peu plus le service de courrier recommandé** : à la fois dans une logique de **numérisation de l'envoi** (rédaction de courrier ayant la même valeur qu'un recommandé mais directement par mail) ainsi que dans **une logique de réception** (avis de passage numérique, replanification d'un passage directement en ligne, réception directe de courrier recommandé par mail).

■ % votes "pour"  
 ■ % votes "neutre"  
 ■ % votes "contre"



# Généraliser la dématérialisation

**Idée controversée**

12 propositions

Les citoyens se divisent autour de toutes propositions qui **encouragent une dématérialisation totale ou généralisée** de l'ensemble des services ou prestations, et qui impliquerait in fine une réduction tout aussi importante de la place de **lien de proximité** et de contact humain en bureau de poste. Ainsi, même si la logique de dématérialisation progressive reste plébiscitée, le **“tout numérique” suscite néanmoins un réel débat auprès des participants.**

■ % votes “pour”  
■ % votes “neutre”  
■ % votes “contre”

*Olivier*

Il faut généraliser la dématérialisation, encore trop de démarches nécessitent un déplacement au bureau de poste (suivi de courrier).



*Emmanuel*

Il faut de-matérialiser les timbres pour pouvoir affranchir depuis notre domicile ou portable



*Sylvain*

Il faut moins de papier, moins d'impression, tout sur internet, avec formation pour les personnes en difficulté avec internet.



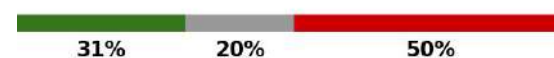
*Clarisse*

Il faut améliorer l'accès à la poste par le numérique ; tout passe par la dotation de terminaux informatiques et d'aide à l'utilisation.



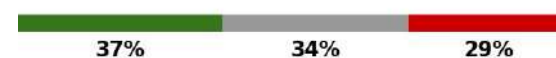
*Bachir*

Il faut passer au tout numérique sans oublier les personnes qui ne maîtrisent pas les nouvelles technologies, avec un accompagnement tel...



*Pascal*

Il faut développer au maximum les outils informatiques pour faire des gains de productivité



# Etendre l'usage de l'identité numérique à plus de services

**Idée controversée**

10 propositions

Même si le rôle et l'usage de **l'identité numérique** est souligné par les participants, l'extension de son usage à certains dispositifs ou publics entraîne des clivages dans le auprès des citoyens. C'est le cas notamment de **l'extension de l'identité numérique pour les inscriptions scolaires ou activités extra-scolaires**, ou encore le fait de pouvoir associer l'identité numérique **aux votes lors de scrutins**.

À noter également que le fait d'**ouvrir l'usage de l'identité numérique aux clients qui ne bénéficient pas de la nationalité française** constitue également une controverse.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Mylène*

Il faut mettre sur les boîtes aux lettres les identités numériques laposte des habitants afin que la poste vérifie et dépose les colis /reco



*Carole*

Il faut que La Poste puisse dynamiser son action citoyenne en étant actrice pour les élections. Vote en BP et Identité numérique



*Claire*

Il faut connecter l'identité numérique à tout : les inscriptions de cantine, pour les activités extra scolaires...



*Dominique*

Il faut que La Poste agrandisse le nombre de sites web sur "identité numérique", afin de faciliter les connexions internet.



*Muriel*

Il faut que la Poste soit le référent unique pour le vote électronique via l'identité numérique.



*Jancel Rippert*

Il faut généraliser/faciliter l'accès ou la confirmation de l'identité numérique en ligne à tous. Français comme étrangers.





# Proposer des services de stockage et de partage de données personnelles (coffre fort, cloud)

Idée controversée

6 propositions

Les propositions de services relatifs à la mise en place **d'un coffre-fort numérique** ne suscitent pas nécessairement de débat auprès des participants. Néanmoins, dès lors **que le dispositif est associé au partage de données de type personnel** (photos, contacts, etc.), **les participants sont davantage partagés.**

Plus communément, les références plus explicites à la mise en place d'un **cloud de stockage** de données génèrent également une controverse dans le vote.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Michel

Il faut créer un système de stockage de données "un cloud" hébergé en France et gérer comme un service public.



Anne – Dominique

Il faut mettre en place un coffre-fort numérique dédié pour stocker et partager en toute sécurité les photos numériques de la famille.



Callaud

Il faut proposer un coffre fort numérique pour permettre la transmission à une ou des personnes quand on décède.



Rémi

Il faut que La Poste propose des offres cloud web en B2B et participe à la souveraineté numérique de notre pays face aux géants du web.



Sophie

Il faut créer des espaces numériques à l'image des coffres forts pour échanger des données entre utilisateurs, clients, famille, etc....



Benoit

Il faut que La Poste propose un service de CLOUD français/européen et souverain.



# Des exemples d'idées singulières présentes dans ce thème

Une idée singulière est une petite idée, comprenant moins de cinq propositions, mais qui obtient néanmoins un grand nombre de votes.

## Idée controversée

### Intégrer l'intelligence artificielle pour améliorer les services postaux

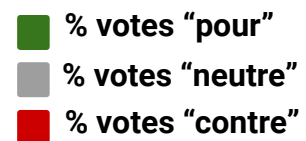
*Hervé*

Il faut que la poste pense rapidement à développer l'I.A dans ses services pour réduire les files d'attente dans ses bureaux de poste.



*Maëline*

Il faut mettre en place un assistant IA (Chatbot) sur le site internet pour améliorer le service client



# **Thème : Responsabilité environnementale**

# Optimiser l'utilisation des emballages dans les services postaux

**Idee plébiscitée**

39 propositions

Cette idée consensuelle met en évidence la nécessité **de passer à des pratiques plus durables et écologiques**. Cela se manifeste notamment par la promotion des emballages colis réutilisables et **le recyclage des matériaux d'emballage**. Le développement des emballages colis réutilisables révèle une prise de conscience croissante quant à l'impact environnemental des emballages jetables. En parallèle, la promotion du recyclage et de la réutilisation des emballages souligne l'importance de **repenser les modèles traditionnels de consommation et de logistique**.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Laurie*

Il faut que La Poste propose des emballages réutilisables d'envoi et de réception de colis directement en bureau de poste.

79% 14%

*Edouard*

Il faut que La Poste propose des emballages sécurisés réutilisables consignés pour les émetteurs et destinataires qui le souhaitent.

75% 18%

*Andréa*

Il faut des enveloppes écologiques (non blanchies), des emballages réutilisables pour réinventer la poste d'avant, réduire la déforestation.

78% 16%

*Adeline*

Il faut que La Poste propose des services de livraison avec reprise et/ou réutilisation des emballages

71% 17% 10%

*Alexandra*

Il faut que les bureaux de poste proposent des emballages de seconde vie pour l'expédition de colis.

81% 12%

*Gwladys*

Il faut avoir plus de partenariats pour des emballages réutilisables avec les entreprises françaises génératrices de colis cartons.

74% 21%

# Participer à la collecte et recyclage des déchets

**Idée controversée**

32 propositions

Les participants se divisent sur la participation de La Poste à une éventuelle **collecte sélective des déchets**, tels que **les déchets recyclables** (papier, plastique, verre, métal), **les déchets organiques** et **les déchets spécifiques** (piles, médicaments, ampoules). **Une implémentation de points de collecte dans les bureaux de poste** pour permettre aux citoyens de déposer certains types de déchets, facilitant ainsi leur recyclage, fait là encore débat. Tout comme l'idée d'une **éventuelle collaboration avec les collectivités sur ces sujets**.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Stéphanie

Il faut que La Poste devienne un site de collecte (ampoule, téléphone, etc.) pour faciliter le recyclage

49% 17% 32%

Marie

Il faut collecter les piles usagés lors du passage du facteur et le bureau de poste en déchet spéciaux pour assurer leur traitement.

37% 21% 41%

Brice

Il faut proposer une collecte de déchets aux entreprise générant des petits volumes. Et le développer avec les filières de recyclage locales

39% 32% 28%

Florence

Il faut pourquoi pas que le postier puisse récupérer les piles et cartouches usagées dans des enveloppes ou des boîtes prévues à cet effet

36% 18% 44%

Antoine

Il faut que La Poste soit point de collecte de certains objets recyclables spécifiques

46% 23% 29%

Abou

Il faut que La Poste par ses facteurs collecte régulièrement les boîtes de médicaments périmés ou non utilisés pour les faire recycler.

40% 17% 41%



# Installer des bornes de recharge pour les véhicules ou les vélos électriques

**Idée controversée**

14 propositions

Les participants ont des opinions divergentes sur **l'installation de bornes de charge rapide**, la mise en place de bornes gratuites ou payantes, ainsi que la disponibilité de bornes de recharge sur les emplacements de stationnement de La Poste. D'autres propositions incluent également **la location de voitures électriques** sur les parkings de La Poste, ainsi que le développement **d'une application pour localiser les points de recharge disponibles**.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Lionel

Il faut créer des bornes de recharge de véhicules électrique gratuites pour les clients pendant le temps passé au bureau de poste.

30% 28% 40%

Alexandre

Il faut que La Poste mette à disposition ses bornes de recharge électrique à l'ensemble de ses prestataires pour accélérer leur conversion.

36% 39% 24%

Joël

Il faut proposer des espaces de recharge pour les voitures électriques à nos clients contre paiement (rentabiliser structure souvent libre)

38% 31% 29%

Nicolas

Il faut que La Poste propose des bornes de recharge pour véhicule électrique sur ses emplacements de stationnement.

35% 31% 33%

Adil

Il faut que La Poste puisse proposer des bornes de charge rapide (voitures, vélos, motos). La Poste s'inscrit dans une consommation propre.

39% 29% 30%

Sylvain

Il faut installer des bornes de recharge pour les voitures électriques même payants il en va de soit qui fonctionneraient avec une carte.

33% 36% 30%

# **Thème : Relation client et interactions humaines**

# Encourager le maintien du lien social par les services postaux

**Idee plébiscitée**

151 propositions

Les propositions de cette idée consensuelle mettent en lumière plusieurs thèmes principaux concernant le rôle de La Poste dans la préservation du lien social et de la proximité avec les usagers. Les utilisateurs insistent sur l'importance de **préserver La Poste en tant que service public**, notamment dans les zones rurales, et de maintenir des bureaux de poste physiques accessibles à tous. Ils soulignent également **l'importance des contacts humains entre les facteurs et les clients**, en insistant sur la nécessité de renforcer le lien social, surtout pour les personnes âgées ou isolées. En outre, ils appellent à **un accueil plus chaleureux et bienveillant dans les bureaux de poste**, ainsi qu'à **un service client plus réactif et efficace** pour répondre aux besoins des clients. Enfin, certains commentaires mettent en avant l'importance de revaloriser le métier de facteur, en lui donnant le temps nécessaire pour établir des contacts humains et en améliorant ses conditions de travail.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Sonia*

Il faut que la poste veille à ce que les facteurs fassent toujours le même quartier et connaissent les personnes pour leur faciliter la vie

81% 13%

*Jy*

Il faut conserver la notion de service public et de proximité. Le facteur est et doit rester un agent porteur de lien social !

92%

*Breizh3544*

Il faut que La Poste remette l'humain au cœur de son service, avec la possibilité de contacter facilement son bureau de Poste (n°tél...).

85%

*Basile*

Il faut des humains, pour développer un système explicatif, pour faciliter les échanges, entre la poste et la population qui ne maîtrise pas

79% 14%

*Anne – Laure*

Il faut que La Poste développe sa capacité à être vecteur de lien social pour rompre l'isolement des personnes vulnérables sur le territoire

74% 16%

*Sylvie*

Il faut mettre le service en ordre : des facteurs aimables, moins stressés par leur rendement, bref, en faire des humains!

75% 17%

# **Thème : Services bancaires et expansion des offres**

# Faciliter l'accès aux distributeurs de billets, notamment en milieu rural

Idée plébiscitée

26 propositions

Les opinions des participants convergent vers une nécessité d'améliorer **l'accès aux services bancaires**, en particulier dans les zones rurales. Ils appellent à **l'installation de distributeurs de billets** dans les villages éloignés, soulignant la difficulté de se rendre dans les grandes villes pour effectuer des retraits. De plus, **ils insistent sur la gratuité des retraits** et **la présence accrue de la Banque postale dans les territoires ruraux**, via des distributeurs automatiques et des permanences physiques. Ces demandes mettent en lumière un besoin **de désenclavement financier**, surtout pour les populations non motorisées ou ayant des difficultés d'accès aux services bancaires.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

Delphine

Il faut qu'un distributeur de billets soit installé à l'extérieur des annexes postales dans les villages éloignés.

86%

Bigot

Il faut développer, voire remettre, des permanences physiques avec des agents postaux en zones urbaines et rurales.

80%

13%

Jean – Claude

Il faut des distributeurs de billets, surtout en milieu rural, et/ou permettre des retraits gratuits dans tous les distributeurs.

83%

15%

Philippe

Il faut installer des distributeurs de billets La Poste dans plus de villages car l'on doit se rendre dans les grandes villes

81%

14%

Sylvie

Il faut pour nos petits villages qu'ils aient des distributeurs d'argent, mais que toutes les cartes bancaires puissent retirer du liquide.

85%

11%

Guillaume

Il faut que la Banque postale renforce sa présence dans les territoires ruraux (y compris par la mise en place de DAB/GAB)

79%

16%



# Optimiser la séparation physique des services bancaires et postaux

**Idée plébiscitée**

12 propositions

Cette idée exprime le besoin de clarifier la distinction physique entre les services bancaires et postaux pour améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle. Ils préconisent **la séparation des guichets bancaires et postaux**, soulignant que cela permettrait de **réduire les temps d'attente** et **d'améliorer la compréhension et l'organisation des services**. Certains suggèrent de mieux marquer la différence entre espaces spécifiques dédiés à la Banque postale dans les bureaux de poste, avec des guichets distincts pour chaque service.

■ % votes "pour"  
■ % votes "neutre"  
■ % votes "contre"

*Alain*

Il faut séparer guichets bancaires et courriers pour une meilleure image (compréhension client, organisation, sérieux, etc.)

75% 16%

*Bénédicte*

Il faut séparer le guichet banque du guichet postal... Le temps d'attente sera bien meilleur pour envoyer un courrier!

77% 19%

*Ludi.*

Il faut un guichet pour courrier et un autre pour banque avec un peu plus de discrétion

71% 24%

*Pada*

Il faut séparer davantage l'activité Banque de l'activité Poste, notamment aux guichets, lorsque les effectifs le permettent.

75% 19%

*Brigitte*

Il faut remettre toutes les opérations (courrier, colis, banque) dans tous les points postaux et arrêter de séparer les activités.

75% 16%

*Fifi*

Il faut séparer clairement la partie Banque et la partie Courrier / Colis au sein de la Poste.

70% 21%

**MAKE.  
ORG**