

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Thiers, mercredi 2 mars 2022

### Inclusion numérique

## **Double inauguration au bureau de poste de Thiers Centre Urbain qui, depuis le début de l'année, accueille un espace France Services et la première « Étape numérique » d'Auvergne-Rhône-Alpes**

**Mercredi 2 mars au bureau de poste de Thiers Centre Urbain, Philippe Chopin, préfet du Puy-de-Dôme et Julien Barbry, directeur régional de la Branche Grand Public et Numérique Auvergne La Poste, ont procédé à une double inauguration en présence du maire de la ville de Thiers, Stéphane Rodier, et du président de la communauté de communes Tony Bernard : d'abord celle de l'espace France Services, puis celle de la première « Etape Numérique » en présence de Pascale Pineau, directrice territoriale Allier – Cantal – Puy-de-Dôme de la Banque des Territoires.**

**Outre les services postaux habituels, le bureau de poste de Thiers Centre Urbain propose désormais deux espaces avec deux objectifs complémentaires : accompagner les usagers dans leurs démarches du quotidien et favoriser l'inclusion numérique du plus grand nombre.**

### **Un espace France Services pour 9 services publics**

Après Randan, Manzat, Saint-Dier d'Auvergne, l'Espace France Services de Thiers est le quatrième espace France Services puydômois à être accueilli dans un bureau de poste. Cette ambition du groupe La Poste permet de participer au maintien des services publics sur tout le territoire et de développer ses liens de proximité avec ses clients. L'accès à un socle commun de services publics de 9 opérateurs (CAF, Pôle Emploi, CNAM, CNAV, MSA, Ministère de l'Intérieur, Ministère de Justice, DGFIP, La Poste) est désormais possible en complément de ses activités postales habituelles.

Les citoyens accèdent aux services des partenaires via un espace numérique mis à disposition par La Poste (ordinateur, tablette, imprimante et scanner) et peuvent bénéficier de l'accompagnement d'un chargé de clientèle spécialement formé pour intervenir à Thiers Centre Urbain.

En amont de la labellisation France Services, les équipes de La Poste suivent une formation complète leur permettant d'accueillir et d'orienter les clients sur l'ensemble des services proposés par les 9 opérateurs du bouquet de services. Les chargés de clientèle sont régulièrement formés pour développer leur expertise et intégrer les évolutions de service des opérateurs afin d'accompagner au quotidien les clients dans leurs démarches.

Pour répondre aux normes du Label France Services, le bureau de poste a bénéficié de travaux permettant notamment d'identifier les trois usages distincts réunis sur un même lieu : La Poste, la France Services à destination des usagers des services publics, et l'« Etape Numérique » pour favoriser l'inclusion numérique et lutter contre l'illectronisme.

**Le programme « France Services » est piloté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). L'État finance chaque structure labellisée à hauteur de 30 000 € par an en fonctionnement et prend également en charge la formation des agents, l'animation du réseau ainsi que le déploiement des outils informatiques par le biais de la Banque des Territoires.**

## **« L'Étape Numérique », un espace et un conseiller numérique entièrement dédiés à l'inclusion numérique**

Après deux premiers sites expérimentaux inaugurés en 2021 à Agen et à Perpignan, La Poste et la Banque des Territoires ouvrent un nouvel espace « L'Étape Numérique » à La Poste de Thiers Centre Urbain. Installée dans une zone spécialement aménagée au sein du bureau de poste, « L'Étape Numérique » a pour ambition de favoriser l'inclusion numérique des citoyens qui en ont besoin. Ce lieu unique et innovant propose des ateliers digitaux et des formations au numérique, et l'accès à une salle connectée.

« L'Étape Numérique » est une nouvelle illustration de l'accélération des coopérations opérationnelles entre La Poste et la Banque des Territoires. Leur ambition commune est d'ouvrir, tout au long de l'année 2022, de nouveaux espaces « Étape Numérique » sur l'ensemble du territoire.

13 millions de Français rencontrent des difficultés avec le numérique<sup>1</sup>, pour des raisons d'accès à internet, de couverture géographique ou de compétences digitales insuffisantes. 33% des Français souhaiteraient bénéficier d'un accompagnement dans des lieux dédiés<sup>2</sup>. Pour répondre à ces enjeux d'inclusion sur les territoires, La Poste et la Banque des Territoires ont lancé « L'Étape Numérique », un lieu unique, évolutif et innovant ouvert à tous les publics pour se familiariser avec le monde numérique.

Concrètement, « L'Étape Numérique » est un **espace spécifique connecté et modulable au sein du bureau de poste**. Accessible au grand public sur rendez-vous du lundi au samedi, l'espace proposera à terme des ateliers et des formations numériques en groupe ou individuels ainsi que l'accès de l'espace aux professionnels. Ce projet poursuit plusieurs objectifs :

- **l'accompagnement et la formation aux outils essentiels du monde numérique** : découverte des fonctionnalités simples d'une tablette ou d'un ordinateur, réalisation de démarches administratives en ligne...
- **l'apprentissage des usages du numérique** : premiers pas dans la programmation informatique, sensibilisation aux bonnes pratiques sur les réseaux sociaux.
- **l'accès à des salles connectées et équipées de PC, d'écran et d'imprimante scan.**

**Les ateliers et formations, gratuits pour les citoyens, pourront être animés par des partenaires locaux** afin de s'adapter aux spécificités de chaque lieu et de s'appuyer sur le tissu associatif des villes.

---

<sup>1</sup> Source BVA 2020 – Les Français et l'inclusion numérique

<sup>2</sup> Source ARCEP – Baromètre numérique 2018

L'inscription aux formations s'effectuera auprès de Karine Lipinski, conseiller numérique du bureau de poste de Thiers Centre Urbain nouvellement nommée. En formation jusqu'à la mi-mai, elle sera présente d'ici là tous les mercredis dans la salle du public du bureau de poste de Thiers centre urbain, où tablette numérique en main, elle effectuera un travail de détection des besoins des usagers pour proposer ensuite une offre de services la plus adaptée aux territoires.

Car les conseillers numériques, comme Karine Lipinski à Thiers, visent à accompagner les usages numériques du quotidien comme pouvoir travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne. Il leur faudra également sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques : s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc. Enfin de façon plus générale, l'idée est de rendre tout un chacun autonome pour savoir utiliser seul le numérique pour ses démarches administratives en ligne.

### **La Banque des Territoires, acteur de la transformation numérique**

La Banque des Territoires intervient en tant que financeur pour déployer cette offre proposée par La Poste. Elle agit plus globalement pour que la transformation numérique du pays bénéficie à l'ensemble des Français dans tous les territoires. Cela se concrétise par le rôle actif joué par la Banque des Territoires dans le financement du déploiement du réseau fibre en France, permettant d'offrir à tous, un accès indispensable au très haut débit. Cela se poursuit par son soutien au développement de services innovants au bénéfice des territoires et des collectivités, en investissant dans des entreprises qui déploient des offres rendues possibles par l'accès au très haut débit. La Banque des Territoires entend enfin rendre la transformation numérique accessible à tous, en participant, tout comme La Poste, au déploiement des espaces labellisés France Services et désormais de l'offre « L'Étape Numérique » proposée avec La Poste. La Banque des Territoires agit ainsi au bénéfice de territoires plus connectés, inclusifs et attractifs.

**« L'Étape Numérique » est une nouvelle illustration de l'engagement de La Poste dans la lutte contre la fracture numérique, au plus près des territoires.** La Poste compte déjà plus de 500 bureaux, principalement en QPV – Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville –, avec des médiateurs engagés dans la détection de la fragilité numérique, qui effectuent des diagnostics, accompagnent les clients sur les services en ligne de La Poste et de La Banque Postale et les orientent ensuite vers des ateliers digitaux dispensés par des associations partenaires. Elle s'appuie également sur plus de 300 bureaux labellisés France Services, 370 en d'ici la fin de l'année, qui facilitent les démarches administratives en ligne auprès de 9 opérateurs de services publics, dont La Poste. A travers ces différentes initiatives, La Poste accompagne chaque année près de 80 000 personnes dans leurs démarches en ligne.

Acteur majeur de l'inclusion sociale et numérique, l'ambition du Groupe La Poste à horizon 2025 est de détecter et former jusqu'à 1 million de personnes exclues du numérique.

### **Des travaux de rénovation en 2021**

Pour accueillir ces nouveaux espaces, des travaux ont été nécessaires, le bureau de poste a bénéficié l'automne dernier d'importants de travaux de rénovation pour un montant total de 355 500 euros.

Concernant l'espace France Services, la Commission départementale de présence postale territoriale, aujourd'hui présidée par Michel Sauvade, vice-président numérique au sein du conseil départemental du Puy-de-Dôme, a contribué pour moitié au montant des travaux et du nouveau mobilier livré, soit 47 400 euros, La Poste finançant l'autre moitié.

Concernant l'ensemble des travaux et le nouveau mobilier de « L'Etape Numérique », la Banque des Territoires a financé à hauteur de 100 00 euros, La Poste réglant les 160 700 euros restants.

#### **A propos du Groupe La Poste**

La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des Dépôts et de l'Etat. Le Groupe La Poste est organisé en quatre branches : Services-Courrier-Colis, GeoPost, Grand Public et Numérique, La Banque Postale qui constitue avec sa filiale CNP Assurances un leader européen de la bancassurance et de la finance verte.

Neutre en carbone depuis 2012, La Poste distribue 17,9 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. Attaché à sa présence territoriale, le Groupe compte 17 000 points de contact (bureaux de poste, agences postales communales, relais poste commerçants) et 15 000 points d'accès à un service postal (Pickup, carrés pros, consignes ou encore drive colis).

En 2020, le Groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 31,2 milliards d'euros, dont 40% à l'international, et emploie près de 249 000 collaborateurs, dans 48 pays sur 4 continents dont 190 000 en France.

Avec son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », l'entreprise publique se fixe l'ambition de devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

#### **A propos de la Banque des Territoires**

Créée en 2018, la Banque des Territoires est un des cinq métiers de la Caisse des Dépôts. Elle rassemble dans une même structure les expertises internes à destination des territoires. Porte d'entrée client unique, elle propose des solutions sur mesure de conseil et de financement en prêts et en investissement pour répondre aux besoins des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques. Elle s'adresse à tous les territoires, depuis les zones rurales jusqu'aux métropoles, avec l'ambition de lutter contre les inégalités sociales et les fractures territoriales. La Banque des Territoires est déployée dans les 16 directions régionales et les 37 implantations territoriales de la Caisse des Dépôts afin d'être mieux identifiée auprès de ses clients et au plus près d'eux.

**Pour des territoires plus attractifs, inclusifs, durables et connectés.**

[www.banquedesterritoires.fr](http://www.banquedesterritoires.fr) @BanqueDesTerr

### **Contacts presse**

#### **La Poste Groupe**

Addario Laurence  
Responsable Relations Media  
06 74 01 33 37  
[laurence.addario@laposte.fr](mailto:laurence.addario@laposte.fr)  
@LPNews\_Aura

#### **Banque des Territoires Auvergne-Rhône-Alpes**

Anne-Laure Badaut:  
06 31 06 82 34  
[anne-  
laure.badaut@caissedesdep  
ots.](mailto:anne-laure.badaut@caissedesdepots.fr)  
@BdT\_AuvRAIpes

#### **Préfecture du Puy-de-Dôme**

06 86 37 90 09 / 06 80 37 14 18  
  
pref-communication@puy-de-  
dome.gouv.fr  
@Prefet63

## Annexe

### Avec l'espace France Services, les services du quotidien à proximité de chacun



#### **MA SITUATION DE VIE CHANGE**

Je déclare mon changement de situation suite à une naissance ou au décès d'un proche. Je demande le RSA, la prime d'activité, une aide au logement (APL, ALF,...).

#### **JE PRENDS SOIN DE MA SANTÉ**

Je demande une carte vitale, je suis mes remboursements, je télécharge une attestation de droits, je déclare un changement de situation personnelle...



#### **JE PRÉPARE MA RETRAITE**

Je souhaite bénéficier d'une simulation pour ma retraite ou être informé(e) de mes droits.



#### **JE DÉCLARE MES IMPÔTS**

Je déclare et paie mes impôts, j'accède à mes documents fiscaux, je me renseigne sur la taxe d'habitation, la taxe foncière, le prélèvement à la source...



#### **J'ÉTABLIS MES DOCUMENTS OFFICIELS**

Je fais ma pré-demande de passeport ou carte nationale d'identité, je demande ou renouvelle mon permis de conduire, mon certificat d'immatriculation...



#### **JE FAIS VALOIR MES DROITS**

Face à un litige ou conflit, je m'informe sur les procédures et sur la saisie du Défenseur des droits, je demande un extrait de mon casier judiciaire...



#### **JE SUIS AFFILIÉ(E) À LA MSA**

Je crée mon compte, je consulte mes paiements, je fais mes déclarations et demandes en ligne concernant ma santé, ma famille, ma retraite...



#### **JE CHERCHE UN EMPLOI**

Je m'inscris/réinscris en ligne en tant que demandeur d'emploi, j'actualise ma situation, je consulte mes paiements.