

# Cahier des charges

## Prestations de médiation sociale et numérique pour les clientèles en situation vulnérable

### PREAMBULE

Le Groupe La Poste est un grand groupe de services multi-métiers français, détenu à 100 % par des actionnaires publics (34% par l'État et 66% par la Caisse des Dépôts et Consignations). Le Groupe La Poste emploie plus de 238 000 collaborateurs. Le Groupe est également présent dans 63 pays sur 5 continents.

Constitué de la maison mère (La Poste SA) et de ses filiales, Le Groupe La Poste est organisé autour de 4 branches :

1. La branche Services-Courrier-Colis regroupe les activités traditionnelles de livraison de courrier relationnel et publicitaire, de presse et de colis postal sur tout le territoire. Elle se développe activement sur le marché des services de proximité, notamment la « Silver » économie ;
2. La branche GeoPost, filiale à 100 % du Groupe, est spécialisée dans la livraison de colis express de moins de 30 kg en France et à l'international. Grâce à ses marques DPD, Chronopost, SEUR en Espagne et BRT en Italie, Geopost est devenu le premier réseau de livraison en Europe. Présent dans 49 pays, Geopost a livré 2.1 milliards de colis dans le monde en 2022, soit 8.4 millions de colis par jours en 2022,
3. La Branche Grand Public et Numérique réunit le Réseau La Poste, avec ses 17 000 points de contact, la « Business Unit » Grand Public de la branche Courrier-Colis en charge de la commercialisation des services postaux, financiers, téléphoniques auprès du Grand public, et la branche numérique qui produit et commercialise les solutions et services numériques du Groupe dans le domaine de la transformation numérique, du marketing digital, de l'édition et de la confiance numérique. Elle porte également la transformation numérique du Groupe La Poste dans un environnement de plus en plus digitalisé.
4. La Banque Postale, filiale à 100 % du Groupe La Poste, est présente dans trois domaines : la banque de détail en France, l'assurance et la gestion d'actifs. En 2022, La Banque Postale s'est rapprochée de la CNP pour devenir un grand pôle financier public. Forte de 20 millions de clients, particuliers, personnes morales et collectivités locales, La Banque Postale, en tant qu'héritière des services financiers de La Poste, a un positionnement unique sur le marché français. Grâce à sa mission de service public et d'accessibilité bancaire, elle permet à 1.4 millions de clients exclus du système bancaire d'accéder, sans conditions de ressources, à des services bancaires essentiels. Très engagée sur le volet sociétal et environnemental, La Banque Postale est classée 1<sup>ère</sup> banque mondiale en matière de RSE par Vigeo Eiris depuis 2021,

## I. Présentation de la mission

### A. Contexte du projet

Le contrat de présence postale triennal, signé avec l'État et l'AMF (Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité), se fixe pour principale finalité l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des populations, en tenant compte des évolutions des usages et des technologies, en particulier à travers l'amélioration de l'offre postale et de l'accès aux services postaux et bancaires, notamment par des actions en faveur de l'inclusion sociale et numérique des populations vulnérables.

La qualité et l'accessibilité de son offre de services constituent un des piliers de la relation de confiance et de qualité de service que La Poste instaure avec ses clients.

C'est dans cette perspective que La Poste met son réseau au service de ces enjeux au travers de la mise en œuvre de dispositifs d'inclusion sociale et numérique dans ses points de contact.

### B. Population concernée

La Poste poursuit son développement commercial tout en restant conforme à ses valeurs et à son identité : missions de service public, proximité relationnelle, aménagement du territoire, qualité du conseil et de la relation clients, maintien du lien social.

Un lien social d'autant plus essentiel auprès des clientèles les plus vulnérables.

On identifie quatre types de vulnérabilités majeures permanentes ou temporaires :

- Les vulnérabilités financières ;
- Les vulnérabilités d'accès aux canaux de distribution, produits et services de La Poste ;
- Les vulnérabilités liées au parcours des demandeurs d'asiles, réfugiés et bénéficiaires d'une protection internationale ;
- Les vulnérabilités liées aux fragilités numériques.

Les missions du prestataire sont décrites en annexe 1 au présent cahier des charges.

## II. Objet de la consultation

La Poste fait appel à des Prestataires pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des publics en situation de vulnérabilités lors de la réalisation d'opérations postales et bancaires dans ses bureaux de poste.

Le périmètre des bureaux éligibles à ces prestations est défini dans le contrat de présence postale.

Cette liste ainsi que les prestations attendues peuvent évoluer.

En fonction du contexte local, le besoin peut porter sur un, deux ou trois types de prestations.

### 1. MEDIATION SOCIALE ET NUMERIQUE

L'objectif de la consultation est d'identifier un Prestataire à même :

- d'accompagner les publics des bureaux de poste au travers d'une médiation sociale et numérique selon le cahier des charges joint en annexe.
- de fournir des données quantitatives et qualitatives sur les actions réalisées ci-dessus mentionnées afin de permettre à La Poste de bien piloter ces activités.

Le(s) département(s) concernés par cette consultation sont les suivants : **01 03 04 05  
06 07 13 15 26 38 42 43 63 69 73 74 83 84 2A 2B**

La Poste fait également appel à des Prestataires, pour :

### 2- PRESTATIONS DE TRADUCTION ET D'INTERPRETARIAT

L'objectif de la consultation est d'identifier un partenaire à même de :

- Réaliser des missions de traduction et d'interprétariat pour faciliter l'accès à des services bancaires et postales essentiels de populations allophones ;
- Fournir des données quantitatives et qualitatives sur les actions réalisées ci-dessus mentionnées afin de permettre à La Poste de bien piloter ces activités ;

### 3- PRESTATIONS D'ANIMATION D'ATELIERS NUMERIQUES ET/OU DE PEDAGOGIE BUDGETAIRE ET FINANCIERE

L'objectif de la consultation est d'identifier un partenaire à même de :

- Animer des ateliers numériques autour de l'accès aux services numériques postaux et de pédagogie budgétaire et financière en vue de favoriser l'autonomie des publics en difficultés,
- Fournir des données quantitatives et qualitatives sur les actions réalisées ci-dessus mentionnées afin de permettre à La Poste de bien piloter ces activités.

Le(s) département(s) concernés par cette consultation sont les suivants :

LOT 1 : département de l'Ain (01)

LOT 2 : département de l'Allier (03)

LOT 3 : département des Alpes de Haute Provence (04)

LOT 4 : département des Hautes Alpes (05)

LOT 5 : département des Alpes Maritimes (06)

LOT 6 : département de l'Ardèche (07)  
LOT 7 : département des Bouches du Rhône (13)  
LOT 8 : département du Cantal (15)  
LOT 9 : département de la Drôme (26)  
LOT 10 : département de l'Isère (38)  
LOT 11 : département de la Loire (42)  
LOT 12 : département de la Haute loire (43)  
LOT 13 : département du Puy de Dôme (63)  
LOT 14 : département du Rhône (69)  
LOT 15 : département de la Savoie (73)  
LOT 16 : département de la Haute Savoie (74)  
LOT 17 : département du Var (83)  
LOT 18 : département du Vaucluse (84)  
LOT 19 : département de la Corse du Sud (2A)  
LOT 20 : département de la Haute Corse (2B)

## 1- MEDIATION SOCIALE ET NUMERIQUE

### A. Missions du Prestataire

Les médiateurs auxquels La Poste fait appel pour accompagner ses clients, doivent posséder une double compétence en médiation sociale et numérique et être formés à la gestion des incivilités.

Leur rôle est d'accompagner les clients en situation de vulnérabilités afin de faciliter leur accès et de les rendre autonomes dans la connaissance et l'utilisation des offres de services et produits de La Poste. Lorsque nécessaire, les médiateurs accueillent et orientent les clients parlant peu ou pas la langue française. Les médiateurs contribuent également à informer et orienter les clients vers les organisations adaptées.

En bureau de poste, l'accompagnement social et numérique recherché couvre les activités suivantes :

- Sensibiliser les clients en bureau(x) de Poste : informer les clients sur l'offres de services, les outils et les espaces numériques mis à leur disposition et les encourager à les utiliser ;
- Détecter les besoins des clients en bureau(x) de poste et évaluer leur niveau d'autonomie pour la réalisation des opérations postales et bancaires.

- Evaluer le niveau d'autonomie des clients concernant l'utilisation des services, et en particulier, les services numériques ;
- Orienter. Identifier la solution de prise en charge ou d'accompagnement interne ou externe, la plus adaptée aux besoins des clients et les orienter vers celles-ci ;
- Accompagner. Rassurer, apporter une aide ponctuelle et aider les clients à devenir autonome dans l'utilisation des services. Faciliter leur accès à l'équipement informatique ou à une connexion internet lorsque disponible dans le bureau de poste
- Agir sur les situations de tension ou de conflits en facilitant le dialogue et la recherche de solutions.

L'accompagnement social et numérique recherché couvre principalement les activités postales liées aux services mentionnés ci-dessous :

- Services Courrier-Colis : aide au remplissage de formulaires, dépôts et suivis des envois, etc.
- Services bancaires : accès à l'espace client, réalisation de virements et prélèvements, etc.
- Service de téléphonie de La Poste mobile : aide à l'activation et au fonctionnement des cartes prépayées, etc.
- Services numériques de La Poste : appui à la création adresse e-mail laposte.net, à l'ouverture d'un compte Digiposte, à la création d'une Identité numérique, etc.

L'objectif étant de rendre les clients autonomes dans l'utilisation des services de La Poste.

## B. Périmètre et Modalités d'intervention

La Liste des bureaux et les prestations attendues seront transmises lors des mises en concurrence ultérieures dans un cahier des charges spécifique.

En cas d'absence, le Prestataire s'engage à tenir un délai de trois jours ouvrables maximum pour effectuer son remplacement ou proposer une nouvelle date d'intervention.

Des pénalités peuvent être prévues en cas de non-respect des engagements de fonctionnement.

## 2 - TRADUCTION ET INTERPRETARIAT

### A. Missions du Prestataire

Le(s) traducteur(s) / interprète(s) au(x)quel(s) La Poste fait appel pour accompagner les clients, doivent posséder plusieurs compétences :

- Une compétence linguistique qui sera indiquée dans le cahier des charges spécifique ;

- Une compétence en médiation sociale et numérique ;
- Et être formés à la gestion des incivilités.

Leur rôle est d'accompagner les publics, en particulier les publics allophones, afin de faciliter leur connaissance, accès et utilisation des offres de services et produits de La Poste.

Les traducteurs/interprètes contribuent également à informer et orienter les clients vers les organisations adaptées.

En bureau de poste, l'accompagnement linguistique, social et numérique recherché couvre les activités suivantes :

- Sensibiliser les clients en bureau(x) de Poste : informer les clients sur l'offres de services, les outils et les espaces numériques mis à leur disposition et les encourager à les utiliser ;
- Détecter les besoins des clients en bureau(x) de poste et évaluer leur niveau d'autonomie pour la réalisation des opérations postales et bancaires.
- Evaluer le niveau d'autonomie des clients concernant l'utilisation des services, et en particulier, les services numériques ;
- Orienter. Identifier la solution de prise en charge ou d'accompagnement interne ou externe, la plus adaptée aux besoins des clients et les orienter vers celles-ci ;
- Accompagner. Rassurer, apporter une aide ponctuelle et aider les clients à devenir autonome dans l'utilisation des services. Faciliter leur accès à l'équipement informatique ou à une connexion internet lorsque disponible dans le bureau de poste
- Agir sur les situations de tension ou de conflits en facilitant le dialogue et la recherche de solutions.

L'accompagnement social et numérique recherché couvre principalement les activités postales liées aux services mentionnés ci-dessous :

- Services Courrier-Colis : aide au remplissage de formulaires, dépôts et suivis des envois, etc.
- Services bancaires: accès à l'espace client, réalisation de virements et prélèvements, etc.
- Service de téléphonie de La Poste mobile : aide à l'activation et au fonctionnement des cartes prépayées, etc.
- Services numériques de La Poste : appui à la création adresse mail laposte.net, à l'ouverture d'un compte Digiposte, à la création d'une Identité numérique, etc.

L'objectif étant de faciliter l'accès des clients, en particulier allophones, aux services de la Poste et de les rendre les clients autonomes, lorsque c'est possible, dans l'utilisation des services de La Poste.

## A. Périmètre et modalités d'intervention

La Liste des bureaux et les prestations attendues seront transmises lors des mises en concurrence ultérieures dans un cahier des charges spécifique.

En cas d'absence, le Prestataire s'engage à tenir un délai de trois jours ouvrables maximum pour effectuer son remplacement ou proposer une nouvelle date d'intervention.

Des pénalités peuvent être prévues en cas de non-respect des engagements de fonctionnement.

### 3 : ANIMATION D'ATELIERS NUMERIQUES ET/OU DE PEDAGOGIE BUDGETAIRE ET FINANCIERE

#### A. Missions du Prestataire :

Le Prestataire propose des ateliers de formation au numérique (initiation et approfondissement) et/ou de pédagogie financière et budgétaires dans des espaces adaptés en bureaux de Poste pour accompagner les clients détectés en situation de fragilité numérique dans les points de contact de La Poste. Lorsque les locaux de La Poste ne le permettent pas, le Prestataire met à disposition des espaces adaptés et équipés pour conduire ces ateliers. Ces espaces devront se trouver à proximité des bureaux de Poste où auront eu lieu les détectations.

Le contenu des ateliers est détaillé en annexe 2 ci-après.

Les intervenants auxquels La Poste fait appel pour accompagner ses clients, doivent être formés à l'animation d'ateliers numériques et/ou de pédagogie budgétaire et financière. Leur rôle est d'accompagner les clients en situation de vulnérabilité afin de les rendre autonomes dans la connaissance et l'utilisation des outils numériques en lien avec les services de La Poste.

L'accompagnement social et numérique recherché couvre principalement les activités postales liées aux services mentionnés ci-dessous :

- Services Courrier-Colis : aide au remplissage de formulaires, dépôts et suivis des envois, etc.
- Services bancaires : accès à l'espace client, réalisation de virements et prélèvements, etc.
- Service de téléphonie de La Poste mobile : aide à l'activation et au fonctionnement des cartes prépayées, etc.
- Services numériques de La Poste : appui à la création adresse mail laposte.net, à l'ouverture d'un compte Digiposte, à la création d'une Identité numérique, etc.
- La gestion du budget et des finances d'un particulier ou d'un ménage

#### B. Périmètre et modalités d'intervention

La liste des bureaux mettant en place des ateliers sera transmise lors des mises en concurrence ultérieures dans un cahier des charges spécifique.

En cas d'absence, le Prestataire s'engage à tenir un délai de trois jours ouvrables maximum pour proposer une nouvelle date d'intervention.

Des pénalités peuvent être prévues en cas de non-respect des engagements de fonctionnement.

## CONDITIONS DE REUSSITE

**Prérequis : Désignation d'un interlocuteur unique et fourniture d'un reporting régulier fiable et complet**

Les prestations de médiation sociale et numérique sont soumises à la validation préalable de la CDPPT (Commission Départementale de Présence Postale Territoriale) concernée.

Un an au plus tard après le démarrage des prestations, La Poste doit présenter un bilan devant cette commission, qui décidera ou non de la prolongation des prestations pour les années suivantes du contrat de présence postale.

À cet effet, le Prestataire doit s'engager à :

- Fournir à La Poste un rapport/état mensuel des prestations réalisées selon le modèle joint en annexe 3 ;
- Rendre compte de son activité via les outils de compte-rendu d'activités mis à la disposition des associations par La Poste ;
- Fournir un bilan qualitatif et quantitatif annuel des moyens humains et financiers utilisés et des résultats obtenus selon le modèle joint en annexe 4.

De son côté, La Poste partagera les données collectées sur l'activité des médiateurs via le compte-rendu d'activités digital chaque quadrimestre avec les associations.

Ensuite, tout au long du contrat, il peut être demandé au Prestataire de communiquer toutes informations liées aux actions réalisées, via les outils mis à disposition par La Poste, et notamment les bons de permanence, état des lieux des prestations réalisées, qu'ils soient physiques ou dématérialisés.

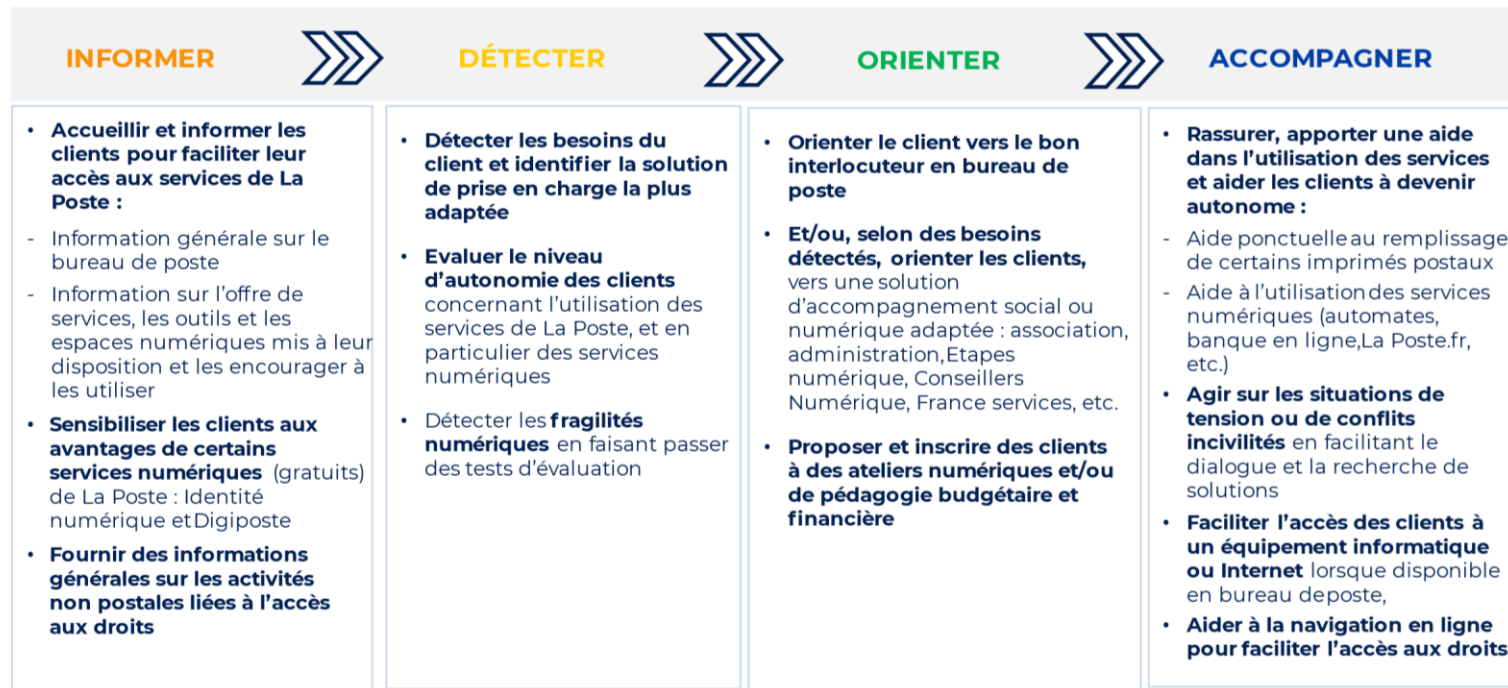
Le Prestataire désigne un interlocuteur privilégié au titre du suivi opérationnel du contrat. Le planning des réunions est défini d'un commun accord entre La Poste et le Prestataire lors de leur première réunion. Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu.



# ANNEXE 1

## CATALOGUE DES MISSIONS

### LES MISSIONS DU MÉDIATEUR SOCIAL ET NUMÉRIQUE



## ANNEXE 2

### Les types d'ateliers :

Différents types d'ateliers numériques et de gestion budgétaire peuvent être proposés afin de répondre aux besoins des clients en fragilité.

### Les ateliers d'initiation aux pratiques du numérique :

Ces ateliers sont destinés aux individus les plus éloignés des pratiques du numérique et de la gestion budgétaire.

Les ateliers d'initiation proposent de découvrir les gestes fondamentaux d'utilisation du matériel informatique (tablettes, ordinateurs, mobiles) : allumer/éteindre, manier le clavier et la souris, utiliser le menu démarrer, enregistrer des fichiers, etc.

### Les ateliers de développement de la pratique numérique :

Après avoir appris les éléments d'initiation via le module 1 ou si ceux-ci étaient déjà maîtrisés, le module 2 propose à ses participants de se familiariser avec la navigation sur Internet et les possibilités qui en découlent.

### Les ateliers de prise en main des outils bancaires :

Les ateliers de ce module ont vocation à former les participants à l'utilisation des services bancaires en ligne : le compte bancaire, les moyens de paiement et les frais bancaires.

Exemples de thématiques abordées : éditer un RIB, consulter ses comptes, réaliser un virement/prélèvement ; maîtriser les différents moyens de paiements : espèces, chèques, cartes bancaires, TIP...

### Les ateliers de pédagogie budgétaire et financière :

Ces ateliers ont vocation à former les participants à la maîtrise de l'argent dans la vie quotidienne : établir un budget, maîtriser ses dépenses et ses ressources, connaître les outils de gestion et de prévision budgétaire, gérer son patrimoine, planifier son épargne.

Chaque atelier doit s'appuyer sur des cas pratiques, de préférence en lien avec les services de La Poste ou de La Banque Postale.

## ANNEXE 3



Dispositif de médiation sociale et numérique

# Rapport mensuel des prestations réalisées

### IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Numéro du département		Nom du département	
-----------------------	--	--------------------	--

Nom de l'association			
Adresse			
Code postal		Ville	

Période couverte par ce bilan	
-------------------------------	--

TYPE DE PRESTATION(s)	LIEUX DES PRESTATIONS (Bureaux de poste ou associations)
<input type="checkbox"/> Médiation sociale et numérique	
<input type="checkbox"/> Traduction et interprétariat	
<input type="checkbox"/> Atelier numérique et/ou de pédagogie budgétaire	

## 1. Rapport mensuel des permanences réalisées :

MOIS		ANNEE			
<b>PRESTATIONS DE MEDIATION SOCIALE ET NUMERIQUE</b>					
DATE DE LA PERMANENCE	NOM DU BUREAU DE POSTE	CODE REGATE	HEURE DE DEBUT	HEURE DE FIN	DUREE
TOTAL					
<b>PRESTATION DE TRADUCTION &amp; INTERPRETARIAT</b>					
DATE DE LA PERMANENCE	NOM DU BUREAU DE POSTE	CODE REGATE	HEURE DE DEBUT	HEURE DE FIN	DUREE
TOTAL					

DATE :	
REPRESENTANT DE L'ASSOCIATION :	
PRENOM :	NOM :
FONCTION :	
SIGNATURE :	



# ANNEXE 4 BILAN ANNUEL

## BILAN TYPE

### IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Numéro du département		Nom du département	
-----------------------	--	--------------------	--

Nom de l'association			
Adresse			
Code postal		Ville	

Période couverte par ce bilan	
-------------------------------	--

TYPE DE PRESTATION(S)	LIEUX DES PRESTATIONS (Bureaux de poste ou associations)
<input type="checkbox"/> Médiation sociale et numérique	
<input type="checkbox"/> Traduction et interprétariat	
<input type="checkbox"/> Atelier numérique et/ou de pédagogie budgétaire	

# Sommaire

- 1. Présentation du prestataire**
- 2. Rappel du cadre initial de(s) la prestation(s)**
- 3. Evaluation de la qualité de la relation La Poste / Prestataire**
- 4. Evaluation globale des prestations réalisées par le prestataire**
  - 4.1. Evaluation quantitative des accompagnements réalisés
  - 4.2. Evaluation qualitative des accompagnements réalisés

## 1. Présentation du prestataire :

Statut légal	Association loi 1 901
Reconnu d'intérêt général	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Budget annuel (K€)	
Nombre de salarié(s)	
Mission	.....

## 2. Rappel du cadre initial des prestations

### Médiation sociale et numérique

	NOM DU LIEUX	NB D'HEURES CONTRACTUELLES ET PERIODICITE (PLANNING) DES ATELIERS	MOYENS FINANCIERS (K€)	MOYEN(S) HUMAIN(S) Nom et prénom du(des) médiateur(s)
LIEUX 1				
LIEUX 2				
LIEUX 3				
....				

### Traduction & Interprétariat

	NOM DU LIEUX	LANGUE(S) TRADUITE(S)	NB D'HEURES CONTRACTUELLES ET PERIODICITE (PLANNING) DES ATELIERS	MOYENS FINANCIERS (K€)	MOYEN(S) HUMAIN(S) Nom et prénom du(des) traducteur(s) /interprète(s)
LIEUX 1					
LIEUX 2					
LIEUX 3					
...					



### □ Atelier de formation au numérique et à la pédagogie budgétaire

	NOM DU LIEUX	TYPE D'ATELIER	Nb D'HEURES CONTRACTUELLES ET PERIODICITE (PLANNING) DES ATELIERS	MOYENS FINANCIERS (K€)	MOYEN(S) HUMAIN(S) Nom et prénom du(des) médiateur(s) Nom et prénom du(des) formateur(s)
LIEUX 1					
LIEUX 2					
LIEUX 3					
...					

## 3. Evaluation de la qualité de la relation La Poste / Association

Cette évaluation porte sur la qualité de la relation prestataire / fournisseur et en particulier, la mise en œuvre du cadre initial des prestations ainsi que ses conditions de réalisations, etc.

Parmi les sujets pouvant être abordés (liste non exhaustive) : respect des planning, turnover, remonté du compte-rendu d'activité digital, facturation, relation médiateurs / postiers en BP, environnement de travail en BP, des moyens techniques mis à disposition pour la réalisation de la prestation, etc.)

SUJET(S) ABORDE(S)	FORCES	FAIBLESSES	AXES D'AMELIORATION

## 4. Evaluation quantitative et qualitative des accompagnements réalisés par le prestataire

### 4.1. Evaluation quantitative des accompagnements réalisés par le prestataire :

La Poste présentera à l'Association les tableaux de bords relatifs aux données collectées via les comptes rendus d'Activités remplis par les médiateurs.

Il pourra également mettre les données brutes à la disposition des associations.

## 4.2. Evaluation qualitative des accompagnements réalisés par le prestataire

Dans cette partie, le prestataire est invité à partager avec La Poste son analyse des accompagnements réalisés (médiation, traduction/interprétariat/ateliers numériques)

SUJET(S) ABORDE(S)	FORCES / FAIBLESSES	AXES D'AMELIORATION
PUBLICS ACCUEILLIS		
ACCES AUX SERVICES POSTAUX ET BANCAIRES		
ACCES AUX DROITS		
DETECTION DES FRAGILITES NUMERIQUES		
ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE		
ACCOMPAGNEMENT LINGUISTIQUE		
GESTION DES INCIVILITES		
...etc.		