

# L'ESSENTIEL

NOUVEAUX SERVICES DE PROXIMITÉ  
UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Mars 2016



## LE FACTEUR, CLÉ DE LA PROXIMITÉ

Les facteurs, intermédiaires de confiance et relais de proximité, proposent des services innovants aux collectivités, aux citoyens et aux entreprises. La Poste poursuit ainsi son évolution et sa mission d'intérêt général afin d'accompagner au plus près les besoins et les mutations de la société : vieillissement de la population, modernisation de l'action publique, assistance pour les transitions numérique et énergétique. La Poste fait des facteurs, garants du lien social, les relais privilégiés des politiques publiques.

### Sept services de proximité

Concrètement, le facteur proposera sept nouveaux services de proximité :

porter des produits à domicile, faciliter le déploiement de services numériques, faciliter les démarches administratives ou le recyclage, réaliser des diagnostics sur le terrain, veiller sur les personnes et les biens, contribuer à des enquêtes publiques. « Apporter des services à domicile, nouer des contacts physiques, collecter des matières à recycler, tout cela pointe vers La Poste et ses 80 000 facteurs, qui sillonnent tout le territoire, 6 jours sur 7. Nous avons donc un rôle clé à jouer, en tant qu'unique réseau national homogène de proximité », résume Jack Azoulay, directeur des services facteurs à la branche Services - Courrier - Colis de La Poste.

### Éclairage

#### LES ENJEUX EN CHIFFRES CLÉS

**20 millions** de Français auront plus de 60 ans en 2030, contre 15,6 millions en 2014.

**50 %** des communes rurales ne possèdent aucun commerce de proximité.

**51 %** des interactions clients ont été effectuées par des canaux numériques en 2015.

**44 %** des Français ne trient pas systématiquement leurs déchets.

**83 %** des Français sont internautes, dont 62 % achètent en ligne. Cela représente plus de 400 millions de colis distribués annuellement.

Source : Fevad - La Poste

### L'ESSENTIEL EN 4 POINTS

- **Le facteur au centre du dispositif** de services d'intérêt général
- **Un désenclavement** des personnes isolées
- **Une aide concrète** à la transition énergétique
- **Un accompagnement** vers la modernisation technologique



LE GROUPE LA POSTE

# 7 MISSIONS POUR UN NOUVEAU MÉTIER AU CŒUR DU LIEN SOCIAL

Acteurs de confiance dans les communes de France, les facteurs voient leur métier doté de nouvelles fonctions : faciliter le quotidien de personnes isolées et à mobilité réduite, accompagner les nouveaux usages numérique et énergétique, mais aussi, se faire le relais d'échanges d'informations utiles à la vie sociale.



## PROXI COURSES

**L'enjeu :** livrer les personnes à mobilité réduite et contribuer à désenclaver les foyers les plus isolés.

**Le service :** le facteur livre à domicile, y compris aux foyers les plus isolés, des biens culturels, des médicaments et divers produits à la demande.



## PROXI ÉQUIP

**L'enjeu :** accompagner le passage de la TNT à la haute définition et déployer davantage de services à la personne à domicile.

**Le service :** le facteur endosse une fonction pédagogique afin de faciliter la prise en main des équipements numériques. Il peut donner des explications, aider à installer des boîtiers ou même des objets connectés.



## PROXI DATA

**L'enjeu :** participer à la collecte d'informations et aux enquêtes publiques.

**Le service :** le facteur collecte des informations auprès des personnes ayant donné leur accord. Il peut également réaliser des enquêtes de satisfaction ou identifier des personnes fragiles.



## PROXI DIAG

**L'enjeu :** faciliter les travaux de recensement d'équipements publics et de diagnostic énergétique.

**Le service :** le facteur réalise des relevés d'index de consommation de gaz et d'électricité ou établit un pré-diagnostic énergétique. Il peut aussi établir des constatations à la suite de sinistres et prendre des photos avec un smartphone. Une excellente solution pour réduire les délais de traitement.

# 92%

**DES FRANÇAIS** ont confiance en leur facteur.  
Source : TNS Sofres, 2012

# 100%

**DES COMMUNES FRANÇAISES SONT VISITÉES PAR LES FACTEURS, 6 JOURS SUR 7.**



# + de 2 M

**DE PRESTATIONS DE SERVICES DE PROXIMITÉ ONT ÉTÉ RÉALISÉES DEPUIS LE LANCEMENT DES NOUVEAUX SERVICES DU FACTEUR.**

Source : données internes La Poste



FACTEO

**Pour assurer leurs nouvelles missions**, les quelque 80 000 facteurs sont tous équipés d'un smartphone appelé Facteo. Un équipement innovant pour des facteurs 100 % connectés !

**Spécialement conçu pour le facteur et son métier**, ce terminal mobile doté de nombreuses fonctionnalités facilite la relation client et simplifie les procédures.

**Muni d'un stylet**, le smartphone permet notamment de faire signer l'utilisateur pour les objets suivis, les procurations et les réexpéditions.

**Grâce à Facteo**, les facteurs peuvent aussi relever les compteurs de gaz et d'électricité en un clin d'œil, ou encore photographier un dégât des eaux ou une voiture accidentée.



## PROXI VIGIE

**L'enjeu :** contribuer à veiller sur les personnes isolées et à créer un lien social.

**Le service :** le facteur rend visite régulièrement aux personnes isolées. Il devient un premier relais très efficace et permet, par exemple, de détecter la chute d'une personne âgée. Le facteur peut aussi surveiller quotidiennement les abords de la résidence de clients.



## PROXI CONTACT

**L'enjeu :** relayer une politique publique et faciliter certaines démarches administratives.

**Le service :** en devenant le relais privilégié des administrations ou des collectivités, le facteur facilite les démarches. Pour accélérer la constitution d'un dossier, il peut notamment récupérer des pièces justificatives à domicile ou encore expliquer les fondements et les applications d'une politique publique locale.



## PROXI GREEN

**L'enjeu :** accompagner la transition énergétique et la collecte de matières à recycler.

**Le service :** dans le cadre de sa tournée, le facteur facilite les démarches de recyclage. Il collecte directement les matières à recycler. Atout supplémentaire : il peut aussi faire de la pédagogie auprès des usagers en leur expliquant les bons gestes à adopter.

**POUR PLUS D'INFOS, RENDEZ-VOUS SUR POSTEO.FR**



# REGARDS CROISÉS

Ils sont élus et attentifs aux services de proximité dans leur commune, citoyens et clients d'un des nouveaux dispositifs... Ou encore, ils sont facteurs, en première ligne dans la mise en œuvre de ces nouvelles missions qu'ils incarnent pour Le Groupe La Poste. Témoignages et commentaires.



## Paroles de facteurs

« La confiance est vraiment le socle de tout dans notre relation avec le client »

**Camille Lebas** / Factrice d'équipe à Arras (Pas-de-Calais)

« Les facteurs se sont habitués à Factéo, personne ne reviendrait au support papier. C'est la même chose pour les nouveaux services, cela se fera naturellement et tout le monde comprendra que c'est nécessaire pour notre futur. »

**Jérôme Mingot** / Facteur à Jonzac (Charente-Maritime)

« Nous restons dans le service, puisque c'est le cœur de notre métier, mais nous allions le numérique à l'humain en rendant des services »

**Émilie Patoux** / Facteur à Saint-Sylvain-d'Anjou (Maine-et-Loire)

« La confiance que les gens ont en nous va nous permettre d'être au plus près de leurs besoins. »

**Stéphanie Margouton** / Factrice à Casteljaloux (Lot-et-Garonne)

Élu



**JEAN LAUNAY** / Député du Lot, président de la commission supérieure du service public des postes et communications électroniques (CSSPPCE)

« UNE FAÇON DE S'ADAPTER À UN MÉTIER QUI ÉVOLUE »

« C'est une bonne chose que La Poste se serve du lien qui l'unit aux Français pour confier de nouveaux rôles aux facteurs. C'est aussi une façon de s'adapter à un métier qui évolue, puisqu'on sait bien que leur métier a changé et changera encore. Compenser la baisse du courrier en multipliant les attributions du facteur, les raisons de son passage, cela me semble logique. Les outils mis à disposition, comme Facteo, sont de nature à apporter une grande aide aux facteurs. »

Élu



**RAYMONDE GAUTHIER** / Maire de Saint-Paul-le-Jeune (Ardèche)

« UN ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE POLITIQUE SOCIALE »

« Un des objectifs principaux du centre communal d'action sociale, c'est d'être proche et à l'écoute des populations âgées, souvent isolées et excentrées. Mais le manque de temps et de moyens ne permet pas toujours de répondre à leurs attentes. Les visites de prévention du facteur au domicile de personnes vulnérables sont la bonne solution. Ce service proposé par La Poste nous permet de satisfaire notre engagement en matière de politique sociale. »

Client



**FERNAND ROIG** / Président du Syndicat Sydetom, qui traite et valorise la totalité des déchets du département des Pyrénées-Orientales

« LES FACTEURS PEUVENT ENTRER PLUS FACILEMENT CHEZ LES USAGERS »

« Nos représentants avaient du mal à faire de la pédagogie aux usagers : ils se heurtaient souvent à des portes fermées lors de leur passage. Au contraire, les facteurs sont par excellence les personnes qui peuvent le plus facilement entrer chez les usagers. Grâce à eux, l'information est passée et nos recommandations sur les bons gestes à adopter ont été écoutées. Envoyer nos représentants avec nos véhicules nous aurait coûté beaucoup plus cher, sans compter le temps passé... »

CONTACT