



# 2020

# PORTRAITS DE POSTIERS





#### HUIT POSTIERS DE L'ANNÉE PRÉSENTS AUX VŒUX

La cérémonie des vœux 2021 du président de La Poste s'est déroulée le 12 janvier au siège du Groupe La Poste et a été diffusée en direct. À cette occasion huit postiers de l'année ont été conviés, représentant toutes les branches. Elsy Morin, factrice à Rochefort (Charente-Maritime), a représenté sur scène ses 39 collègues distingués dans le *Journal des postiers de l'année 2020*. Dans son discours, Philippe Wahl a rendu un vibrant hommage aux postiers pour leur engagement pendant cette année marquée par la Covid.

## EDITORIAL



### SANS FAILLE, EXTRAORDINAIRE, INÉDIT...

PAR  
**PHILIPPE WAHL**,  
président-directeur général  
du Groupe La Poste.

Il n'y a pas de mots assez forts pour parler de l'engagement des postières et des postiers pendant cette année 2020 qui a bouleversé nos vies. Avec la crise sanitaire, il a fallu s'adapter pour préserver la santé de chacun d'entre nous, s'adapter encore pour faire face à des volumes de colis sans précédent et s'adapter toujours pour prendre soin de nos clients les plus fragiles. Les postiers de l'année 2020 sont les représentants emblématiques de l'engagement extraordinaire de tous les postiers dans tous les territoires, tous les jours. Ce contact quotidien a permis à Erwan, facteur breton, de

porter secours à un agriculteur ou à Alexandre, chargé de clientèle lyonnais, de ranimer un client qui faisait un malaise cardiaque. Mais aussi à Pauline, Nadège et Elsy qui portaient des repas au domicile de personnes âgées, de se transformer en sauveuses. « *Un facteur est au service des personnes* », comme le dit Sébastien, facteur services expert à Dreux, qui a secouru un homme âgé l'été dernier.

Que ce soit dans la vallée inondée de la Roya pour rétablir les liaisons postales, en livrant des médicaments pour une personne fragile, en garantissant la continuité de l'activité chez un client parisien, en soutenant les commerces dieppois, en s'assurant que la plateforme colis de Liévin soit au rendez-vous pour la peak période, ou bien encore en faisant face à l'explosion du nombre de connexions sur laposte.fr, Dominique, Loubna, Patricia, Isabelle, Frédéric, Béatrice ont répondu présents.

À Valence la « porte du Midi », Suippes en région champenoise, Chamalières sur les pentes des volcans d'Auvergne, ou encore Saint-Apollinaire, commune voisine de Dijon, les postiers de l'année 2020 ont lutté contre des incendies, aidé à déjouer des actes malveillants ou se sont interposés lors d'agressions. Et comme Martine assistante sociale, des postiers ont aidé d'autres postiers à traverser les difficultés engendrées par le coronavirus.

2020 restera dans les mémoires, tant par les changements profonds qu'elle a provoqués que par l'incertitude qui l'a rythmée. Les postières et les postiers ont traversé ensemble ces douze mois en se mobilisant au service des clients. Si la crise sanitaire révèle un besoin de Poste partout sur le territoire, elle révèle aussi l'extraordinaire engagement de tous les postiers. C'est notre meilleur atout pour construire l'avenir de La Poste.



Le Journal des postiers de l'année est une publication du Groupe La Poste. Directrice de la publication: Nathalie Collin. Rédacteurs en chef: David Drujon, Fabienne Rougeot.

Portraits dessinés: Mariette Guigal. Édition et directeur artistique: Jean-Jacques Farré/tjic Studio. [www.touslesjourscurieux.fr](http://www.touslesjourscurieux.fr). Photographies: Joël Saget/AFP, Éric Huynh, Make It Live/Havas, Julie Briand. Imprimé à Rotogaronne.



# SOMMAIRE



<b>Edward Amato</b> • Guyane	P. 6
<b>Patricia Vitagliano</b> • Alpes-Maritimes	P. 7
<b>Mélanie Hubert</b> • Marne	P. 8
<b>Sébastien Reyne</b> • Drôme	P. 9
<b>Bruno Pouget</b> • Corrèze	P. 10
<b>Pauline Lissak</b> • Haute-Garonne	P. 11
<b>Solenne Langlois</b> • Paris	P. 12
<b>Dominique Monge</b> • Alpes-Maritimes	P. 13
<b>Martine Rencien</b> • Loiret	P. 14
<b>Erwan Bellec</b> • Morbihan	P. 15
<b>Françoise Belœil</b> • Bouches-du-Rhône	P. 16
<b>Loubna Makhlof</b> • Hauts-de-Seine	P. 17
<b>Rémy Lemasson</b> • Calvados	P. 18
<b>Elsy Morin</b> • Charente-Maritime	P. 19
<b>Alexandre Gilles</b> • Rhône	P. 20
<b>Nathalie Veyradier</b> • Marne	P. 21
<b>Bilel Bibi</b> • Hérault	P. 22
<b>Simon Quéau</b> • Loire-Atlantique	P. 23
<b>Laurent Oletic</b> • Var	P. 24
<b>Sonia Essid</b> • Bouches-du-Rhône	P. 25
<b>Isabelle Le Bourgeois</b> • Seine-Maritime	P. 26
<b>Nicolas Tarsitano</b> • Corse-du-Sud	P. 27
<b>Sébastien Delhommeau</b> • Eure-et-Loir	P. 28
<b>Annie Delabre</b> • Pas-de-Calais	P. 29
<b>David Ogungbemi</b> • Loire-Atlantique	P. 30
<b>Sabrina Depret</b> • Allier	P. 31
<b>Boinaidi Midiar Djadjou</b> • Mayotte	P. 32
<b>Nicolas Dary</b> • Corse-du-Sud	P. 33
<b>Béatrice Carcel</b> • Paris	P. 34
<b>Alassane Ngom</b> • Bas-Rhin	P. 35
<b>Romain Thuillier</b> • Loire-Atlantique	P. 36
<b>Audrey Pinto</b> • Puy-de-Dôme	P. 37
<b>Nadège Magloire</b> • Seine-et-Marne	P. 38
<b>Éric Vezat</b> • Corrèze	P. 39
<b>Sébastien Sadier</b> • Val-d'Oise	P. 40
<b>Cédric Pinel</b> • Essonne	P. 41
<b>Jean-Claude Dusson</b> • Côte-d'Or	P. 42
<b>Frédéric Delannoy</b> • Pas-de-Calais	P. 43
<b>Anne Joubert</b> • Paris	P. 44
<b>Yves Delmas</b> • Paris	P. 45
<b>Coup(s) de projecteur</b>	P. 46

## NOTRE ILLUSTRATRICE

**Mariette Guigal** est notre dessinatrice pour ce numéro. Après son diplôme obtenu aux Beaux-arts de Saint-Étienne, elle a multiplié les collaborations avec des titres tels que *Marie-Claire*, *Gala*, *Elle*, et a réalisé de nombreux livres pour enfants. Passionnée par les techniques de gravure et de sérigraphie, aussi à l'aise sur un ordinateur qu'avec des machines manuelles, elle a créé un atelier-boutique à Lyon, « Diable », où des machines d'imprimerie d'un autre âge retrouvent une seconde jeunesse.



**« Cinq mecs armés - fusil à pompe, pistolets et machettes - font irruption, me mettent en joue et fouillent la pièce. »**

## EDWARD AMATO

31 ANS, À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS. CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN GUYANE.

Il est des nuits qui ne s'oublient pas. Dont le souvenir reste vif, aigu, parfois douloureux. C'était un vendredi soir gai et festif, dans la moiteur de Grand-Santi. La nuit s'annonçait chaude et sans nuage. Le trentenaire a d'abord retrouvé ses copains gendarmes autour d'un barbecue, il n'a pas vu le temps passer. De retour chez lui, sur les coups de minuit, il lance un film d'action pour tromper l'insomnie. Un an plus tard, il se souvient encore du titre : « Universal Soldier », avec Jean-Claude Van Damme armé jusqu'aux dents en tête d'affiche. La stratégie fonctionne, il s'endort. Jusqu'à ce que la réalité rejoigne la fiction. À 2 h 30, immense vacarme, la porte de sa chambre s'écrase sur le sol. « Cinq mecs armés - fusil à pompe, pistolets et machettes - font irruption, me mettent en joue et fouillent la pièce », raconte Edward, encore incrédule. Les cambrioleurs sont bien informés. Ils savent qu'Edward gère le bureau de poste de Grand-Santi. Une fois un premier butin constitué chez lui (plusieurs milliers d'euros d'effets personnels), ils l'emmènent de force dans les locaux de La Poste pour qu'il leur ouvre les coffres. Malgré la

peur, il garde son sang-froid. Au lieu de composer le code secret déverrouillant l'accès aux espèces, il compose le code d'alerte. Le QG de Cayenne est ainsi prévenu. Le coffre reste donc fermé mais, pour calmer les voleurs et gagner du temps, notre postier a la présence d'esprit de leur ouvrir une caisse secondaire, qu'il sait faiblement dotée, celle des pièces de monnaie... « Leur montrer de l'argent les a rassurés sur mes intentions. » De très longues minutes plus tard, l'arrivée des gendarmes fera finalement fuir les cambrioleurs, laissant Edward ligoté mais indemne.

Douze mois ont passé et la sérénité d'Edward Amato demeure précaire. « Le souvenir est encore très sensible », confie-t-il de sa voix douce. À La Poste, qu'il a rejointe en 2017, le courageux trentenaire peut toutefois compter sur son manager, Philippe, avec

qui les liens sont forts : « Il est trop cool, je ne saurais le dire autrement ! » Et Edward continue d'aimer son travail et la polyvalence de son poste. Pour évacuer, Edward a tout de même un antidote : cet hectare de « bonne terre » qui ceint sa maison. « Je n'aime pas rester oisif... », témoigne-t-il. Alors, de retour du travail, il s'affaire sur ses carrés d'aubergines, d'épinards, de sorossis (une variété de concombre) ou de haricots... De précieuses récoltes qu'il faut protéger de l'appétit des iguanes et des agoutis, ces gloutons rongeurs peuplant la forêt qui jouxte son terrain. Pour se changer les idées, il y a aussi, bien sûr, les copains gendarmes, Regi, Imayla et Gilda. Et puis enfin la rivière Lawa, cette amie paisible et tranquille qu'il retrouve avant la nuit. « En fin de journée, je monte me poser sur le balcon et je regarde les pirogues passer. La vue est si belle. »

## PATRICIA VITAGLIANO

50 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT ANS. FACTRICE À NICE (ALPES-MARITIMES).



« L a mer, le soleil, les petites habitudes... » Patricia Vitagliano n'en demande pas plus pour être heureuse. Le sourire dans la voix, cette factrice de 50 ans ne tarit pas d'éloges sur son cadre de travail : voici vingt ans qu'elle livre les colis des Niçois le long de la célèbre promenade des Anglais. Cette native des Alpes-Maritimes est arrivée à La Poste un peu par hasard, après une période de chômage, et s'y est plu. Pour mieux comprendre la carrière en bleu et jaune de Patricia, il faut l'entendre parler de son premier jour à La Poste. Elle égraine en riant des souvenirs teintés « d'un autre temps, celui de [s]on enfance, les années 1980 ». Le postier qui lui fait passer son entretien d'embauche n'est en effet autre que le facteur du petit village où elle a grandi, à Bairols, dans l'arrière-pays. Patricia se souvient avec bonheur de ces moments où les enfants se rassemblaient « sur la place du village, autour du facteur, pour découvrir si on avait reçu une lettre ». Il apportait aussi dans ce bourg reculé le lait et le pain. L'image nostalgique de cette figure cruciale au fonctionnement d'une commune a inspiré Patricia, qui l'est un peu devenue à son tour pour les habitants de sa tournée. Une aînée en a fait l'agréable expérience, en cette année 2020 marquée par la pandémie de la Covid-19. Alors que les autorités décrètent le premier confinement en mars, Patricia tombe nez à nez avec une dame « vulnérable », selon le jargon sanitaire désormais de mise.

**« Ça me paraissait évident de rendre service à cette dame. Moi, de toute façon, confinement ou pas, je suis dehors. »**

Celle-ci n'ose se rendre à la pharmacie, le coronavirus qui fait des ravages l'effraie. Aucune pharmacie des alentours ne proposant de livraison à domicile, en deux temps, trois mouvements, Patricia consciencieuse de l'urgence se rend à l'officine du coin. La revolla quelques minutes plus tard, avec en main deux mois de stock de médicaments pour cette patiente suivant un traitement régulier. « Ça me paraissait évident de rendre service à cette dame » qui avait peur de sortir. « Moi, de toute façon, confinement ou pas, je suis dehors », lance-t-elle, riante. Sa bonne humeur déborde dans tous ses échanges. Et ceux-ci sont souvent musicaux. La Niçoise partage en effet sa vie avec un chanteur de reggae, Marcus Davidson, quatre albums au compteur. Lui, derrière le micro ; elle, à la production, grâce au label qu'elle a créé. Dans les bars et les pubs de la région, mais également grâce à la privatisation de salles de concert, Patricia rassemble les amateurs et fins connaisseurs du genre jamaïcain. Et parmi ces fans, un collègue de Patricia, qui, de surcroît, donne un peu de la voix. Un an plus tard, il partageait la scène avec « son idole », Tonton David. Et la factrice n'a certainement pas boudé son plaisir d'avoir organisé cette belle rencontre. « Je suis humble, je n'aime pas être sur le devant de la scène », explique-t-elle. C'est peut-être pour cela, qu'en se présentant, elle a commencé par assurer, à tort, n'avoir « pas grand-chose à dire ». Heureusement qu'on ne l'a pas cru...

C'est un coin de Champagne bien tranquille, mais ça n'a pas toujours été le cas. Ceux de 1914 l'ont connu au comble de la tourmente et beaucoup n'en sont pas revenus... C'est un coin de Champagne blessé par balles. Ici, pas de bulles de champagne, mais des camps, des cimetières, des ossuaires. À Suippes, Mélanie Hubert aurait pu, si elle en avait eu le goût, s'engager au 40<sup>e</sup> régiment d'artillerie ou au 132<sup>e</sup> régiment d'infanterie cynotechnique, mais elle a préféré entrer à La Poste. En tant que factrice polyvalente, quand des collègues sont au repos, elle effectue à leur place les tournées, généralement au volant d'un Kangoo. Ce matin-là, un 2 septembre, petit changement : on lui confie un fourgon Jumpy. Pas de quoi perturber Mélanie, au contraire, c'est toujours plaisant de rompre avec la routine. Après une première distribution à Vadenay, la voici aux alentours de 10 heures à Cuperly. « C'est là que j'ai croisé une voiture de gendarmerie. Un officier m'a demandé si j'avais vu une C5 bleue avec à son bord trois hommes barbus. "Ils sont recherchés pour escroqueries et cambriolages", a-t-il précisé. Comme je lui ai répondu que non, il m'a conseillé d'ouvrir l'œil. Si jamais je les apercevais, je devais l'appeler. Il m'a laissé son numéro. » Décidément, on dirait que cette journée débutée avec un Jumpy va se distinguer de toutes les autres. Désormais, aux personnes qu'elle rencontre, Mélanie pose la même question : « Avez-vous vu trois hommes barbus dans une C5 bleue ? » Tous répondent « non ». Après une pause déjeuner à Mourmelon-le-Grand, la tournée de l'après-midi n'apporte pas plus d'infor-

**« J'ai croisé une voiture de gendarmerie. Un officier m'a demandé si j'avais vu une C5 bleue avec à son bord trois hommes barbus. »**

mations. Comme c'est frustrant, cette enquête qui piétine... Sa journée finie, avant de retourner chez elle à Sainte-Menehould, elle décide de s'arrêter chez son père qui habite à Suippes. Alors qu'ils discutent sur le balcon baigné de soleil, Mélanie soudain se fige. Au pied des HLM, elle compte autour d'une C5 bleue un barbu, deux barbus, trois barbus. Mais bon sang, mais c'est bien sûr... Vite, une photo avec son portable pour l'envoyer au gendarme puis un coup de fil pour lui dire de rappliquer dare-dare. « Ils sont arrivés cinq minutes trop tard, mais une autre équipe a coincé le gang des barbus plus loin. » Quel dénouement ! Et quelle histoire à raconter à sa famille le soir même ! « Le lendemain, je me suis rendue au poste pour faire une déposition et fournir d'autres photos. On m'a félicitée pour ma contribution décisive et on m'a même informée que la gendarmerie recrutait. » Mais bon, pas question de quitter La Poste qu'elle a intégrée à l'issue d'un an en contrat de professionnalisation avec en poche son diplôme de conducteur livreur. Depuis ce jour, les tournées se déroulent sans triplettes de barbus à l'horizon. Retour appréciable à un quotidien garant de la fluidité des distributions. Toutefois, si la maréchaussée devait encore faire appel à ses services, Mélanie se tient prête !

## MÉLANIE HUBERT

36 ANS, À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS. FACTRICE À SUIPPES (MARNE).



**« Je suis intervenu pour défendre cette femme. Pendant que l'agresseur s'approchait de moi, elle a pu quitter les lieux. »**



## SÉBASTIEN REYNE

46 ANS, À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS. CHAUFFEUR LIVREUR À VALENCE (DRÔME).

Ancien rugbyman, Sébastien Reyne préfère l'action de terrain aux commentaires de jeu. En juillet dernier, ce chauffeur livreur de DPD France rentre de tournée quand il est témoin d'une agression : à un carrefour, un homme ouvre la portière d'une voiture arrêtée à un stop, et frappe brutalement sa conductrice au visage. Le postier n'hésite pas. Il sort de son camion et interpelle l'individu violent. « Je suis intervenu pour défendre cette femme. Pendant que l'agresseur s'approchait de moi, elle a pu quitter les lieux, je suis donc remonté dans mon camion. Je n'avais pas envie de me battre », résume sobrement Sébastien Reyne. L'histoire aurait pu s'arrêter là, mais en reprenant le volant, le courageux postier a la mauvaise surprise de constater qu'il est suivi en voiture par

l'agresseur, qui le force bientôt à s'arrêter en le menaçant... d'une arme à feu. « Ça devenait vraiment fou ! Nous étions pourtant en pleine rue, à deux kilomètres de Valence à peine », relève Sébastien. Choqué, il garde cependant assez de sang-froid pour noter la plaque d'immatriculation du véhicule de l'assaillant. Si ce dernier ne fait pas usage de son arme, il poursuit le postier jusqu'à son retour à Valence. « Difficile de savoir ce que cherchait cet individu plus que louche, mais Sébastien a porté plainte », précise M. Bonaldi, le directeur de l'agence DPD France. Grâce à la plaque d'immatriculation, l'agresseur a pu être identifié et retrouvé. Depuis, l'affaire, reprise par la gendarmerie, suit son cours. « Sébastien ne supporte pas les injustices, c'est quelqu'un de droit. Son geste ne m'a pas surpris... Et cela m'étonne

encore moins de la part d'un ancien rugbyman ! Ce sport défend de belles valeurs », sourit le chef d'agence. Sébastien Reyne travaille dans le secteur du transport depuis plus de vingt ans. « Avant, je parcourais 800 kilomètres chaque nuit pour livrer des banques. Désormais je roule 150 kilomètres par jour, pour livrer des professionnels et des particuliers. C'est beaucoup plus agréable », se réjouit le postier, qui apprécie le sens de l'observation, le travail de recherche et le contact humain qu'exige son poste. « Chaque jour est différent, avec parfois des situations cocasses : certains ne savent même pas où ils habitent ! Récemment, une dame qui venait d'emménager ne connaissait pas sa véritable adresse, alors j'ai mené l'enquête pour pouvoir la livrer », s'amuse le postier. « Mon défi, c'est de rentrer chaque soir avec le moins de colis possible » résume-t-il. La route, ce jeune grand-père l'aime aussi au guidon de son deux-roues : membre du club de motards « Les copains d'abord », l'enfant du pays sillonne à toute allure le Vercors, mais aussi la Drôme et l'Ardèche. Là, Sébastien Reyne ne compte plus les kilomètres...



**« Je cherchais à m'engager, au-delà des quelques dons que je pouvais réaliser. »**

## BRUNO POUGET

**52 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-HUIT ANS.  
EXPERT EXCELLENCE COMPTABLE À BRIVE-LA-GAILLARDE (CORRÈZE).**

**D**ans sa vie professionnelle, il est spécialiste de la conduite du changement. Et plus précisément, de la conception et de l'animation des formations destinées aux métiers comptables de La Poste. La conduite du changement, Bruno Pouget la met également en œuvre dans ses engagements associatifs... Depuis 2016, le quinquagénaire est engagé au sein de L'Envol, l'association créée par La Banque Postale pour favoriser le parcours scolaire de jeunes élèves talentueux issus de milieux modestes. « Je cherchais à m'engager, au-delà des quelques dons que je pouvais réaliser », justifie ce natif d'Égletons qui a profité de l'ouverture du centre de Brive-la-Gaillarde, il y a quinze ans, pour revenir dans sa Corrèze natale. Non content d'être le parrain de jeunes engagés en filière professionnelle, Bruno a aussi choisi de s'impliquer dans l'organisation des séjours de découverte et de rencontre qui rythment l'accompagnement des lycéens. « La plupart des ateliers et des visites sont mis sur pied par l'équipe de L'Envol. Nous aidons à encadrer les ateliers, les sorties... Un peu comme dans une colonie de vacances », ajoute-t-il en sou-

riant. L'édition 2020 du campus d'intégration, où les jeunes en fin de première année accueillent la nouvelle promotion, a cependant été très particulière car elle s'est déroulée totalement en ligne. La semaine d'ateliers et de discussions a été organisée par le biais d'échanges audio et vidéo. « Les jeunes étaient plutôt satisfaits, mais ils n'ont pas pu se rencontrer, et encore moins avoir des temps "off" pour eux », regrette le Corrèzien.

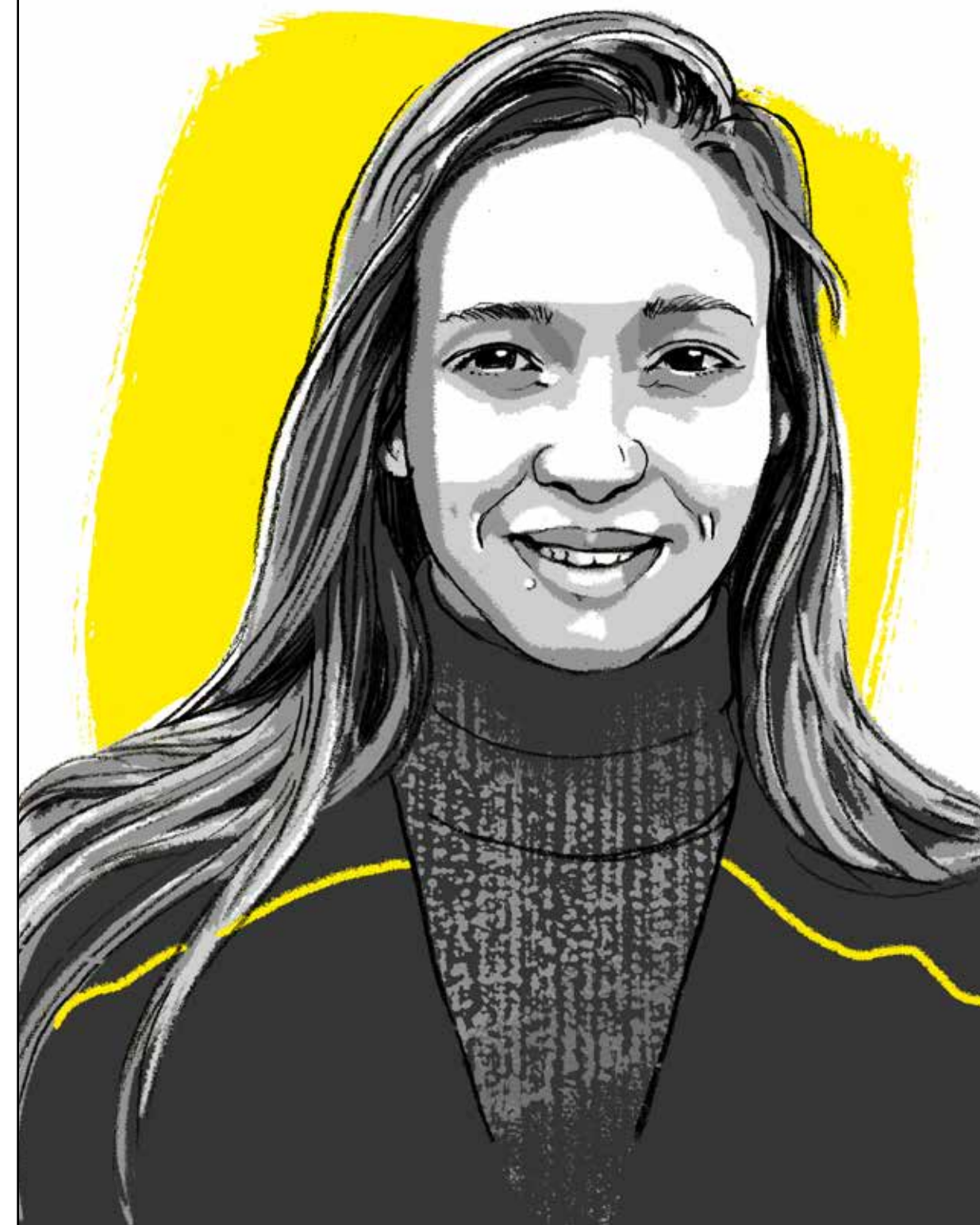
Pour compenser ce manque de liant humain, il a donc alimenté l'espace collaboratif de conseils de lecture et de petits podcasts. « Mais je n'ai guère fait plus que mes collègues », assure-t-il modestement. C'est clair : Bruno n'aime pas se mettre en avant. « Je n'ai vraiment rien fait de spécial », assure-t-il. Pas question non plus pour lui d'exagérer l'importance du parrainage qu'il dispense aux jeunes. « Mon pre-

mier filleul n'avait pas de doute sur son orientation, il n'a pas rencontré de problème particulier. Mais il savait qu'il pouvait compter sur moi. »

Pas de quoi cependant tempérer l'enthousiasme de cet expert excellence comptable : « Bien sûr, je vais continuer L'Envol. C'est trop tard pour faire marche arrière, j'ai mis le doigt dans l'engrenage ! » Est-ce un hasard ? Les deux jeunes dont il est, ou a été, parrain, sont tous deux de futurs cuisiniers, et même cuisinier-boulangier-pâtissier pour le second. Or si la lecture, tout comme la randonnée, sont des plaisirs auxquels Bruno aime s'adonner, il adore également préparer des petits plats. Et tout particulièrement... des gâteaux. « J'ai une recette de brownies aux trois chocolats qui est très appréciée par mes collègues ! », finit-il par avouer. La modestie, pour une fois, envolée.

## PAULINE LISSAK

**24 ANS, À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS.  
FACTRICE À TOULOUSE (HAUTE-GARONNE).**



**L'**année 2020 n'a pas été une année ordinaire. Mais alors que certaines personnes souffraient du confinement, Pauline Lissak, elle, a décidé dans ce moment difficile de leur venir en aide. Volontaire pour livrer les repas à domicile, après la fermeture des restaurants seniors, la factrice de Toulouse nord, a changé de casquette, au pied levé, et pour la bonne cause. C'est à cette occasion qu'elle a sauvé la vie d'un des bénéficiaires. « C'était un jour tout à fait ordinaire. Mais quand je suis arrivée chez ce monsieur, j'ai tout de suite remarqué qu'il n'était pas comme d'habitude : je ne comprenais pas ce qu'il me racontait, il avait un côté du visage paralysé, j'ai trouvé ça étrange. Je lui ai donc demandé de s'asseoir, de garder son calme et j'ai appelé les secours. Puis je suis restée à ses côtés le temps qu'ils arrivent. » Pauline a su faire preuve de sang-froid et effectuer les bons gestes. Le soir même, la fille de son client l'appelait pour la remercier : son père avait bel et bien été victime d'un accident vasculaire cérébral (AVC) mais pris en charge à temps. A priori, il n'aura pas de séquelles. Pauline poursuit : « On s'est revus trois semaines après et il allait beaucoup mieux. Il était tout sourire, et même s'il avait encore un peu de mal à s'exprimer, il refaisait des blagues. Ça faisait tellement plaisir de le revoir comme ça. » Au bureau où elle travaille, sa collègue Mélanie

**« Quand je suis arrivée chez ce monsieur, j'ai tout de suite remarqué qu'il n'était pas comme d'habitude. »**

Mayoral, factrice depuis douze ans, n'est pas étonnée de la tournure des événements. « Pauline est dynamique, enjouée, elle veut toujours rendre service et faire son maximum. Elle a naturellement eu les bons réflexes, au bon moment. » Car au-delà de cet épisode dramatique, Pauline a gardé un bon souvenir de cette expérience de livraison de repas : « Dans cette période si particulière, où nous étions tous confinés, isolés, nous avons pu créer du lien. Malgré les distances à respecter, les gestes barrières, nous prenions le temps de discuter avec les clients. Parfois, nous avions affaire à des personnes seules, en détresse ou très malades. Elles étaient en demande, avaient besoin de compagnie ou d'aide. » À un tel point que lorsque sa mission s'est terminée au mois d'août, la jeune femme s'est promis d'aller rendre visite à ses nouvelles connaissances dans leurs restaurants seniors, quand la crise sanitaire serait passée...

Cette solidarité, Pauline l'a sans doute cultivée au football, qu'elle pratique depuis l'enfance et dont elle « apprécie l'esprit d'équipe et le collectif ». À 24 ans, elle a joué à haut niveau, dans l'équipe professionnelle du PSC, avant de devenir factrice et y a tout juste deux ans. Depuis, elle a repris son sport favori mais dans un « club familial », à Toulouse, et espère bien poursuivre sa carrière dans le Groupe.

**S**olenne Langlois n'aura « pas eu le temps de s'ennuyer en 2020 ». C'est le constat que fait cette « responsable process stratégique MED T'D » pour Chronopost à Paris. Voici environ un an que la trentenaire originaire de Blois (Loir-et-Cher) planche sur un projet qui lui tient à cœur : le transport de produits médicaux à température stable (15-25° et 2-8°), en collaboration avec la récente division santé de l'entreprise de livraison. Un projet « priorisé » par sa hiérarchie lorsque l'épidémie de coronavirus a touché la France. L'arrivée de la Covid-19 ayant mis en lumière les difficultés de l'approvisionnement médicamenteux, cette offre proposée par Chronopost se concrétise au cours d'une période cruciale. « Nos clients nous attendent », assure l'ingénieure en logistique, qui souligne fièrement que Chronopost compte parmi les premiers acteurs à proposer une solution « industrielle » pour le transport de médicaments sous température dirigée. Vaccins, médicaments rares, sang et autres traitements sur le long terme : Solenne et les équipes dédiées au projet se sont entourées de nombreux spécialistes pour mettre en place l'acheminement en toute sécurité de ces produits onéreux et ultra-spécifiques. Contrairement à d'autres confinés, Solenne n'a guère eu de temps libre lorsque s'est abattue la première vague de coronavirus sur l'Hexagone. Une fois ses journées de télétravail achevées, une deuxième mission débutait. La « passionnée de secourisme » qu'elle est, membre de l'Ordre de Malte depuis 2015, a été largement mise à contribution. En équipe et en collaboration avec les pompiers et le Samu, Solenne procède à l'évacuation de malades (Covid ou non)

**« Il y a forcément des interventions qui bouleversent beaucoup plus que d'autres. »**

vers les hôpitaux de la capitale, accompagne les patients « le plus dignement possible » et prodigue les premiers secours jusqu'à « la prise en charge par les médecins ». À raison de trois à quatre nuits de garde hebdomadaires pendant le confinement du printemps (contre une garde mensuelle avant 2020), la jeune ingénieure a aussi permis à certains patients, « dont on sait que c'est la fin », souvent isolés, d'acquiescer un sourire, d'avoir un échange amical avec les secours. L'objectif pour les primo-intervenants est « de faire en sorte que le patient arrive serein, sans angoisse, à l'hôpital ». Intervenir auprès des patients en fin de vie n'a rien d'anodin. « Il y a forcément des interventions qui bouleversent beaucoup plus que d'autres, raconte-t-elle, mais on se soutient entre coéquipiers. » Ces derniers n'hésitent pas à se retrouver au café (lorsque les restrictions sanitaires le permettent) ou à se téléphoner « pour décompresser ». Cela reste « du bénévolat à 100 % », rappelle l'ingénieure de formation, « donc il ne faut pas que ça empiète sur mes journées ». Elle sait néanmoins qu'une aide psychologique est proposée par toutes les associations de secours, dont l'Ordre de Malte. Formatrice, elle a d'ailleurs l'habitude de le préciser elle-même à ses apprentis secouristes.

## SOLENE LANGLOIS

30 ANS, À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS.  
RESPONSABLE PROCESS CHEZ CHRONOPOST À PARIS.



**« J'ai eu une vision d'apocalypse. Les deux grands ponts avaient été balayés par la Roya, des maisons avaient disparu. »**



## DOMINIQUE MONGE

47 ANS, À LA POSTE DEPUIS DIX-NEUF ANS. RESPONSABLE D'ÉQUIPE  
À BREIL-SUR-ROYA, TENDE ET SOSPEL (ALPES-MARITIMES).

**C**'est une grande maison au fond de la vallée de la Roya perchée à 4,5 km au-dessus de la commune de Tende. Dominique Monge l'a choisie loin de tout et parmi les sapins pour être au calme et se rapprocher des sommets qu'il chérit. La montagne, il l'a dans la peau et les mollets. Quand il était encore facteur, il était connu pour faire en courant les tournées dans les hameaux avec un barda quelquefois très lourd. Puis ses genoux ont donné des signes de faiblesse. Il est devenu ensuite responsable d'équipe sur trois sites (Tende, Breil-sur-Roya, Sospel), et il apprécie maintenant de contempler les sommets depuis son salon. La cime de Marta est bien jolie, mais en ce vendredi 2 octobre alors que la journée tire vers sa fin, elle est masquée par un mur de nuages noirs. Il pleut, il pleut à verse, il pleut comme jamais.

« À 20 heures, l'électricité a été coupée, le téléphone peu après, tout comme l'eau. Nous étions seuls au monde. Le matin, le déluge avait cessé et j'ai pris mon 4x4 pour descendre au bureau de Tende. La piste avait été submergée par un torrent, le Coué. J'ai dû terminer à pied sur une route encombrée par les éboulis. En arrivant au-dessus du village, j'ai eu une vision d'apocalypse. Les deux grands ponts avaient été balayés par la Roya, des maisons avaient disparu, les voitures étaient éparpillées pêle-mêle dans la boue. Le bureau, lui, avait été relativement épargné. Je suis remonté à la maison avec des bidons que j'ai pu remplir à la source. » Grâce au rétablissement du réseau, Dominique reçoit lundi des nouvelles du site de Breil situé une vingtaine de kilomètres en aval et désormais inaccessible en voiture comme en train depuis Tende.

Elles ne sont pas bonnes : cinq voitures postales ont été emportées, quant au bureau, il est dévasté. « Il fallait agir vite pour que l'on puisse continuer à remplir notre mission. Il fallait être inventif et plus d'une fois j'ai dû outrepasser mes fonctions en accord avec ma hiérarchie qui m'avait accordé, vu les circonstances exceptionnelles, une large autonomie. » Ainsi, au fil des jours, il convainc un pilote d'hélicoptère, qui assure le ravitaillement, d'embarquer les plis adressés aux administrations et aux assurances ; il obtient avec l'aide de deux fractrices le prêt d'un local d'une entreprise où transférer temporairement le bureau de Breil ; il s'arrange pour faire acheminer le courrier par train entre Breil et Saint-Dalmas à côté de Tende, où un quai de fortune a été aménagé, en utilisant d'abord un wagon de fret puis une voiture de voyageurs ; il organise des tournées dans les villages en coopération avec des policiers municipaux... Lucide, Dominique pense que d'autres épisodes méditerranéens devraient survenir dans le futur. Lui et ses équipes s'y préparent et on peut être certain qu'ils sauront répondre présents quand les habitants de la vallée auront besoin d'eux.



**« Je me suis occupée d'eux. Pour tous ceux éloignés du service, j'étais le lien avec l'entreprise. »**

## MARTINE RENCIENT

**59 ANS, À LA POSTE DEPUIS TRENTE-SEPT ANS.  
ASSISTANTE RESSOURCES HUMAINES AU CENTRE FINANCIER D'ORLÉANS (LOIRET).**

continuit d'arriver à la même adresse, les postiers savaient où j'étais, c'était rassurant pour eux. » Après sept ans à ce poste, Martine Rencien en connaît bien les ficelles. Pourtant, l'épidémie ne lui a pas laissé une seconde pour s'ennuyer. Et ça tombe bien, la monotonie, elle a toujours détesté ça. En trente-sept ans dans la grande maison, la postière a veillé à ce que celle-ci ne s'installe pas dans sa vie professionnelle, en changeant de fonction dès qu'elle estimait en avoir « fait le tour ». Après une première affectation aux terminaux de paiement dès 1983, elle a ensuite opté pour les ressources humaines. « J'ai toujours adoré le contact humain, c'est pour ça que j'ai répondu à un appel à candidatures pour un poste d'assistante », explique-t-elle. D'abord secrétaire du directeur des ressources humaines (DRH), puis chargée

de la formation et de l'évaluation des postiers. De ces années, Martine Rencien garde surtout « les échanges avec les managers et les collaborateurs ». Et en l'écoutant, les mots prennent tout leur sens. Car l'assistante, au crépuscule de sa carrière, a le sourire dans la voix. « Une postière m'appelle même son "rayon de soleil" », raconte-t-elle, toujours en riant. « Et même dans les moments difficiles, je fais toujours en sorte que ça aille bien au travail », affirme-t-elle. Le meilleur moyen de décompresser ? Deux séances d'aquagym par semaine ! Mais en 2020, fermeture des piscines oblige, Martine a privilégié un autre remède. « Mes petits-enfants, que je garde le week-end. Ça change les idées ! » s'exclame-t-elle. Et clairement, plus que toute activité aquatique, ça maintient en forme.

## ERWAN BELLEC

**47 ANS, À LA POSTE DEPUIS DIX ANS. FACTEUR À AURAY (MORBIHAN).**



Son débit de voix ultrarapide porte une parole gorgée de détails et d'anecdotes. Erwan Bellec est généreux avec les mots comme il l'est dans la vie. « Aider les autres, c'est instinctif chez moi », sourit le facteur breton. L'an dernier, lors de ses tournées, il a secouru à plusieurs reprises un agriculteur à la retraite. La première fois, un samedi d'août, alors qu'il dépose le courrier dans la boîte aux lettres de l'octogénaire, il entend ce dernier crier depuis l'intérieur de sa maison. Erwan Bellec entre alors dans le corps de ferme et aperçoit le vieil homme étendu par terre, ses béquilles échouées à ses côtés. Joseph, « ou plutôt Jo » comme l'appelle son entourage, ne semble pas blessé. Le postier l'aide à se relever. Cette fois-ci, plus de peur que de mal, mais depuis cet incident, le facteur prend soin de placer le journal et le courrier de l'agriculteur directement dans sa cuisine. « Cela lui évite de prendre l'escalier pour aller jusqu'à sa boîte aux lettres, et surtout cela me permet de vérifier que tout se passe bien », explique-t-il simplement.

La précaution est loin d'être vaine : peu de temps après, le postier retrouve par deux fois l'agriculteur allongé de tout son long et lui apporte son secours. Depuis, heureusement, le fils de Jo, chauffeur routier récemment retraité, a déménagé à l'arrière du corps de ferme familial : il peut désormais veiller au quotidien sur son père. L'histoire ne surprend

**« Il a le cœur sur la main, est toujours prêt à rendre service. On peut vraiment compter sur lui. »**

pas Nelly, collègue et amie d'Erwan. « Il a le cœur sur la main, est toujours prêt à rendre service. On peut vraiment compter sur lui », sourit la factrice. Ancien magasinier cariste, Erwan Bellec cherchait un nouvel emploi il y a une dizaine d'années. C'est son frère, facteur, qui lui conseille alors de tenter l'aventure de La Poste. « Ça m'a plu, je suis resté ! » Il est embauché en CDI en 2012, au centre de tri d'Auray. Sa tournée pourrait faire des envieux : ostréiculteurs ou habitants de résidences cossues, ses 800 clients vivent ou travaillent en bordure de la superbe baie de Quiberon, sur les communes de Baden et de Larmor-Baden. Natif de Vannes, le Morbihannais connaît le département comme sa poche ; il n'est pas rare qu'il croise connaissances, amis et famille lors de ses tournées, d'autant que plus jeune, il a pratiqué le foot à Baden. Chez les Bellec, aider les gens, c'est un « métier de famille », sourit le facteur, fier de ses enfants. Son fils aîné de 22 ans est aide-soignant en Ehpad et sa cadette, encore étudiante, suit ses traces. Son dernier garçon de 14 ans est encore au collège, mais qui sait ? Quant à sa femme, elle travaille aussi dans l'aide à la personne et, au-delà de son emploi salarié, elle est membre du bureau de l'association « Sourires à la Vie », qui offre des vacances en bord de mer à des enfants atteints de cancer. Erwan - vous l'aurez deviné - est également bénévole de l'association.

Ce matin-là, dans le quartier des Brets à Rognac, Françoise Belcœil appelle à l'aide, mais il n'y a personne autour d'elle. Quant aux voitures, elles passent en l'ignorant. Elle reste donc seule avec à ses pieds, étendu sur le trottoir, le corps inanimé d'une femme. « *J'étais en tournée au guidon de mon Staby quand je l'ai vue au sommet du boulevard. Elle titubait, s'appuyait à un mur pour ne pas tomber. Quelque chose n'allait pas. Et puis, d'un coup, la chute. J'ai alors accéléré pour la rejoindre.* » Désormais, le temps presse car la victime ne respire plus. Malgré l'urgence, la factrice, titulaire d'un brevet de secourisme, garde son sang-froid. Elle plaque ses deux mains sur le thorax et bras tendus commence à comprimer verticalement le sternum à intervalles réguliers et rapides. Un, deux, trois, quatre... Surtout ne pas s'arrêter, sauf pour pratiquer de brèves séances de bouche-à-bouche. Entre-temps, un passant a la bonne idée d'appeler les pompiers. « *Quand ils sont arrivés, la dame avait repris connaissance. Sur place, ils ont procédé aux premiers examens, puis ils ont chargé la civière dans le fourgon. Direction l'hôpital d'Aix-en-Provence. Avant de partir, ils m'ont dit que sans mon intervention elle serait morte.* » Alors que la sirène retentit, Françoise se dit qu'elle a bien fait de suivre, il y a cinq ans, cette journée de formation aux premiers secours proposée dans le cadre d'une autre formation, celle d'assistante maternelle. C'était avant qu'elle rejoigne La Poste en 2018. Elle se dit aussi qu'elle a encore une tournée à finir et elle remonte

**« Elle titubait, s'appuyait à un mur pour ne pas tomber. Quelque chose n'allait pas. Et puis, d'un coup, la chute. »**

sur son Staby. Le soir, elle reçoit un coup de fil. C'est la fille de la femme qu'elle a secourue le matin même. « *Les pompiers lui avaient communiqué mon numéro. Elle n'a pas arrêté de me remercier et m'a expliqué que sa mère, à peine âgée de 56 ans, n'avait pas fait un accident vasculaire cérébral (AVC) comme les pompiers l'avaient cru initialement, mais avait été victime d'un arrêt cardiaque causé par un souffle au cœur qui n'avait jamais été décelé.* » Trois ou quatre jours plus tard, Françoise reçoit un autre appel. Cette fois, il s'agit de la rescapée. Depuis son lit d'hôpital, elle tient à lui exprimer sa gratitude. « *Grâce à vous, lui confie-t-elle, j'aurai encore le bonheur de voir et d'aimer ma fille et mes petits-enfants chez qui je suis descendue le temps des vacances.* » À la fin de l'été, Françoise connaîtra une grande douleur, celle de retrouver le corps sans vie de sa belle-sœur. Son cœur a lâché alors qu'elle se trouvait seule à son domicile. Elle ne peut s'empêcher de penser qu'elle aurait peut-être pu aussi la sauver si seulement elle était arrivée un peu plus tôt... C'est un regret qui la tourmente encore. Pour l'adoucir, il y a heureusement la gaieté insouciante de ses quatre petits-enfants et la beauté de la Côte bleue toute proche.

## FRANÇOISE BELCŒIL

48 ANS, À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS. FACTRICE À ROGNAC (BOUCHES-DU-RHÔNE).



**« L'effort a été considérable pour nous. De leur côté, c'était une première de fonctionner de manière numérique. Ils ont eu un peu de mal à passer du papier au digital. »**



## LOUBNA MAKHLOUF

37 ANS, À LA POSTE DEPUIS QUATRE ANS. RESPONSABLE DE PRODUCTION CHEZ DOCAPOSTE À PARIS LA DÉFENSE (HAUTS-DE-SEINE).

Malgré ses trois heures quotidiennes dans les transports en commun, Loubna Makhlouf, responsable de production chez Docaposte, filiale de la branche numérique du Groupe La Poste spécialisée dans le traitement numérique des documents, n'a jamais lâché son client HSBC pendant le premier confinement. « *J'habite à Provins en Seine-et-Marne. J'arrivais à Paris à la gare de l'Est, puis je prenais la ligne 4 du métro et enfin le RER A jusqu'à la Défense, au siège de HSBC* », raconte la jeune femme qui a su mobiliser son équipe de neuf personnes pour atteindre les objectifs de dématérialisation de l'activité décès de la division assurance vie du groupe bancaire. Il s'agissait de traiter les ouvertures de dossier de succession suite au décès d'un adhérent et contacter le bénéficiaire de la prime d'assurance vie.

HSBC ayant du mal à gérer cette activité, l'équipe dirigée par la responsable de production a absorbé ce surplus de travail. « *Nous étions présents sur le site du client HSBC à la Défense où toutes les opérations se faisaient sur du support papier* », explique Loubna Makhlouf. Une tâche colossale en raison du nombre de dossiers en attente. Bien que l'équipe Docaposte travaille dans le même immeuble que le personnel d'HSBC, la communication se faisait par mail et via un réseau interne. « *C'était très compliqué d'avoir des informations car tout passait par un comité central qui prenait les décisions. Avec le confinement et le passage au télétravail, les échanges étaient encore plus longs et plus difficiles* », évoque la responsable de production. Des obstacles qui n'ont pas empêché l'équipe de Loubna Makhlouf de terminer sa mission en deux mois au

lieu d'un an comme prévu par HSBC. « *L'effort a été considérable pour nous. De leur côté, c'était une première de fonctionner de manière numérique. Ils ont eu un peu de mal à passer du papier au digital* », évoque Loubna Makhlouf. Une période étrange durant laquelle l'ensemble du personnel HSBC travaillait à distance mais pas l'équipe de Docaposte présente sur le site de La Défense pour des raisons pratiques. « *Et c'est au moment où les gens se déconfinaient que nous avons commencé à faire du télétravail* », précise en souriant la jeune responsable de production. Née en 1987 au Maroc, elle arrive en France à l'âge de deux mois. Après huit ans dans la société de téléshopping Euroshopping, elle postule chez Docaposte. « *J'avais fait le tour de mon poste précédent. Mon travail actuel est riche en partage, en émotions, en contacts humains. C'est une très belle aventure* », explique la jeune femme qui aime le sport et les longues balades dans la campagne seine-et-marnaise « *pour décompresser* ». Une activité salutaire, car elle sait que d'autres challenges l'attendent prochainement...



**« Un ami qui travaille au centre hospitalier de Lisieux m'a demandé si je savais faire des visières avec mon imprimante 3D. »**

## RÉMY LEMASSON

28 ANS, À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS. FACTEUR À LIVAROT (CALVADOS).

**P**our Rémy Lemasson, facteur à Livarot en Normandie, la solidarité n'est pas un vain mot. Lors du premier confinement, il a confectionné avec son imprimante 3D des visières en plastique pour le personnel soignant, sans aucune rétribution et en payant lui-même matière première et accessoires. « Un ami qui travaille au centre hospitalier de Lisieux m'a demandé si je savais faire des visières avec mon imprimante. J'avais eu des problèmes de santé fin 2019, un cancer de la langue, et je me suis dit que c'était un moyen de remercier les membres du personnel pour les soins qu'ils m'avaient prodigués. Dans la vie, il faut savoir donner et pas seulement recevoir », philosophe Rémy Lemasson. Il cherche sur Internet les fichiers et tutoriaux adéquats et commence à réaliser les visières... Il faut environ une heure pour confectionner l'objet avec son imprimante 3D personnelle. Alors, c'est sa femme, confinée, qui relance la machine toutes les heures pendant que Rémy effectue ses tournées. Quand son ami l'informe qu'il en a

désormais assez, le facteur bricoleur propose ses visières aux cabinets d'infirmiers, à d'autres personnels paramédicaux ainsi qu'aux médecins de ville. « Je récupérais leurs coordonnées pendant et après ma tournée », précise le jeune postier. Et lorsque ses « clients » lui demandaient le prix, Rémy Lemasson leur donnait toujours la même réponse en souriant : « Rien, c'est gratuit. » « J'en ai fabriqué environ 150 et j'ai tout financé moi-même, avec une petite aide de mes parents », précise-t-il non sans fierté.

Malgré sa maladie et une dernière opération fin janvier, Rémy Lemasson a continué à travailler durant le confinement du printemps. « Mon médecin traitant m'a dit que si je m'en sentais capable, il n'y avait pas de contre-indications, d'autant que je ne prenais aucun traitement.

Et je n'avais pas du tout envie de rester à la maison alors que mes collègues étaient sur le terrain. » Une manière aussi d'éviter de ruminer à son domicile.

Le jeune facteur de 28 ans, aujourd'hui en rémission de son cancer, est né à Villiers-le-Bel (Val-d'Oise). Il est arrivé très jeune en Normandie avec ses parents, tous deux postiers, qui avaient été mutés à Livarot. Il est aujourd'hui facteur services expert et aime la variété de son métier qui lui permet d'effectuer diverses missions. Toujours par esprit de solidarité, il s'est mis à fabriquer des barrettes à placer derrière les oreilles pour éviter les frottements douloureux causés par les masques chirurgicaux, une requête de ses collègues. Décidément, la solidarité n'est pas un vain mot pour Rémy Lemasson.

## ELSY MORIN

27 ANS, À LA POSTE DEPUIS QUATRE ANS.  
FACTRICE À ROCHEFORT (CHARENTE-MARITIME).



**E**lsy Morin n'aurait jamais imaginé que ce changement de planning allait lui laisser de tels souvenirs... C'est en remplaçant une collègue souffrante que la jeune femme a secouru une personne âgée en détresse. « Il était 8 heures du matin, je commençais ma tournée de portage de repas à domicile aux personnes âgées et j'ai découvert cette dame allongée sur le sol », se souvient Elsy Morin. La factrice sonne mais ne reçoit aucune réponse. En regardant à travers la baie vitrée, elle aperçoit la vieille dame couchée par terre qui lui fait signe. « Heureusement que la porte était ouverte, sinon je ne sais pas ce que j'aurais fait. » En s'approchant, elle voit du sang sur le sol et sur le visage de la dame. Celle-ci lui demande de la relever. Que faire ? Par chance, la postière vient de terminer sa formation de sauveteur secouriste du travail (SST). Mais en cette période d'épidémie de Covid, pas facile d'agir tout en respectant les gestes barrières ! La cliente blessée, elle, ne veut pas entendre parler des secours... « Je lui ai répondu : Madame, je ne peux pas vous laisser comme ça ! », explique Elsy Morin qui prend la décision d'appeler les pompiers ainsi qu'un col-

**« Il était 8 heures du matin, je commençais ma tournée de portage de repas à domicile aux personnes âgées et j'ai découvert cette dame allongée sur le sol. »**

lègue qui arrive sur place pour lui prêter main-forte. « Après coup, ce qui m'a fait peur, c'est de réaliser qu'elle était tombée la veille. Elle aurait pu rester longtemps comme ça si je n'étais pas passée », conclut Elsy.

La jeune femme de 27 ans, née à Nantes, a intégré La Poste il y a quatre ans après avoir travaillé dans la restauration. Elle commence à Marennes grâce à la mission locale pour l'emploi. « Je venais d'arriver dans la région et je ne me voyais pas faire carrière dans la restauration. Je ne savais pas trop quoi faire de ma vie », raconte la jeune femme. Puis elle entre en apprentissage (une semaine en cours et trois semaines au bureau de poste) pour passer un CAP de livraison avant de travailler à Rochefort. Dans son travail, elle apprécie de côtoyer des gens différents mais également la liberté durant ses tournées. Mariée à une assistante d'éducation, Elsy Morin aime écouter de la musique, sortir, aller au concert, bref « tout ce qu'on ne peut pas faire en ce moment », note-t-elle avec un sourire. Aujourd'hui en CDI, elle a repris ses tournées de courrier et de colis. Et s'est juré de continuer à se former aux gestes de premiers secours.

**E**n ce jour de confinement du printemps 2020, il fait beau, il fait chaud. Alexandre Gilles se tient à l'extérieur du bureau de poste afin de gérer la file d'attente des clients, mesure sanitaire mise en place pour limiter le nombre de personnes présentes en même temps au sein du bureau. « *Un gros boum* » alerte le jeune chargé de clientèle. Un homme est tombé au sol après s'être cogné la tête contre la baie vitrée, Pas une seconde à perdre, il faut agir vite : « *Quand on l'a retourné, il avait le front en sang et l'arcade ouverte.* » La prise de décision est rapide, il demande au vigile de mettre l'homme en position latérale de sécurité et part appeler les pompiers. Lorsqu'il revient, il examine le client : pas de pouls, pas de respiration... Il donne alors le tempo pour un massage cardiaque. « *Il s'est réveillé une première fois et a crié. Mais ça n'a pas duré, il a commencé à repartir, donc on a relancé le massage cardiaque jusqu'à ce qu'il revienne à lui.* » Béatrice Fournier, directrice de secteur, en revient à peine : « *Il m'a épaté, jamais il n'a paniqué, il est resté très calme. Vraiment, il m'a bluffé.* » Et de poursuivre : « *Il a eu un comportement exemplaire. Toute l'équipe était fière de ce qu'il a accompli. Sauver la vie d'une personne c'est quelque chose de fort.* » L'ancien étudiant infirmier, lui, soutient qu'il n'a fait que reproduire ce qu'il avait appris lors de son année d'apprentissage. D'ailleurs, Alexandre Gilles n'en est pas à son premier sauvetage. Il

**« Il s'est réveillé une première fois mais ça n'a pas duré. Il a commencé à repartir, donc on a relancé le massage cardiaque. »**

raconte qu'il est déjà venu en aide plusieurs fois dans la rue à des passants victimes de malaise. Pour lui, c'est un comportement tout à fait naturel. Cette maîtrise face à une situation difficile vient également de sa pratique sportive. Krav maga et boxe thaï notamment lui ont appris à ne pas paniquer, à observer et être en recherche de solutions. Calme donc, et modeste : « *Je sais ce que je veux, mais ça ne sert à rien d'étaler. Tout est leçon dans la vie.* » En attendant, les pompiers arrivés sur les lieux assurent qu'il a, ce jour-là, sauvé une vie... Aujourd'hui, Alexandre Gilles a repris son poste, comme si de rien n'était. Originaire de la région parisienne, il a décidé de déménager il y a quelques années dans la région lyonnaise pour se rapprocher de ses proches. « *La famille, pour moi, c'est le plus important.* » Avec une maman espagnole ayant grandi à Oran, il a connu les grandes tablées du week-end avec ses oncles et tantes, les échanges et les rires et ces souvenirs l'ont marqué : « *Les valeurs méditerranéennes sont fondamentales pour moi. Je n'oublie pas mes origines, d'où je viens et qui je suis.* »

## ALEXANDRE GILLES

41 ANS, À LA POSTE DEPUIS UN AN ET DEMI.  
CHARGÉ DE CLIENTÈLE À LYON (RHÔNE).



**« C'est le médecin de notre famille depuis dix-huit ans et elle n'avait rien pour se protéger ! »**



## NATHALIE VEYRADIER

43 ANS, À LA POSTE DEPUIS DIX-HUIT ANS. CHARGÉE DE CLIENTÈLE SPÉCIALISÉE  
AU CENTRE FINANCIER DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE (MARNE).

« **C**'est le médecin de notre famille depuis dix-huit ans et elle n'avait rien pour se protéger ! » Lorsqu'elle s'est rendu compte au printemps dernier que sa généraliste n'avait aucun équipement pour faire barrière à la Covid, Nathalie Veyradier s'est immédiatement mise au travail : elle a cherché des patrons sur Internet, sorti ses vieux draps, sa machine à coudre, et s'est mise au travail... En quelques semaines, elle a ainsi fourni à son médecin des masques, cinq blouses en tissu et une quinzaine de surblouses en plastique. « *Pour ces dernières, j'ai utilisé les sacs-poubelles jaunes destinés aux emballages carton* », sourit-elle. Et il faut croire que le geste

a séduit : même si, depuis, la pénurie d'équipements de protection a cessé, « *je prépare à nouveau quatre blouses pour mon médecin traitant* », poursuit la quadragénaire. La couture, il est vrai, est l'une des distractions favorites de cette femme dynamique. « *Je couds des jeux pour enfants, des sacs, de temps en temps des vêtements* », raconte-t-elle. Nathalie fait aussi du crochet, et tout particulièrement des « *balles Montessori* », équipées d'un grelot, à l'intérieur. Elle utilise rarement en revanche ses talents pour se confectionner un vêtement pour elle-même. « *J'aime faire des cadeaux. Et recevoir une photo d'un petitot qui joue avec mes jeux est une grande fierté* », avoue-t-elle. Couture et crochet ne constituent

cependant qu'un petit échantillon des activités de cette hyperactive enthousiaste. Nathalie occupe son temps libre à s'occuper de ses deux enfants adolescents, mais aussi à jouer du saxophone et de la clarinette. Car la native de Montmirail dans la Marne n'aime rien tant que « *la variété et la polyvalence* » : ce sont du reste, à ses yeux, les deux principaux attraits de son travail au centre financier de Châlons-en-Champagne. Elle appartient à l'équipe en charge des réclamations émises par des clients franciliens et ne trouve ce travail ni ingrat, ni répétitif. « *Un dossier n'est jamais le même que le suivant, on ne s'ennuie jamais* », résume-t-elle. Elle apprécie la grande solidarité dans son équipe, qu'elle pratique elle-même fréquemment. « *Elle est toujours dans la bienveillance et l'entraide* », raconte Véronique Coulmy, sa manager de proximité, qui se souvient notamment du coup de main qu'elle a donnée pour aider ses collègues à apprivoiser les outils numériques du télétravail. En attendant les cours de couture...



**« Cela fait aussi partie de nos missions de conseil et de protection de nos clients, surtout lorsqu'il s'agit d'une personne âgée. »**

**« U**n jour, je reçois un monsieur assez âgé que je n'avais encore jamais vu », raconte Bilel Bibi. La scène se passe au bureau d'Antigone, un quartier plutôt huppé du centre-ville de Montpellier. Le client souhaite connaître le solde de son compte puis lui annonce qu'il souhaite retirer 1 500 euros sur-le-champ. « Il me semblait un peu perdu, peu sûr de lui, je commençais à m'interroger... » Bilel Bibi lui conseille alors d'utiliser sa carte bleue ou un chèque mais le client insiste. « J'ai consulté ma supérieure puis nous lui avons donné l'argent », se souvient le postier. Le monsieur âgé repart avec ses 1 500 euros. L'histoire aurait pu s'arrêter là, sauf que, le lendemain, le client revient et souhaite de nouveau retirer 1 500 euros. « J'insiste pour savoir où allait cet argent, il m'explique qu'il s'agit de payer en liquide des artisans qui réalisent des travaux à son domicile. » Le manège se répète ainsi plusieurs fois, ce qui éveille encore plus les doutes de notre postier qui décide de suivre son client dans la rue. « Et là, j'aperçois deux jeunes qui l'attendaient.

## BILEL BIBI

**30 ANS, À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS ET DEMI. CHARGÉ DE CLIENTÈLE À MONTPELLIER (HÉRAULT).**

En faisant semblant de téléphoner, j'ai réussi à filmer toute la scène... » Ses supérieurs font un signalement à la police et transmettent la vidéo. Quelques jours plus tard, des hommes de la brigade anti-criminalité (BAC) en civil se mettent en planque dans le bureau de poste. Comme ils l'imaginaient, le client revient... L'argent lui est remis mais au moment de monter dans la voiture des deux inconnus qui l'attendaient, la police surgit et arrête le duo. « Nous avons été chaudement félicités par la BAC! Ces personnes étaient activement recherchées pour des faits d'extorsion. Et nous avons appris que la femme du client était retenue chez elle. » Pour Bilel Bibi, passée l'émotion, cette histoire n'a rien d'extraordinaire : « Cela fait aussi partie de

nos missions de conseil et de protection de nos clients, surtout lorsqu'il s'agit d'une personne âgée. » C'est d'ailleurs une attitude que le trentenaire porte en lui depuis toujours. « J'ai toujours été protecteur! », confie-t-il en s'excusant presque. La dimension « service public » de La Poste lui va donc comme un gant. Pourtant, il y a atterri presque par hasard. Actuellement en master management et ressources humaines, il effectue ses missions dans différents bureaux de Montpellier. « C'est très formateur de multiplier les expériences et secteurs. On y apprend beaucoup! » Et le postier ne compte pas s'arrêter là. Une fois son master validé, il aimerait devenir conseiller financier et plus tard manager, « pour le plaisir aussi de gérer des équipes ». L'humain, encore et toujours!

## SIMON QUÉAU

**32 ANS, À LA POSTE DEPUIS CINQ ANS. EXPERT INFORMATIQUE À NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE).**



**S**a femme, aide-soignante, était « au front », à l'hôpital; l'école de son grand de 4 ans était fermée et son bébé d'un an n'avait plus de nourrice... Le confinement du printemps 2020 a été acrobatique pour Simon Quéau. D'autant que, de son « télébureau » si peu calme, il lui a fallu, en quelques jours, organiser l'accompagnement informatique de milliers de personnes soudainement mises en télétravail. Le jeune trentenaire ne s'occupe pourtant pas habituellement de ce genre de mission. Sa spécialité? Moderniser l'environnement de travail des postiers pour rendre les interfaces informatiques moins lourdes et moins complexes; bref, « faire en sorte que l'ordinateur s'adapte à nous et non l'inverse », résume ce diplômé de l'ISEN de Brest, école d'ingénieurs spécialisée dans le numérique. Mais la crise sanitaire a bouleversé la donne. « Il fallait au moins que la complexité de vivre un confinement ne soit pas accentuée par des blocages informatiques », justifie-t-il. Alors, Simon et son équipe sont venus en aide aux quelques centaines de techniciens informatiques de terrain, totalement débordés par les sollicitations. « Il rappelait lui-même les utilisateurs chez eux », se souvient Yves Thos, responsable du département.

Le jeune papa n'a pas simplement donné de sa personne. Il a aussi utilisé les outils de travail collaboratifs existants pour créer de toutes pièces un nouveau canal de communication. « Cela a fait naître une communauté de techniciens qui ne se connaissaient pas et travaillaient auparavant chacun de leur côté, poursuit Yves Thos. Ils se sont entraînés, ce qui a soulagé les équipes d'ingénieurs et permis de répondre aux questions des utilisateurs de

**« Il fallait au moins que la complexité de vivre un confinement ne soit pas accentuée par des blocages informatiques. »**

façon plus rapide. » Sans doute l'outil a-t-il séduit puisque, plusieurs mois plus tard, il est toujours largement utilisé. « C'est vraiment une réussite collégiale », nuance modestement le jeune homme. Et de fait, ce natif de Quimper, venu s'installer à Nantes après des expériences internationales – le Canada anglophone, la Suisse alémanique – aime le travail en groupe. Sa fonction de développeur informatique, il l'organise sous forme de « sprints » de trois semaines avec ses neuf collaborateurs. « Ce mode agile est un vrai plaisir partagé par toute l'équipe, assure-t-il. J'aime mon métier, c'est une passion, et je viens avec le sourire au travail. » Devenu expert-référent il y a quelques semaines, il est désormais chargé de surveiller tous les produits touchant à l'environnement du poste de travail. Et, bien entendu, de dénicher ceux qui pourraient rendre encore plus efficace et fluide la vie quotidienne des collaborateurs de La Banque Postale et de La Poste. Nul doute pourtant qu'il attende avec hâte la fin de la crise sanitaire: elle lui permettra, enfin, de reprendre ses entraînements hebdomadaires de handball!

« **J**e pense qu'il y avait d'autres personnes plus à même d'être choisies... » Parler de lui n'est pas dans ses habitudes et il faudra un peu de temps et l'aide de son directeur pour comprendre qui est Laurent Oletic au travail. Amusé, son supérieur, Christophe Galaup va droit au but : « *Il ne vous a pas dit grand-chose, c'est ça ? Je ne suis pas étonné. Il est très modeste, un taiseux comme on dit.* » L'homme sait pourtant pourquoi Laurent Oletic a été sélectionné parmi les « Postiers de l'année » et, à l'entendre, on ne peut qu'être convaincu. « *Il est charmant, agréable, il est devenu une référence pour l'équipe, toujours dans le partage et la recherche de solutions.* »

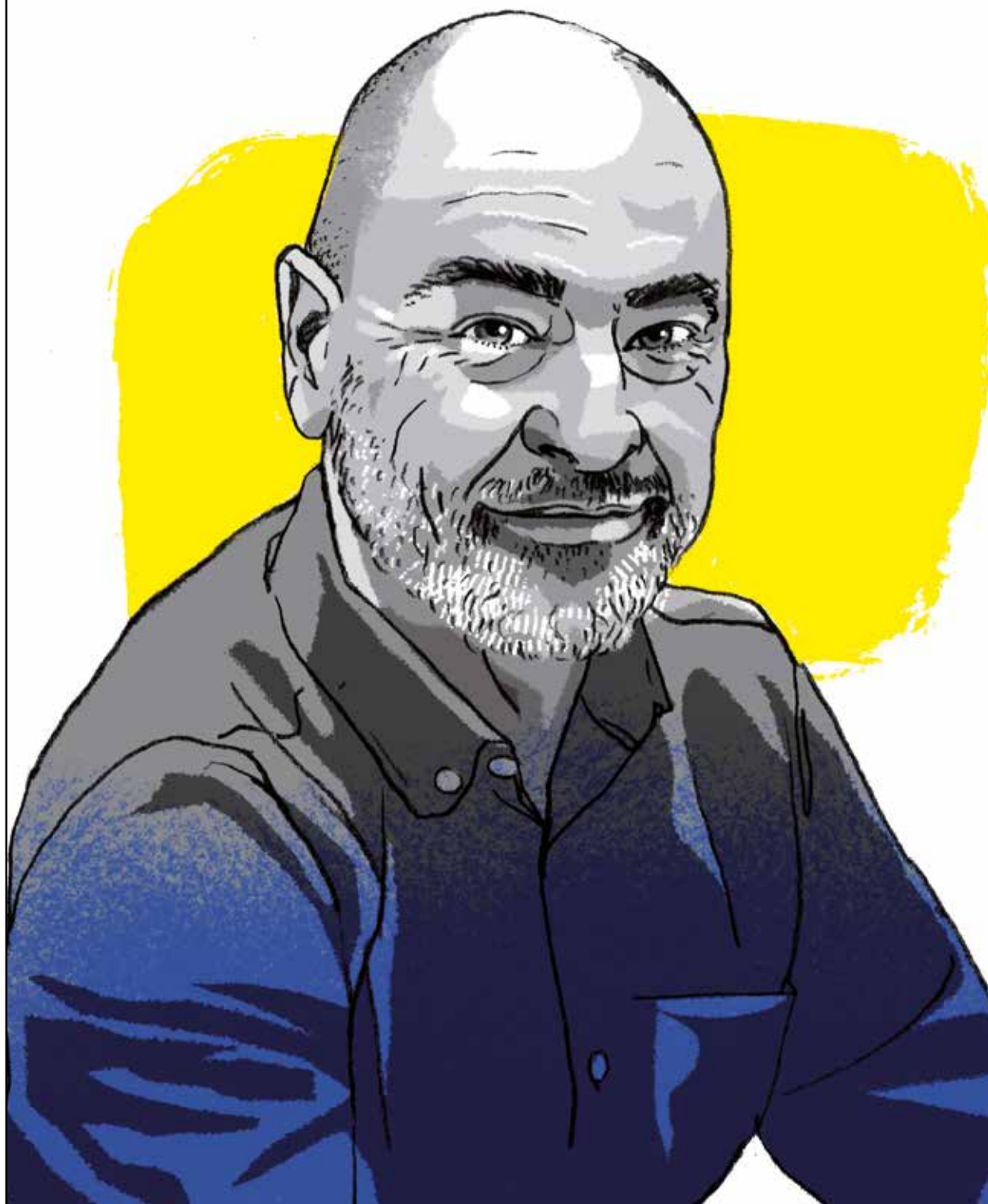
La crise sanitaire a compliqué le travail dans les bureaux de poste. À ce moment-là, Laurent Oletic s'est dépassé. Engagement, loyauté et disponibilité totale... Christophe Galaup donne un exemple : « *Il a tout de suite proposé que son bureau de Brignoles soit la tête de pont pour distribuer des masques et des gels. Ça ne semble pas grand-chose mais ce sont de petites décisions comme celles-ci qui mettent en confort une équipe et des collègues de travail.* » Il souligne également l'engagement personnel de son collègue comme pompier volontaire, une activité qui illustre bien son investissement au service d'autrui. Car la période a demandé des efforts. Lorsqu'il raconte le processus de mise en place des règles sanitaires, on décèle l'ambiance de travail sereine que Laurent Oletic a réussi à créer.

**« Il a tout de suite proposé que son bureau de Brignoles soit la tête de pont pour distribuer des masques et des gels. »**

Pas de temps de communication spécialement dédié, explique-t-il, « *on a simplement échangé de manière informelle dans le brief matinal à la machine à café.* » Et ça a marché puisqu'aucun cas de Covid-19 ne s'est déclaré dans les bureaux. « *Mes collaborateurs connaissent ma double casquette et quand j'ai parlé du respect des gestes barrières, ils ont été réceptifs et ont mis en place les règles nécessaires.* » Et les règles, ça le connaît. Car pompier volontaire n'est pas son seul « secret ». Laurent a passé - et réussi - les concours de pompier professionnel et de gendarme (daltonien, il devra pourtant renoncer à ce second poste). Notre homme a également un temps intégré l'armée en tant que postier militaire en Bosnie entre 1993 et 1994 : « *On est arrivé à Zagreb, qui n'était plus en guerre à ce moment-là, donc c'était comme être à Marseille ou Paris. Puis au bout de 70 km, c'était un no man's land ! Des ruines partout. Ce sont des choses qui marquent et qu'on n'oublie pas.* » À La Poste, il a retrouvé l'esprit de challenge qu'il aime gérer dans les situations difficiles pour « *motiver les équipes et être au top du top. Mais sans écraser les autres.* ». On lui fait confiance.

## LAURENT OLETIC

56 ANS, À LA POSTE DEPUIS TRENTE-QUATRE ANS.  
DIRECTEUR DE SECTEUR À BRIGNOLES (VAR).



**« J'aime aider les personnes, leur donner des coups de main dans la vie de tous les jours ! »**



## SONIA ESSID

49 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-HUIT ANS.  
CHARGÉE DE CLIENTÈLE À MARSEILLE (BOUCHES-DU-RHÔNE).

**P**ostière depuis vingt-huit ans, Sonia est spécialisée dans l'accueil des clients : « *J'aime aider les personnes, leur donner des coups de main dans la vie de tous les jours !* » D'ailleurs, en dehors de son métier à La Poste, elle s'est investie depuis plus de quinze ans en tant que bénévole dans un centre d'aide sociale. « *Nous les écoutons, les aidons dans leurs démarches administratives.* » Sonia Essid a la fibre sociale, ça saute aux yeux ! « *En tant que fille aînée d'une famille d'immigrés d'origine tunisienne, j'ai très tôt aidé mes parents, ne serait-ce que pour traduire. Alors aujourd'hui, quand je croise quelqu'un dans la détresse, je ne peux pas lui tourner le dos !* » Un jour, en 2017, alors qu'elle était à l'accueil au bureau de poste de Frais Vallon, dans le 13<sup>e</sup> arrondissement de Marseille, quartier sensible au cœur

des cités, elle se trouve face à une personne très en colère qui s'exprime uniquement par gestes. Elle comprend que ce monsieur ne peut ni parler, ni écrire. « *Le soir, quand je suis rentrée chez moi, j'étais totalement déboussolée. Je me suis posé plein de questions ! Et le lendemain j'ai demandé à mon directeur une formation en langue des signes.* » Pendant six semaines, Sonia va ainsi s'initier à cette subtile gestuelle : « *J'ai adoré cette formation et le soir je me repassais les vidéos.* » Sonia Essid s'inscrit même sur un forum pour communiquer en visioconférence avec des malentendants. Depuis, toujours à l'accueil de Frais Vallon, elle reçoit régulièrement une dizaine de personnes malentendantes qui se sont « *passé le mot* »... et désormais, quand un de ces clients arrive dans

l'agence, il fait les signes qui correspondent au prénom de Sonia. « *Un grain de beauté sous les lèvres* », mime-t-elle avec un grand sourire. La chargée de clientèle a également une seconde casquette : la gestion des conflits : « *Ici, nous sommes très souvent confrontés à des personnes énervées qui vont parfois jusqu'à l'insulte.* » Pour trouver des solutions, elle s'est formée à la « *communication non violente* » du psychologue américain Marshall Rosenberg : « *La démarche consiste à accepter la colère de l'autre, puis à le faire basculer vers autre chose, explique Sonia. L'idée est de transformer le « chacal », celui qui est en colère, en « girafe », animal au grand cœur !* » Tout un art, qui la passionne autant que la langue des signes et qu'elle s'efforce d'appliquer dans sa vie privée, notamment avec sa fille adolescente. « *Et ça change tout !* », confie-t-elle en riant. Dans son bureau également : depuis cinq ans, les incivilités ont spectaculairement baissé. « *Avant, nous appelions la police presque toutes les semaines ! Maintenant, c'est environ une fois par mois.* » Vive les girafes au grand cœur !



**« Je suis restée disponible par téléphone pour prendre des nouvelles mais aussi pour proposer des solutions, que ce soit au niveau digital, pour envoyer des colis ou réceptionner des masques. »**

**À** Dieppe, ville normande de 30 000 habitants, tout le monde connaît Isabelle Le Bourgeois! Soit parce que, depuis le temps qu'elle y travaille, on l'a déjà croisée. Soit parce qu'on l'a rencontrée via la chambre de commerce, la mairie ou dans une des nombreuses organisations auxquelles elle collabore. Conseillère clientèle professionnelle, Isabelle s'intéresse naturellement aux commerçants dieppois. Ainsi sur les réseaux sociaux, elle aime repérer les nouveaux arrivants pour faire connaissance avec eux et connaître leurs besoins. Comme elle l'a fait avec Camille, qui lançait en 2018 sa boutique en ligne de linge de maison en lin. « Je l'ai démarchée au tout début de son activité, et j'ai pu découvrir ce qu'elle faisait. Ça m'a beaucoup intéressée. » Isabelle l'a ensuite accompagnée dans l'envoi de ses colis, une centaine par mois environ. Puis elle lui a proposé d'ajouter son logo sur les timbres. « Nous avons noué une vraie relation », confie-t-elle. À l'écouter parler, assurément, Isabelle aime le relationnel. Elle évoque le producteur de rhum arrangé, qui vient lui aussi de s'installer dans les environs. Comment elle

## ISABELLE LE BOURGEOIS

**57 ANS, À LA POSTE DEPUIS TRENTE-SIX ANS.  
CONSEILLÈRE CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE À DIEPPE (SEINE-MARITIME).**

l'a aidé à mettre en place ses livraisons, à développer sa visibilité sur le Web. Ou bien ce pépiniériste, dont les plants étaient en train de dépérir pendant le premier confinement. Comment elle a sauvé ses tomates grâce à un système de livraison, imaginé au pied levé. Car au cours de cette année difficile pour les commerçants, Isabelle est restée en contact avec ses clients, notamment à travers l'association « Les belles boutiques de Dieppe » qui réunit une grosse centaine d'adhérents. « J'ai envoyé des mails. Je suis restée disponible par téléphone pour prendre des nouvelles mais aussi pour proposer des solutions, que ce soit au niveau digital, pour envoyer des colis ou réceptionner des masques. » Pour tisser ces relations, Isabelle se tient informée et appartient à différentes organisations. À la chambre de

commerce, elle fait partie d'un *think-tank* pour les femmes entrepreneuses. « Je suis preneuse de tout ce qui peut m'apporter du lien et me permettre de rencontrer de nouvelles personnes. » C'est ce que lui reconnaît Jean-François Bernard, son directeur de secteur, qui la fréquente depuis une vingtaine d'années. « Isabelle fait l'unanimité. Elle connaît très bien les commerces et l'environnement social, économique de Dieppe, sa culture et son histoire. Elle sait rester disponible et positive. » Un bel hommage. D'un naturel dynamique, Isabelle ne s'arrête pas une fois le travail terminé! Pendant son temps libre, elle se plaît à randonner, « en Normandie », à la mer ou à la campagne, ou dans les belles montagnes des Pyrénées-Orientales. Sans oublier le club de gymnastique de Dieppe dont elle est trésorière.

## NICOLAS TARSITANO

**21 ANS, À LA POSTE DEPUIS UN AN.  
CHARGÉ DE CLIENTÈLE À AJACCIO (CORSE-DU-SUD).**



**C**e vendredi 12 juin, Nicolas Tarsitano était en remplacement au bureau des Salines d'Ajaccio, une zone réputée inondable à quelques kilomètres du centre-ville. « Il pleuvait beaucoup, nous étions dans une forte tempête et déjà certaines rues du quartier commençaient à être inondées. » S'il n'y avait déjà plus de clients dans le bureau, il y restait encore au total sept employés. L'ambiance était calme, même si l'eau commençait à s'infiltrer dans un des bureaux. « Nous avons alors décidé de baisser le rideau métallique de la devanture, et de surélever tout ce que nous pouvions protéger... » Mais, en quelques minutes, la situation se dégrade. « Le temps d'aller chercher les écouteurs qu'un collègue avait oubliés dans son bureau, le niveau de l'eau était monté de 10 cm! » L'ambiance se tend brutalement. C'est à ce moment-là que Nicolas, sportif entraîné, tente d'ouvrir une lourde porte. Elle lui résiste. Qu'à cela ne tienne, au deuxième coup d'épaule du jeune boxeur, elle cède. « Je fais alors sortir quatre personnes. » L'eau n'en finit pas de monter, et cette fois elle arrive aux genoux des trois autres postiers. Nicolas réussit à ouvrir de nouveau la porte pour que tout le monde puisse sortir. « Ce qui nous a surpris c'est la rapidité des flots. C'était comme si une vague nous arrivait dessus et s'infiltrait de toutes parts. » Grâce à son sang-froid et à son énergie, tout le monde a pu être évacué, sain et sauf. Quelques minutes plus tard, le bureau était totalement sous l'eau! Fin novembre, il était d'ailleurs toujours fermé pour travaux... Depuis, Nicolas poursuit son chemin. Après un BTS

**« Ce qui nous a surpris, c'est la rapidité des flots. C'était comme si une vague nous arrivait dessus et s'infiltrait de toutes parts. »**

de comptabilité, il prépare actuellement un autre BTS en négociation et relation clients, en alternance à La Poste, mais cette fois au bureau de Saint-Gabriel, en plein cœur de la ville, sur le majestueux cours Napoléon. « En un an, j'ai pratiquement fait tous les bureaux de la ville, s'amuse-t-il. J'ai croisé à peu près tout le monde et beaucoup sont devenus des copains! » Le jeune sportif aime d'ailleurs organiser pour ses collègues des parties de foot ou des sorties karting. « On essaie de mettre une bonne ambiance », confie-t-il. À terme, Nicolas Tarsitano souhaiterait décrocher un poste de conseiller financier. En parallèle, il poursuit ses séances de boxe thaïe, qu'il a découverte à l'âge de 13 ans. « En plus de mes entraînements, je donne depuis quatre ans des cours aux enfants de 5 à 12 ans et je prépare mon brevet de moniteur fédéral. » Son rêve : devenir boxeur professionnel. Avec une bonne dose de détermination et son « excellent relationnel », tout est possible... Et nul doute que ses collègues du bureau des Salines d'Ajaccio seront ses premiers supporters.

**P**our sa première collaboration avec La Poste, Sébastien Delhommeau avait enfilé la tenue d'un coq au poitrail bleu, coiffé d'une longue crête rouge. En mascotte Footix pour un événement en région parisienne lors de la Coupe du monde de football de 1998, il incarnait l'engagement de l'entreprise auprès de l'équipe de France. Vingt-deux ans plus tard, le facteur services expert défend plus que jamais l'engagement de La Poste auprès des personnes. Ainsi, lorsque le 17 août 2020 un de ses clients âgés s'est violemment cogné la tête contre un portail et s'est effondré au sol, Sébastien Delhommeau a naturellement porté assistance à la victime. « *Un facteur est au service des personnes. Livrer un colis, porter secours, cela relève d'un même objectif: être présent auprès des gens* », affirme-t-il. Alors qu'il débute sa tournée de livraison de colis en cette chaude journée d'été, il remarque tout de suite la démarche maladroite de l'homme âgé qui se dirige vers lui pour lui ouvrir. « *C'est la première fois que je le voyais. D'habitude, c'était sa femme qui m'accueillait. Lorsqu'il a commencé à tourner la clé dans le portail, ses yeux se sont révoltés et il a perdu connaissance en heurtant le portail au passage. Il gisait au sol inconscient et je lui parlais à travers la grille toujours verrouillée* », se souvient avec émotion le quadragénaire. Après avoir réussi à actionner la clé du bout des doigts, Sébastien peut s'approcher de la victime qui reprend connaissance. Il lui parle pour le maintenir éveillé, appelle sa femme, en vain, avant de courir la chercher dans la maison. « *Elle me*

**« Elle me confie alors que son mari souffre de la maladie d'Alzheimer. J'ai dû insister pour appeler les pompiers car elle ne voulait pas le faire. »**

*confie alors qu'il souffre de la maladie d'Alzheimer et n'en est pas à son premier malaise. J'ai dû insister pour appeler les pompiers car elle ne voulait pas le faire* », explique Sébastien, qui reste auprès des secours pour leur décrire l'incident.

Deux jours plus tard, venu prendre des nouvelles, il apprend que l'homme âgé de près de 80 ans souffre d'une fracture à l'épaule et d'une plaie ouverte de 7 cm sur le crâne, qui lui vaudra une hospitalisation d'un mois et demi. Que retient-il de cet événement ? « *Bien sûr, cela m'a donné envie de m'inscrire à une formation aux gestes de premiers secours. Mais cela m'a aussi conforté dans l'idée que le facteur occupe une place particulière dans la vie des personnes* », explique celui qui a noué des liens d'amitié forts avec des clients qui l'ont choisi comme parrain de leur enfant au début de sa carrière. Pour faire connaître son métier, Sébastien est d'ailleurs devenu facteur ambassadeur dans la région Centre-Val de Loire, il y a trois ans. Comme une quinzaine d'autres postiers, il est le porte-parole des facteurs dans la presse ou lors d'événements régionaux. « *Je veux valoriser ce métier que je juge beau car il rend service aux personnes* », insiste-t-il. Le message est passé.

## SÉBASTIEN DELHOMMEAU

46 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-DEUX ANS.  
FACTEUR SERVICES EXPERT À DREUX (EURE-ET-LOIR).



**« Rendre service me tient à cœur. J'aide ces personnes à sortir de l'isolement. »**



## ANNIE DELABRE

51 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-DEUX ANS.  
CHARGÉE DE CLIENTÈLE À SAINS-EN-GOHELLE (PAS-DE-CALAIS).

**À**Sains-en-Gohelle, une petite ville de 6 000 habitants dans le Pas-de-Calais, l'unique bureau de poste est situé sur la place de la mairie. Derrière la porte vitrée, les traditionnels guichets courrier et banque attendent les clients. Mais un troisième, un peu moins habituel, attire aussi des visiteurs. Car depuis 2017, La Poste sainssoise est aussi une maison de services au public (MSAP). C'est là qu'Annie Delabre accueille les habitants des environs, peu à l'aise avec l'outil informatique, dans leurs démarches administratives. « *Nous sommes implantés dans une zone où de nombreuses personnes sont touchées par la fracture numérique et ne savent pas utiliser un ordinateur* », explique la postière. Justement, le bureau de poste en met un à leur disposition. Et avec l'aide d'Annie, les usagers peuvent se connecter

à de nombreux services administratifs. Parmi eux, Pôle Emploi, la Sécurité sociale, les impôts ou encore la caisse de retraite. Annie a « *travaillé dur* » pour se former et faire face à toutes les situations. Un problème de versement du RSA, le revenu de solidarité active, une demande de carte grise, une déclaration d'impôts... Les demandes sont multiples et diverses. « *J'arrive à la fin de mon parcours de formation, se réjouit-elle. Après une dernière journée d'immersion dans un service public, je devrais passer devant un jury pour leur expliquer mes motivations pour m'occuper de la MSAP.* » Et Annie sait déjà ce qu'elle va leur dire, car si la quinquagénaire est entrée à La Poste un peu par hasard, elle sait depuis pourquoi elle y est restée. « *Rendre service me tient à cœur. J'aide ces personnes à sortir de l'isolement* », affirme-t-elle.

La population qui lui rend visite est « *plutôt variée* », même si elle accueille beaucoup de personnes âgées pour leurs dossiers de retraite, « *les plus difficiles à faire* ». Mais aussi des demandeurs d'emploi, dont la région compte son lot. Les visiteurs viennent de Sains-en-Gohelle, et parfois de plus loin, comme Béthune ou même Arras. « *En plus de les aider, je crée du lien avec eux* », dit-elle en souriant. Mais cette année, crise sanitaire oblige, ce lien a été mis à l'épreuve. Considérée « *personne vulnérable* », face à la Covid-19, Annie n'était pas présente au bureau de poste pendant le confinement. Mais elle a pris soin d'aider par téléphone le postier recruté pour la remplacer. Une façon de rester proche de ses « *habitués* », même à distance. Elle est revenue au mois de juin pour assister à l'audit destiné à obtenir le label France Services, gage d'horaires d'ouverture plus amples, d'espace et d'équipement dédiés à cette offre de services. Un label obtenu et apposé au mois de septembre dernier, pour permettre à Annie d'accueillir ses clients éloignés du numérique dans de meilleures conditions, avec toujours autant d'investissement et de dévouement.



**« Lorsqu'un client en difficulté sème le trouble dans le bureau, je réponds volontiers présent pour détendre l'atmosphère, le calmer et maîtriser la situation. »**

## DAVID OGUNGBEMI

**45 ANS, À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS.  
CHARGÉ DE CLIENTÈLE À SAINT-NAZAIRE (LOIRE-ATLANTIQUE).**

Il est des traits de caractère qui, au sein d'un collectif, font des petites merveilles. David Ogungbemi possède l'un d'entre eux. Et pas des moindres : un calme à toute épreuve. « Je le suis depuis l'enfance, raconte-t-il de sa voix tranquille. C'est quelque chose qui est en moi, et que j'ai toujours cultivé. »

À son entrée à La Poste en 2018, il rejoint l'équipe d'un bureau du centre-ville de Saint-Nazaire. Là, son tempérament agit efficacement sur une mission qui n'est pas forcément la plus aisée : la gestion des incivilités. « C'est vrai que ma sérénité me permet une prise en charge efficace des coups de sang des clients, assez courants dans nos métiers, témoigne-t-il. Lorsqu'un client en difficulté sème le trouble dans le bureau, je réponds volontiers présent pour détendre l'atmosphère, le calmer, et maîtriser la situation. » Cette maîtrise de soi ne vient pas de nulle part. Des années durant, David Ogungbemi l'a peaufinée avec rigueur. Car plus que tout autre, son travail d'avant La Poste l'exigeait : jusqu'en 2015, il était joueur de volley-ball professionnel. On imagine la ténacité et la sérénité nécessaires pour

mener une riche carrière qui, commencée à 16 ans sur les terrains de son Nigeria natal, l'a mené en de nombreuses contrées : la Tunisie, d'abord, où il évolua trois ans, puis le Qatar et la France il y a vingt ans. Une épopée hexagonale qu'il bouclera auréolé de deux titres de champion de France, avec Dunkerque en 2001 et Saint-Nazaire en 2004.

« Cette expérience du sport de haut niveau a un impact indéniable sur mon métier et la façon dont je l'exerce », dit-il aujourd'hui. « Le goût de l'effort, la rigueur, la capacité d'adaptation et le sens du collectif », cite-t-il en particulier. Un éventail de compétences qui infuse positivement son quotidien de chargé de clientèle, où il se réjouit là aussi d'être dans « une équipe forte et soudée ». Pas question pour autant de se reposer sur ses lauriers.

Son prochain objectif ? « Devenir, en 2021, conseiller patrimonial. »

Le volley-ball, lui, n'a pas déserté sa vie. Si la pandémie l'a sevré de ballons ces derniers mois, David trépigne déjà à l'idée de retrouver les terrains, en amateur, quand la normalité sera de retour. En attendant, il se réjouit d'avoir enfin pu poser ses valises après des années de crapahutage sportif, avec sa compagne, Victoria, et leurs trois enfants, un garçon de 7 ans et deux filles de 15 et 17 ans. Et parce que les chiens ne font pas des chats, cette joyeuse progéniture a hérité de l'appétit paternel pour l'effort et le jeu... Deux d'entre eux sont des mordus de basket-ball, tandis que la troisième est une footballeuse passionnée. De quoi former, en famille comme au bureau, une belle et fine équipe...

## SABRINA DEPRET

**45 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-DEUX ANS.  
DIRECTRICE DE SECTEUR À LAPALISSE (ALLIER).**



**« D**e cette crise de la Covid, je retiendrai qu'elle a resserré les liens entre les membres de mon équipe », affirme Sabrina Depret

d'une voix claire et assurée. À l'heure de l'épidémie, l'organisation du travail sur son secteur de Lapalisse, dans l'Allier, s'est retrouvée bouleversée. « Le plus important a été d'assurer l'ouverture de nos points de contact », explique-t-elle. Avec ses deux adjoints, ses trois conseillers bancaires et ses dix chargés de clientèle, elle a travaillé d'arrache-pied pour que le secteur retrouve un fonctionnement normal, tout en s'adaptant à une situation hors du commun. Au bout d'un mois, les vingt-neuf points de contact de la zone ont pu rouvrir.

Même si le contexte sanitaire a mis à l'épreuve ses compétences de manager, c'est à ce poste qu'elle se sent la plus « épanouie ». Pourtant, rien ne l'y destinait. Lorsqu'elle entre à La Poste, en 1998, Sabrina Depret a un diplôme de psychologie en poche. « Mais j'avais la fibre commerciale et je voulais travailler dans un grand groupe », se remémore-t-elle.

Un à un, elle en gravit les échelons : guichetière, puis conseillère financière, avant de devenir monitrice des ventes bancaires et manager. D'abord d'un bureau de poste à Yzeure, dans son département natal, puis responsable de l'espace commercial et, enfin, directrice de secteur. Une mission « pleine de défis », comme la mise en place en 2019 de « Ma French Bank », la banque 100 % mobile de La Banque Postale.

Et les fonctions d'encadrement ne s'arrêtent

**« Le plus important a été d'assurer l'ouverture de nos points de contact durant la crise de la Covid. »**

pas à sa vie professionnelle. Car lorsque Sabrina Depret rentre chez elle, dans le petit village de Neuilly-le-Réal, une deuxième journée commence. Elle enfle sa tenue de pompier volontaire et se rend au centre de secours de la commune, dont elle est la cheffe adjointe. Cette deuxième activité occupe ses soirées, ses nuits et ses week-ends depuis maintenant vingt ans. « À l'époque, c'est un facteur rattaché au bureau de poste où je travaillais, pompier lui aussi, qui m'a donné l'envie de pousser la porte de la caserne, se souvient-elle. Et j'y ai trouvé les mêmes valeurs qu'au sein de La Poste : solidarité, entraide et proximité. »

Elle est également déléguée régionale de la commission sociale des sapeurs-pompiers, qui accompagne notamment les soldats du feu en difficulté économique, ainsi que leurs orphelins.

**B**oinaidi Midiar Djadjou a encore une émotion perceptible dans la voix quand il se souvient de cette « terrible » soirée du 2 février 2020 dans le village voisin de Tsararano, quand une bande d'une dizaine de jeunes l'a passé à tabac. Cette agression est intervenue dans une période tendue, celle des élections municipales, où des affrontements entre bandes avaient lieu quotidiennement, semant la terreur chez les habitants. Ce soir-là, Midiar reçoit un coup de machette sur la tête. Son pronostic vital est engagé et il doit être évacué en urgence à l'île de la Réunion pour y recevoir des soins. Il y restera pendant quatre longs mois.

Candidat aux élections municipales de 2020, Midiar revient le 18 juin à Mayotte pour, malgré les événements, se consacrer au second tour du scrutin qu'il ne remporte pas. Aujourd'hui, Midiar se soigne toujours, « la cicatrice sur la tête est en train de passer », précise-t-il mais il doit retourner une nouvelle fois à la Réunion pour une opération crânienne. Il reprendra le travail seulement dans plusieurs mois. Il a hâte. Chargé de clientèle à Dzoumogné, Midiar se charge des particuliers au guichet. Il confie « aimer ce poste » qu'il occupe depuis cinq ans, « parce qu'il lui permet d'être en contact avec le public, lui qui apprécie parler, plaisanter et accueillir les clients », souligne un collègue. Une ambiance d'équipe et du relationnel ; des conditions de travail appréciables pour celui qui était auparavant à son compte. « Avant de

**« C'est quelqu'un de joyeux, de souriant et d'ouvert. Il est très apprécié dans son service et des clients. »**

travailler à La Poste, j'avais un bureau d'études. J'aidais les entreprises à réaliser des projets et répondre à des appels d'offres, notamment pour les personnes qui ne parlaient pas français. » À Mayotte, de nombreux habitants utilisent seulement le Mahorais et ne savent ni lire, ni écrire.

Directeur du secteur, Ahmadi Tadjidini, avec qui Midiar « s'entend très bien », raconte le choc de l'équipe et de ses collègues après ce « déchaînement de violences ». Les actes doivent être jugés en 2021, même si à ce jour les motivations des mis en examen restent encore floues.

Dans le secteur plutôt rural de Dzoumogné, au nord-est de l'île, un territoire parsemé de petites villes, de forêts tropicales et de mangroves en littoral, Midiar est connu de tous. « C'est quelqu'un de joyeux, de souriant et d'ouvert. Il est très apprécié dans son service et des clients. C'est un des meilleurs agents en relation clientèle et il a un fort attachement à l'entreprise! »

Pendant son temps libre, notre postier aime lire et demeurer au calme. Marié et père de trois enfants, il apprécie les auteurs classiques, comme Émile Zola, mais aussi les thrillers et les romans noirs. Mais cette fois, il se serait bien passé de cette sombre aventure...

## BOINAIDI MIDIAR DJADJOU

38 ANS, À LA POSTE DEPUIS CINQ ANS. CHARGÉ DE CLIENTÈLE À MAYOTTE.



**« Pendant trois ans, j'ai rendu visite à une dame octogénaire. Elle faisait quasiment partie de ma famille. »**



## NICOLAS DARY

44 ANS, À LA POSTE DEPUIS DIX-SEPT ANS. RESPONSABLE COLIS À PORTO-VECCHIO (CORSE-DU-SUD).

**L**a livraison de colis d'un point A à un point B ne saurait résumer le métier de facteur de Nicolas Dary. Selon lui, il s'agit également d'un rapport humain, parfois le seul au cours d'une journée pour les populations isolées. C'est pour pallier ce phénomène d'isolement social qu'en 2017, La Poste a lancé le service Veiller sur mes parents qui permet à des personnes âgées de recevoir des visites régulières du facteur pour tromper la solitude, maintenir un lien social et rassurer leurs proches. Dans le cadre de sa tournée quotidienne à Porto-Vecchio (Corse-du-Sud), Nicolas Dary, 44 ans, prend ainsi part à cette mission. « Pendant trois ans, j'ai rendu visite à une dame octogénaire », raconte Nicolas avec son accent ensoleillé. Peu mobile et « un peu coincée » dans un appar-

tement à l'étage en centre-ville, Rolande ne recevait que très peu de visites depuis que sa fille avait rejoint « le continent ». « Une situation que connaissent de nombreux aînés corses », confie-t-il.

Alors ses visites sont devenues une bouffée d'air frais pour cette petite dame aussi drôle que gentille. En plus de ses deux visites hebdomadaires contractuelles, il lui apportait chaque jour le journal. Une occasion en plus pour « échanger quelques mots », raconte-t-il, se remémorant « de sérieux fous rires ». Nicolas parle de Rolande au passé... Car lors d'une de ses visites habituelles, en juillet 2020, le facteur a découvert « sa » petite dame allongée au sol, victime d'un accident vasculaire cérébral (AVC). Il le sait, dans ces cas-là, les minutes sont

précieuses. Malheureusement, voici plus d'une heure que l'accident a débuté. Transportée à l'hôpital d'Ajaccio en urgence, elle décédera le lendemain. « Elle faisait quasiment partie de ma famille », lâche-t-il, retenant son émotion. « Trois ans de visites », ce n'est pas rien. Il est resté en contact régulier avec la famille de la « bénéficiaire ». « Une relation d'amitié et de confiance forte » s'était nouée. Il avait la clé de l'appartement, et a « évité qu'elle meure seule » sur le tapis de son salon.

Né sur la base militaire de La Seyne-sur-Mer (Var) d'un père corse engagé dans la Marine nationale et d'une mère varoise employée de France Télécom, Nicolas Dary a rejoint l'île de Beauté à l'âge de 3 ans. La Poste, il l'a intégrée à Porto-Vecchio en 2003. Sa carrière y commence en tant que facteur : « C'est le plus formateur pour apprendre à connaître la ville » et ses vingt-et-une tournées. Il y fera « pratiquement tous les postes de la distribution » avant de devenir, en 2014, responsable colis du secteur de Porto-Vecchio, géographiquement très étendu.



**« Le report des clients physiques vers le digital et son accompagnement a mis un formidable coup de projecteur sur laposte.fr. »**

## BÉATRICE CARCEL

**50 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-QUATRE ANS.  
DIRECTRICE RELATION CLIENT DIGITALE À PARIS (75).**

souvent Béatrice. Pour la directrice et son équipe, c'est le branle-bas de combat : « La priorité a été de collecter en temps réel les infos auprès des autres branches pour informer les clients et leur fournir les dernières actualités et infos pratiques quant à l'adaptation de nos services. » Le tout, en télétravail... Autant dire que le printemps fut intense. « Oui, c'était épique, confie Béatrice dans un éclat de rire. Les mises à jour quotidiennes, au gré de l'évolution de l'épidémie et de la réponse apportée par le Groupe, nous ont mobilisés comme jamais. » Le quotidien en fut forcément bousculé. « C'est vrai qu'à la maison, ça a un peu râlé... », sourit-elle. À Issy-les-Moulineaux, où ils résident, Hervé, son mari, et Marie et Josselin, ses enfants de 17 et 20 ans, ont dû composer avec cette femme et maman hyper connectée. Mais la période fut aussi source de joie. Personnelle, d'abord :

« Le confinement a permis de vrais moments familiaux privilégiés. » Professionnelle, aussi : « Le report des clients physiques vers le digital et l'accompagnement que l'on a mis en place pour eux a mis un formidable coup de projecteur sur laposte.fr. » Et puis le travail collectif fut riche, « plein de solidarité » et « l'équipe a été extraordinaire », souligne-t-elle. La pause estivale en Bretagne et un automne un peu plus calme n'ont toutefois pas été de trop. De quoi poursuivre sereinement les grands projets pour 2021, toujours orientés « service client » à l'instar de l'assistant relationnel. Et, pour peu que le virus abandonne enfin la partie, la vie pourra reprendre presque comme avant, à la maison aussi, avec ces moments simples et conviviaux que Béatrice aime tant : les escapades familiales à la montagne et les dîners entre amis. De quoi retrouver son cap après la tempête.

Il est des évolutions de carrière qui réservent, sans crier gare, quelques surprises. Même si Béatrice Carcel, promue à la direction de la relation client digitale, ne s'attendait pas à un long fleuve tranquille... La jeune quinquagénaire, amatrice de défis, savait celui qui l'attendait lorsqu'elle prit ses nouvelles fonctions en janvier 2020, aux manettes de la relation client du site Web laposte.fr : piloter les centres de relation client dédiés à l'activité digitale et tous les processus d'aide aux clients, en ligne ou sur les réseaux sociaux, ainsi qu'une équipe en plein renouvellement. Elle qui œuvre à La Poste depuis 1996, au Réseau, à La Banque Postale et à la direction e-commerce de la branche Numérique depuis trois ans, se sent armée. Mais le défi stratégique et managérial a été percuté par une impromptue tempête, celle provoquée par ce tenace virus qui chahute nos vies depuis un an. Nous sommes mi-mars et la France se confine. Des bureaux de poste restent portes closes, servant les clients de leurs précieux services. Des clients qui se ruent donc comme un seul homme sur... laposte.fr. « L'audience du site a littéralement explosé », se

## ALASSANE NGOM

**46 ANS, À LA POSTE DEPUIS NEUF ANS.  
CHARGÉ DE CLIENTÈLE À STRASBOURG (BAS-RHIN).**



« C'est très flatteur. » Alassane Ngom est heureux. Le chargé de clientèle de 46 ans voit la qualité de son travail reconnue par ses pairs... Cette reconnaissance, il l'a gagnée dès son entrée comme médiateur. Le poste consistait à trouver des solutions pour les clients et pour ses collègues lorsqu'une tension s'installait dans un bureau. Un « rôle de facilitateur », dont il continue à utiliser les compétences pour sa nouvelle fonction. Cette relation client - « être là pour trouver des solutions et pour que l'échange soit le plus convivial possible » -, c'est ce qui motive le natif de Dakar. Et il y a du travail ! « Les incivilités à gérer sont quotidiennes. Parfois, c'est un client qui attend longtemps, s'énerve et crie sur les autres. Il faut éviter que ça ne s'envenime. » Voir des insultes racistes pour lesquelles Alassane a porté plainte une fois. Pas rancunier, le postier raconte que la cliente revient dans le bureau et qu'elle est désormais correcte. « Le but, c'est d'assainir la relation, pas forcément de punir. Si elle a pris conscience de l'absurdité du racisme, tant mieux... » Philosophe, notre postier considère qu'il vaut mieux pardonner « parce que sinon, on ne s'en sort pas ». Sa stratégie pour calmer les tensions ? Écouter, se mettre à la place de l'autre et surtout dialoguer. Grâce à ses talents de pédagogue, « la majorité du temps, ça fonctionne ». Qualifié de « grand frère » de l'équipe par son manager, il faut ajouter à ses talents de pédagogue, ses compétences linguistiques également louées. En wolof, sa langue maternelle et... en allemand. Ici, la langue de Goethe est un véritable atout car la frontière est proche et nombre de ressortissants d'Europe de l'Est font appel à La Poste. Un itinéraire

**« Les incivilités à gérer sont quotidiennes. Parfois, c'est un client qui attend longtemps, s'énerve et crie sur les autres. Il faut éviter que ça ne s'envenime. »**

étonnant, sa passion pour la culture germanique venant tout droit du Sénégal : « Je suivais les émissions sur le foot allemand, j'ai tout de suite apprécié l'état d'esprit, la façon de jouer. J'ai mis un pied dans la culture et j'ai voulu apprendre la langue. » Arrivé en France pour ses études en 1994, c'est tout naturellement qu'il s'installe à Metz, pour se rapprocher de l'Allemagne. « Et puis j'ai rencontré ma femme, ça m'a aussi permis de pratiquer ! » Quand il ne résout pas les problèmes au bureau, c'est en citoyen qu'il fait sa part pour une société meilleure. Son identité pétrie de trois cultures lui apporte une joie et une fierté qu'il partage. Président fondateur d'une association interculturelle, il accompagne un public de tous les âges dans la découverte artistique, avec notamment des scènes ouvertes. « La culture permet de se comprendre et de favoriser le vivre ensemble. C'est aussi ce qui restera d'une époque. J'apporte ma pierre à l'édifice. »

**A**vec son équipe, ils ont vécu une belle aventure humaine. Au départ d'ailleurs, Romain Thuillier ne voulait pas répondre seul aux questions, arguant que l'histoire avait été collective, et non personnelle. Les faits remontent au mois d'avril. Nous sommes pendant le premier confinement et le pays manque de masques. « Je me souviens bien, c'était le 26 avril, témoigne-t-il. On m'appelle pour créer et mettre en service deux plateformes de livraison de masques à destination des TPE et PME l'une pour la région Auvergne-Rhône-Alpes, l'autre à l'échelle nationale. » Le délai est serré : tout doit être prêt pour début mai. Devant l'urgence, Romain et ses collègues de Docaposte vont travailler d'arrache-pied : « Nous étions sept sur le projet. Je me levais, je bossais, c'était sans arrêt. Je n'avais jamais connu une telle intensité. »

Pour l'équipe, il faut notamment adapter les outils existants afin que la plateforme communique avec les systèmes de livraison de Chronopost et vérifier que l'application est assez sécurisée et robuste pour supporter plus de 10 000 connexions par minute. « Un vrai défi informatique pour nous », poursuit Romain.

Le 4 mai, le site est opérationnel. Les premières semaines, grâce à lui, plusieurs dizaines de milliers de commandes sont envoyées et les entreprises

**« Je me levais, je bossais, c'était sans arrêt. Je n'avais jamais connu une telle intensité. »**

## ROMAIN THUILLIER

37 ANS, À LA POSTE DEPUIS UN AN. RESPONSABLE PRODUITS GUICHET NUMÉRIQUE CHEZ DOCAPOSTE À NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE).



peuvent reprendre le travail, dans de meilleures conditions sanitaires, après cette période de confinement et d'arrêt. Directeur des opérations France Softeam Software, marque de Docaposte, Patrick Guillot travaille avec Romain depuis plus de dix ans. Il se souvient de cet épisode avec émotion : « Dans l'équipe de Romain, tout le monde s'est impliqué à 100 %. Sans doute, ils ont ressenti la force de l'objectif et la confiance placée en eux. Il n'y a pas eu besoin de les motiver et Romain a été le fer de lance. Il a su insuffler ce dynamisme. Naturellement, ses collègues ont eu envie de l'accompagner. D'habitude, c'est plutôt lui qui donne des conseils, des coups de main, et là, les gens lui ont rendu la pareille. »

Pour Romain, la pression est heureusement retombée depuis. Il peut maintenant profiter de son temps libre pour vaquer à ses loisirs. Père de deux enfants, l'informaticien de 37 ans est un passionné de domotique. « Les objets connectés, la motorisation du store de la terrasse, j'ai aussi une station météo », cite-t-il en exemple, avant de reprendre en riant : « Je sais que cela paraît un peu gadget, mais les nouvelles technologies me passionnent. » Il n'hésite pas non plus à jardiner ou bricoler, une manière de déconnecter...

**« J'ai réagi comme je l'aurais fait dans ma propre maison, avec les moyens du bord... »**



## AUDREY PINTO

30 ANS, À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS. FACTRICE À CHAMALIÈRES (PUY-DE-DÔME).

**C**'était l'été dernier, « la veille de mes vacances », se souvient Audrey Pinto. La factrice effectue sa tournée à vélo à Chamalières, commune cossue du Puy-de-Dôme dont Valéry Giscard d'Estaing fut longtemps maire, accompagnée de Keita, une collègue en contrat professionnel qu'elle est chargée de former. Vers midi, des appels à l'aide se font entendre. Une jeune fille de 14 ans sort d'une maison, visiblement paniquée : « Il y a le feu chez moi ! » Les deux postières agissent sans attendre. Tandis que Keita appelle les pompiers, Audrey entre dans la villa. Dans la cuisine, une casserole pleine d'huile s'est enflammée. « J'ai tenté d'éteindre le début d'incendie avec un torchon mouillé, car il ne faut pas projeter d'eau sur un feu d'huile, mais cela n'a pas suffi. Alors, j'ai recouvert la casserole d'une plaque de métal, puis

j'ai aéré la pièce. » Elle encourage ensuite l'adolescente, légèrement brûlée, à plonger son pied blessé dans la piscine en attendant les secours. Puis, voyant la situation maîtrisée, elle reprend sa tournée, non sans avoir rassuré la mère au téléphone.

« J'avais récemment effectué la formation de sauveteur secouriste du travail (SST), ce qui m'a aidée à avoir les bons gestes. J'ai réagi comme je l'aurais fait dans ma propre maison, avec les moyens du bord », explique sans fard Audrey Pinto. « C'est une réaction rare de la part d'un non-professionnel du secourisme et de la sécurité, mais venant de Mme Pinto, cela me surprend peu ! », observe avec chaleur Frédéric Coulon, préventeur de l'établissement courrier de Clermont-Ferrand. L'ancien sapeur-pompier, qui a formé la jeune femme et ses collègues, décrit une personnalité empathique,

engagée autant que volontaire. Aujourd'hui tout juste trentenaire, la Puydômoise est entrée à La Poste en 2018, d'abord en CDD, puis en contrat professionnel et enfin, depuis l'an dernier, en CDI. Auparavant, elle a notamment été serveuse en boîte de nuit à Clermont-Ferrand. La clientèle y est parfois capricieuse et éméchée, mais Audrey ne regrette pas cette expérience : « Cela forge le caractère et permet de mieux se connaître. Il faut apprendre à dire stop tout en restant polie. Cela m'est très utile aujourd'hui encore ! »

À La Poste, elle renoue avec plaisir avec des horaires classiques, et surtout avec un contact humain et des tournées au grand air qu'elle apprécie cette sportive qui avoue être bien incapable de rester derrière un bureau toute la journée. Que ce soit en cuisine, où elle aime tester de nouveaux plats, ou au travail, Audrey Pinto aime les défis. Factrice depuis deux ans, la jeune femme envisage le futur autrement : « Rester dans ma zone de confort ne m'intéresse pas, ce n'est pas mon truc ! » Ça tombe bien, La Poste propose de nombreux dispositifs pour favoriser la mobilité professionnelle des postiers.



**« En lui parlant et en lui montrant comment respirer, la dame a progressivement recouvré son souffle. »**

## NADÈGE MAGLOIRE

**41 ANS, À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS.  
FACTRICE À VAUX-LE-PÉNIL (SEINE-ET-MARNE).**

**C**e matin de juin, dans les rues de Guignes, paisible commune située à l'ouest de la région naturelle de la Brie, la tournée de Nadège Magloire touche à sa fin. Il est déjà 11 heures et ne reste, à bord de sa camionnette frigorifique, qu'une poignée de repas à distribuer.

La jeune quadra sonne chez des habitués. Un couple de personnes âgées qu'elle connaît bien : « Je les vois tous les jours depuis deux ans et demi. » Pourtant, son coutumier sourire s'efface lorsque la porte s'ouvre. Car le regard qui l'accueille, celui de monsieur, semble « perdu, désespéré ». Nadège comprend vite que quelque chose cloche : sur le canapé, elle aperçoit l'épouse, le visage écarlate. « Je me suis approchée et j'ai analysé la situation », raconte-t-elle aujourd'hui. La vieille dame est en train de s'étouffer, il faut agir.

La postière procède par étapes. « Mon premier réflexe a été d'appeler les pompiers. » Puis de prendre en charge la victime. « J'ai vérifié si un corps étranger n'empêchait pas cette dame de respirer. Ce n'était pas le cas. Elle s'étouffait avec sa propre salive, prise d'une crise de panique. » Seule chose à faire, « la cal-

mer pour l'aider à retrouver son souffle », conclut Nadège. « Je me suis souvenue de ma formation aux premiers secours suivie lors de mes 20 ans. » Et parce que l'apaisement et le sang-froid sont contagieux... ça marche ! « En lui parlant et en lui montrant comment respirer, la dame a progressivement recouvré son souffle. » L'arrivée des pompiers, qui prendront en charge la victime, viendra conclure cette efficace assistance. Pas question pour autant de tourner les talons. L'époux de la victime est très choqué, le regard égaré, « comme un enfant ». « Je me suis donc occupée de lui », explique-t-elle, comme une évidence.

Sa mission réussie - la vieille dame rentrera chez elle peu de temps après -, il faut bien continuer. Alors, malgré les émotions, Nadège reprend sa tournée.

« Une fois sortie, je n'ai pu retenir quelques larmes, confie Nadège. Mais j'ai vite retrouvé mon grand sourire parce que je sais que les personnes âgées en ont besoin. » Car Nadège Magloire le répète, elle aime son métier. Découvert sur le tard en 2017, après un passage à l'armée (cinq années au sein des hôpitaux militaires), un autre à la CPAM de Créteil, et un copieux plein-temps à la maison pour s'occuper de ses quatre enfants (« Le plus dur des jobs ! »), elle « ne s'en lasse pas ». « Ce métier colle bien à ma personnalité, tournée vers le partage et vers les autres », dit-elle, qui apprécie la douceur et la simplicité des moments passés avec ses clients, qui le lui rendent bien. « Les gens continuent d'attendre avec impatience et plaisir la visite du facteur ou de la factrice, chaque matin. »

## ÉRIC VEZAT

**50 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-SEPT ANS.  
RESPONSABLE D'ÉQUIPE À ARGENTAT-SUR-DORDOGNE (CORRÈZE).**



**« À l'aide! Vite! Le chauffeur fait un malaise. »** Quand Éric Vezat a entendu l'une de ses collègues du centre d'Argentat appeler au secours juste après sa prise de service le 5 juin 2020, il a bondi de son siège pour accourir près du camion venu livrer le courrier. Comme lui, plusieurs postiers se rassemblent à l'arrière du véhicule où le chauffeur s'est écroulé, victime d'un malaise cardiaque. « C'était un homme de grande corpulence, d'environ cent kilos, il était coincé entre le hayon et l'arrière du camion, le haut de son corps pendait dans le vide », se souvient Éric Vezat.

Sans hésitation, le responsable d'équipe pilote l'intervention et s'adresse à ses facteurs. « J'ai demandé à mon collègue, qui soutenait le corps du chauffeur, de le maintenir éveillé en lui parlant. J'ai chargé un autre collègue d'alerter les pompiers et j'ai demandé à une factrice de prévenir la direction du centre de Tulle dont nous dépendons. » Mais le chauffeur ne réagit pas aux sollicitations, il reste inconscient et son corps commence à se figer. « J'ai compris qu'il était en train de faire un arrêt, alors j'ai tenté le tout pour le tout. De toutes mes forces, et je suis costaud, je lui ai comprimé deux fois la poitrine. J'ai alors entendu un râle et il s'est remis à respirer », explique-t-il. Le Samu qui arrive alors dégage la victime du hayon et poursuit la réanimation avec un défibrillateur. La victime fera un nouvel arrêt cardiaque pendant son transport et restera dans le coma 48 heures...

Pour Éric, qui avait été formé aux gestes de premiers secours, cet accident a permis aux équipes de faire preuve d'une remarquable entraide collective.

**« J'ai compris qu'il était en train de faire un arrêt cardiaque, alors j'ai tenté le tout pour le tout. »**

L'événement était toutefois choquant. « Juste après l'évacuation de la victime, j'ai pris la parole pour remercier tous les collaborateurs du centre pour leur implication. Je souhaitais aussi les rassurer », précise-t-il. Dix jours plus tard, ils apprendront que le chauffeur est hors de danger. « La bienveillance est essentielle », martèle Éric Vezat pour qui cet épisode a rappelé combien la générosité et l'altruisme sont importants au sein d'une équipe. Alors qu'il encadre vingt-cinq facteurs, il veille à être à l'écoute de chacun d'eux, depuis leur santé au travail jusqu'à leur avancement professionnel. « Il n'y a pas d'accident de travail sur le site d'Argentat géré par Éric Vezat », fait remarquer Marie-Hélène Cantarel, directrice d'établissement du centre courrier de Tulle. « Son tempérament calme et consensuel mais aussi compétitif et pugnace fait des merveilles pour accompagner les facteurs. Cet esprit d'équipe, il le tient probablement du rugby qu'il a pratiqué plus jeune », poursuit celle qui avait détecté ces qualités chez Éric, faisant de lui un parfait responsable d'équipe. Son attitude pour sauver le chauffeur en juin 2020 l'a confirmé !

**S**ébastien Sadier n'est pas près d'oublier le mardi 12 mai 2020. Ce jour-là, il a réceptionné... 65 tonnes de fret d'un Antonov AN 225, le plus gros avion-cargo du monde, sur le tarmac de l'aéroport de Vatry, près de Reims. « C'était la première fois que j'organais, avec mes équipes, une telle opération. Tout était nouveau pour nous: l'avion, l'aéroport, le volume transporté. Dans le cadre de notre activité normale, nous réceptionnons 2 à 3 tonnes de plis et de colis au pied d'avions qui se posent à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. L'Antonov n'est pas autorisé à atterrir à Roissy », raconte avec enthousiasme le chef de bureau de Linex, le transitaire qui gère pour GeoPost/DPDgroup le fret import et export dans le premier aéroport de France.

C'est la crise sanitaire liée à la Covid-19 qui a amené le postier logisticien à bousculer ses pratiques. « En mars 2020, quand le Groupe a commandé en Chine des masques et du gel hydroalcoolique pour l'ensemble des postiers, nous avons été chargés de la logistique, en plus de notre activité habituelle », explique-t-il. Sébastien a ainsi géré, entre le mois d'avril et la mi-août, l'arrivée d'une trentaine de vols supplémentaires pour la livraison d'environ 105 millions de masques et près de 550 000 flacons de gel hydroalcoolique. Sur les tarmacs, il s'est habitué à l'escorte des gendarmes alors que la pénurie de masques aiguës les appétits. L'atterrissage de l'Antonov est le moment le plus marquant

**« Nous avons dû faire preuve d'agilité pour mener à bien ce pont aérien. »**

de ce pont aérien, où le travail de coordination et de dédouanement de la marchandise s'est révélé plus complexe qu'à l'accoutumée, compte tenu des importants volumes gérés. « Nous avons dû réfléchir à la manière de palettiser la marchandise pour qu'elle puisse être stockée dans nos entrepôts. Cette précision accrue est l'une des bonnes pratiques mises en exergue par cette opération. Nous allons désormais l'appliquer à notre activité courante », poursuit-il. Celui qui aime l'adrénaline qui grimpe en flèche lors des opérations urgentes et apprécie de trouver des solutions aux problèmes inhérents à la logistique a aussi tiré une certaine satisfaction dans cette étrange période. « Nous avons dû faire preuve d'agilité pour mener à bien ce pont aérien mais l'expérience s'est aussi révélée enrichissante et valorisante pour nous. Dans un contexte de pandémie, la livraison de masques et de gel aux postiers constituait une mission essentielle à mes yeux », insiste le chef de bureau.

Marie Nicolas, la responsable d'agence avec qui Sébastien travaille depuis près de vingt ans n'est pas surprise du succès du pont aérien. « Depuis son entrée à La Poste, Sébastien a fait évoluer notre structure logistique avec la création du service douane et de l'activité import. Il a toujours aimé relever des défis et cette opération lui en a fourni un de taille! », confie-t-elle. La gestion d'un Antonov, en effet, ce n'est pas rien...

## SÉBASTIEN SADIER

41 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT ANS. CHEF DE BUREAU À L'AÉROPORT DE PARIS-CHARLES DE GAULLE (VAL-D'OISE).



**« À la campagne, certains signes mettent en alerte, comme des volets fermés passé une certaine heure. »**



## CÉDRIC PINEL

45 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT-TROIS ANS. FACTEUR À LIMOURS (ESSONNE).

**C**édric Pinel a appris à faire preuve de sang-froid durant le siège de Sarajevo, alors qu'il était sergent dans les commandos de l'air, entre décembre 1994 et juin 1995. Alors engagé dans l'armée française, il sert comme Casque bleu et assure la protection de l'aéroport de la capitale de Bosnie-Herzégovine. Le danger, il le côtoie et sait l'appivoiser... Ainsi, lorsque devenu facteur, il trouve en ce jour de juillet 2020 l'un de ses clients à demi-inconscient sur son canapé, pâle et transpirant à grosses gouttes, il procède calmement : « Avez-vous des douleurs thoraciques ? Souffrez-vous au niveau du bras gauche ? »

Ces questions, il a appris à les poser lors de sa formation aux gestes de premiers secours réalisée à La Poste en 2017. « Je suis un facteur "à

l'ancienne", ajoute le quadragénaire. J'effectue ma tournée dans l'Essonne, à Forges-les-Bains, une petite commune de 5 000 âmes avec des maisons dispersées à la campagne. C'est un milieu rural avec beaucoup de clients âgés avec lesquels j'ai noué un lien. J'ai pour habitude de sonner chez eux puis de pousser la porte pour leur remettre les plis en main propre. Il s'agit de voir si tout va bien, d'échanger quelques minutes... Sur ma tournée, les portes sont toujours ouvertes et il ne me viendrait pas à l'idée de ne pas saluer. » C'est ainsi qu'il a pu prêter secours à cet homme d'une soixantaine d'années vivant dans un corps de ferme, qui ne répondait pas à la sonnette et était en train de faire un infarctus. « La douleur thoracique et au bras gauche, cela ne trompe pas », explique le facteur avisé.

Cédric Pinel connaît bien ses clients. « À la campagne, certains signes mettent en alerte, comme des volets fermés passé une certaine heure », explique le facteur, qui a immédiatement prévenu les secours.

En ligne avec le Samu en attendant l'arrivée des secours, il a maintenu éveillé le sexagénaire en appliquant leurs directives, puis est resté jusqu'à la fin de leur intervention. C'est lui qui a fermé la maison et appelé son fils, qu'il connaît dans le cadre de ses activités sportives. Du football quand il était plus jeune à la boxe thaï depuis une dizaine d'années, en passant par la musculation, Cédric Pinel s'est toujours investi dans le sport : « Cela m'apporte du bien-être mais aussi de la discipline, bien utile dans mon métier où je souhaite être précis et concentré pour servir au mieux les personnes. »

« Ses clients sont attachés à sa rigueur et à sa personne », confie Annie Massieux, la responsable encadrante du site de Limours, qui apprécie son caractère entier et sa franche relation avec chacun.



**« J'ai remarqué que la poubelle d'un client était en feu devant son garage, dont la porte commençait à brûler. »**

**J**ean-Claude Dusson n'est pas pompier mais postier. Pourtant, en mai 2020, il a dû jouer au soldat du feu lors de sa tournée à Saint-Apollinaire, petite ville bourguignonne de 7 000 habitants. « J'ai remarqué que la poubelle d'un client était en feu devant son garage, dont la porte commençait à brûler », décrit le facteur. Un incendie dangereux qui aurait pu se propager rapidement à toute la maison. Le postier sonne et l'occupant, un homme âgé à peine réveillé, apparaît, très surpris de l'incident : « Il venait de se faire opérer et s'était endormi bien qu'il soit près de midi. Il était un peu choqué et se demandait comment ce feu avait pris. Et aussi pourquoi personne n'avait réagi alors qu'il y avait du monde devant chez lui. » En fait, une jeune maman était venue sonner mais le vieil homme n'avait pas entendu. Jean-Claude Dusson avait lui-même interpellé les passants, leur faisant remarquer une odeur de plastique brûlé. C'est alors qu'il avait vu les flammes. Heureusement, un tuyau d'arrosage et une arrivée d'eau située à l'extérieur, derrière la maison, lui ont permis de s'attaquer rapidement à l'incendie... Une tâche

## JEAN-CLAUDE DUSSON

**59 ANS, À LA POSTE DEPUIS TRENTE-NEUF ANS.  
FACTEUR SERVICES EXPERT À SAINT-APOLLINAIRE (CÔTE-D'OR).**

plus facile à dire qu'à faire : contrairement aux idées reçues, l'eau versée sur un tel feu de matières plastiques augmente la quantité d'oxygène, avec pour conséquence immédiate de faire bondir les flammes. « Elles faisaient presque deux mètres. J'avais l'impression de verser de l'essence dessus tellement elles sont montées haut. C'était très impressionnant », se souvient le pompier improvisé. Une réaction chimique que Jean-Claude Dusson connaît bien grâce à une formation incendie effectuée auparavant à La Poste. « On nous disait toujours de bien diriger le jet sur la base du feu, ce que j'ai fait. » Un conseil efficace puisque le postier a réussi à éteindre les flammes. Avant de partir, il a demandé à l'occupant de la maison d'appeler les pompiers ou au moins de surveiller une éventuelle reprise du feu. Chaleureusement remercié par son client, Jean-

Claude Dusson a repris sa tournée en espérant que la suite soit plus calme... Dans sa vie privée, ce sportif amateur de VTT et père de deux filles aime aider les gens, puisqu'il s'occupe bénévolement durant ses loisirs d'une salle de sport dans un village proche. Membre du conseil d'administration, il donne aussi des cours de renforcement musculaire. Fils d'une postière, il est entré à La Poste en 1981 comme auxiliaire lors d'un stage estival. Après quelques CDD, il a réussi le concours de facteur en 1985. Cinq ans plus tard, il passait le concours d'AEXDA (agent d'exploitation branche distribution acheminement). Fin 2018, il devenait facteur services experts. « Mais je reste sur ma tournée, jusqu'à ma retraite en février 2022 », ajoute Jean-Claude Dusson, enfant du pays qui a fait toute sa carrière à Saint-Apollinaire. Et ensuite ? Sapeur-pompier volontaire ?

## FRÉDÉRIC DELANNOY

**45 ANS, À LA POSTE DEPUIS VINGT ANS.  
CHARGÉ DE PROJET À LIÉVIN (PAS-DE-CALAIS).**



installer et mettre en route une nouvelle plateforme de préparation et de distribution du courrier (PPDC) multi-flux n'est pas une mince affaire. Ce genre de projet complexe peut durer longtemps, et encore plus en période de crise sanitaire comme celle que nous vivons. La plateforme de Liévin dans les Hauts-de-France, qui a été inaugurée le 20 octobre 2020, concerne un bassin d'un million d'habitants, pour des livraisons de colis dans un rayon de 30 km. « C'est une plateforme de tri automatisée, chose assez rare en province, qui va améliorer les conditions de travail des postiers », explique Frédéric Delannoy, chargé de projet, qui a participé à cette aventure au long cours. Débarrassés du tri manuel des colis, qui demandait beaucoup de manipulations, les postiers n'ont plus que deux mètres à parcourir entre la machine de tri et les camionnettes de livraison accolées au bâtiment. C'est aussi un outil stratégique pour absorber les flux de colis engendrés par l'explosion de l'e-commerce due aux confinements. « Avec les changements d'habitudes de consommation des gens et la forte augmentation du nombre de colis, la création de cette plateforme était indispensable », analyse Frédéric Delannoy. Fier d'avoir participé à toutes les étapes, depuis la conception du bâtiment jusqu'à une visite en Allemagne pour étudier la machine en activité, Frédéric Delannoy ajoute : « Nous ne sommes pas encore à pleine puissance. La montée en charge complète est prévue pour fin 2021, mais nous sommes très contents du démarrage. » Avant de passer un an et demi sur ce chantier, le célibataire de 45 ans né à Arras, à une vingtaine de

**« C'est une plateforme de tri automatisée, chose assez rare en province, qui va améliorer les conditions de travail des postiers. »**

kilomètres de Liévin, est entré à La Poste après avoir réussi le concours de facteur. Affecté à Boulogne-Billancourt, dans les Hauts-de-Seine, il y reste deux ans. Le titulaire d'un bac + 3 en mathématiques passe ensuite un concours externe et revient dans sa région natale, où il devient en 2002 organisateur (il gère les tournées des facteurs), organisateur conseil système d'information en 2005, organisateur expert en 2007, responsable distribution à la plateforme de distribution du courrier (PDC) de Liévin en 2010, puis responsable distribution en direction opérationnelle territoriale courrier (DOTC) en 2011. En 2016, il accède au poste de contrôleur de gestion, puis en mars 2018 devient chargé de projet sur la PPDC multi-flux de Liévin. Un emploi prenant duquel il s'échappe grâce à sa passion pour les Citroën à suspension hydraulique des années 1980. « Je possède plusieurs BX, le but n'est pas de spéculer mais de rouler avec une voiture qui sort de l'ordinaire », sourit Frédéric Delannoy, qui n'exclut pas de changer une fois encore de poste si un nouveau challenge se présente.

« Une expérience extrêmement forte », se souvient Anne Joubert. Un mois durant, en avril 2020, cette spécialiste de la santé au travail a été

détachée dans une unité Covid de l'Hôpital Bretonneau (Paris XVIII<sup>e</sup>). Après dix-sept années dédiées à la prévention et aux soins en entreprise, la décision n'était pas simple mais elle s'est imposée. « En tant qu'infirmière se pose la question de l'urgence: face à une crise, où est-on le plus utile? En mars dernier, les médias relayaient partout les besoins de renfort, notamment sur Paris. Je me suis donc inscrite sur les listes de réserve de l'AP-HP, et j'ai été contactée. CNP Assurances m'a tout de suite soutenue dans ma démarche. » Ce n'est pas la peur de la Covid qui l'aurait arrêtée. « Des risques, on en prend tout le temps... », glisse-t-elle.

Parisienne depuis vingt-cinq ans, Anne Joubert a commencé sa carrière en cancérologie pédiatrique à Lyon, avant d'œuvrer pour l'hospitalisation à domicile et enfin pour la santé des salariés. À l'hôpital Bretonneau, où trois services dédiés à la Covid-19 ont été créés au printemps 2020, l'infirmière s'est replongée dans la technicité des soins, sans compter ses heures... « C'est très fastidieux, notamment au niveau de la désinfection », relève-t-elle. Au-delà de la fatigue, Anne Joubert retient l'extraordinaire solidarité entre les aides-soignantes, les infirmières, les internes, qui s'est encore renforcée

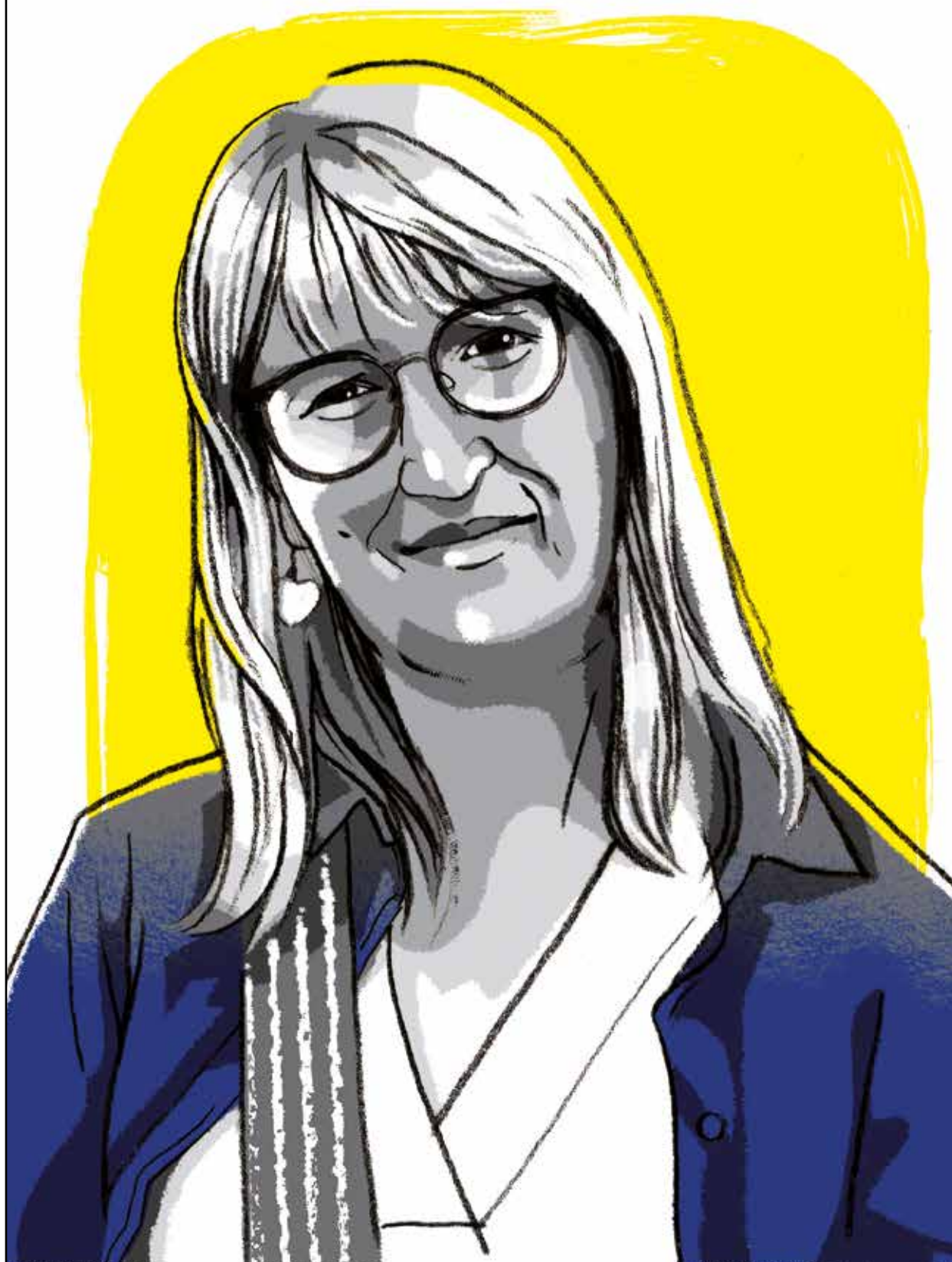
**« En tant qu'infirmière se pose la question de l'urgence : face à une crise, où est-on le plus utile ? »**

avec le manque de personnel soignant – beaucoup étant tombés malades. Elle se souvient de cette grand-mère de 92 ans, aveugle, très angoissée, qui ne voulait pas lâcher sa main. Grâce à la complicité d'une collègue, qui a pris le relais auprès des autres malades, elle a pu rester un moment auprès de la patiente et la rassurer. Une entraide précieuse, mais qui ne suffit pas à effacer l'« horrible solitude » subie par les personnes âgées ou en fin de vie. « Certaines étaient très isolées et nous ont extrêmement sollicités: elles n'avaient que nous », regrette la soignante.

Aujourd'hui, Anne a retrouvé l'équipe de santé au travail de CNP Assurances, dans le quartier parisien de Montparnasse. Avec son équipe, composée de six autres infirmières, de trois médecins, d'une assistante sociale, d'un gynécologue et d'un psychiatre, ils gèrent le volet social et médical de la crise sanitaire auprès de plus de 3 000 collaborateurs. « Nous avons suivi des collaborateurs positifs à la Covid isolés à domicile et accompagné les personnes vulnérables », explique cette mère de deux grands enfants. « Ce qui me plaît, c'est de soutenir les collaborateurs et de prévenir notamment les risques liés à l'isolement, au télétravail, à l'ergonomie du poste. Il y a énormément de choses à faire », énumère Anne Joubert, prête à poursuivre le combat.

## ANNE JOUBERT

50 ANS, CHEZ CNP ASSURANCES DEPUIS TROIS ANS.  
INFIRMIÈRE DE SANTÉ AU TRAVAIL À PARIS.



## YVES DELMAS

PRIX DES POSTIERS ÉCRIVAINS 2021. 58 ANS, À LA POSTE DEPUIS TRENTE-CINQ ANS.

Qui, des Beatles ou des Rolling Stones, est le meilleur groupe de son temps? Cent fois débattu, l'inépuisable débat est au cœur du nouvel essai, drôle et pointu, d'Yves Delmas et de son complice Charles Gancel, *BeatleStones. Un duel, un vainqueur* (Le Mot et le Reste, 2020). Au fil de quelque deux cents pages riches d'anecdotes, les auteurs arbitrent avec passion le combat musical et sociétal entre les deux formations stars.

Ici, pas de politesse. Il s'agit de trancher la question une fois pour toutes, quitte à se faire quelques ennemis... « Messi ou Ronaldo? Blur ou Oasis? Football ou rugby? J'aime les joutes de fin de repas, et l'opposition Stones ou Beatles est particulièrement intéressante. Je me suis souvent disputé avec des amis à ce sujet... Cette fois-ci, je voulais un net vainqueur », sourit Yves Delmas. Mais une

victoire aux points, pas par KO, précise-t-il, *fair-play*. Musicalité, technicité, engagement, origines sociales, sexualité, stratégie marketing... Les carrières des Fab Four et de leurs rivaux londoniens sont passées au crible de l'œil tendre et expert d'Yves Delmas et Charles Gancel. « L'opposition traditionnelle entre les gentils Beatles et les méchants Rolling Stones est essentielle dans l'histoire des deux groupes, car c'est autour de cette frontière factice mais fondatrice que se sont façonnées les trajectoires des uns et des autres », détaillent-ils. Alors, à chacun de choisir son camp, entre *establishment* et non-conformisme, entre « le brillant soleil apollinien » des quatre garçons dans le vent et la « pâle Lune dionysiaque des Stones ». Si les Londoniens emmenés par Mick Jagger demeurent le plus célèbre groupe transgénérationnel en ac-

**« Messi ou Ronaldo ? Blur ou Oasis ? Football ou rugby ? J'aime les joutes de fin de repas, et l'opposition Stones ou Beatles est particulièrement intéressante. Je me suis souvent disputé avec des amis à ce sujet... Cette fois-ci, je voulais un net vainqueur. »**

tivité, « la suprématie vocale des Beatles sur les Stones reste sans appel », écrivent les mélomanes avertis. Et après maints directs, crochets et uppercuts, le score est sans appel : les gagnants sont... les Beatles.

Rien ne prédestinait cet Albigeois né trop tard pour assister à l'essor des Quatre garçons dans le vent à se plonger avec ferveur dans le rock anglais des sixties. Une passion forte mais non exclusive, précise-t-il. Aujourd'hui directeur général de GeoPost pour l'Europe, Yves Delmas est entré à La Poste en 1985 à l'ENSPTT puis, en 1988, au sein de ce qu'on appelait alors « le ministère des PTT ». Il a ensuite rejoint Chronopost en 1991, a évolué exclusivement dans le monde de l'express depuis lors et assure ses responsabilités actuelles au sein de GeoPost depuis cinq ans. Une carrière dense qui ne l'a pas empêché de rester un « boulimique » de musique, autant qu'un lecteur attentif de revues spécialisées. « Je ne joue ni au golf, ni au tennis, je ne regarde ni la télé ni Netflix... De quoi garder du temps pour mon travail, mes enfants et la musique », explique-t-il simplement.

Après un premier opus dédié aux *Protest songs* américains, *BeatleStones. Un duel, un vainqueur, « sanctionne dix ans de paresse »*, s'amuse le quinquagénaire. Il faut dire que l'ouvrage a été longuement mûri : dix ans entre l'écriture des premiers chapitres et la sortie du livre, de débats, de recherches, d'écriture, de digressions et de longues parenthèses d'inactivité rédactionnelle ; une décennie de vie et de musique. Il n'en fallait sans doute pas moins pour rendre hommage aux Beatles, « l'essence même de la pop, polymorphe, mutante parfois, toujours mondialement applaudie », salue Yves Delmas.

# COUP(S) DE PROJECTEUR

**Ils s'appellent Jean-Luc, Évelyne, Nadège ou Roberto. A travers diverses interventions dans les médias lors de la crise sanitaire, ils ont incarné l'image de La Poste. Avec des mots simples, souvent venus du fond du cœur, ils ont partagé leur quotidien.**

Ce matin, Jean-Luc, facteur au sein de la plateforme courrier de Toulouse Nord, est quelque peu tendu. Mais c'est « bon signe » paraît-il. L'équipe de France 3 Occitanie vient d'arriver sur le site et est en train d'installer son matériel. Dans quelques minutes, il devra répondre à une journaliste qui souhaite réaliser un reportage sur la livraison de masques de protection par La Poste aux familles les plus défavorisées. Quelques questions et un bout de tournée avec la caméra dans son sillage plus tard, le facteur peut souffler. « Finalement, je n'ai fait que parler de mon métier, de ce que je fais tous les jours, mon stress s'est donc vite dissipé », confie-t-il. À l'occasion des deux périodes de confinement, qu'ils soient facteurs, chargés de clientèle, managers ou collaborateurs de filiales, ils sont plusieurs dizaines, comme Jean-Luc, à s'être livrés à l'exercice particulier de la prise de parole dans les médias. Durant cette période de crise sanitaire exceptionnelle, ils ont incarné

La Poste, son rôle essentiel au sein de la société, auprès des personnes les plus vulnérables et les plus isolées, mais aussi dans cadre du soutien de l'économie.

**« DES POSTIERS PASSIONNÉS PAR LEUR MÉTIER »**  
Que ce soit pour l'intranet et l'application mobile de Forum, le site institutionnel [groupelaposte.com](http://groupelaposte.com), les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram), la radio, un journal télévisé national ou local, voire dans le cadre d'un « programme court » diffusé sur les chaînes TV nationales, l'exercice est toujours particulier. « La meilleure place est toujours derrière la caméra », sourit Alain, un des cameramen qui a signé nombre de reportages pour le compte de La Poste durant les deux confinements.  
« Nous ne recherchons pas forcément des spécialistes de la communication », explique Olivia, attachée de presse du Groupe La Poste en Val de Loire. Nous recherchons plutôt des personnes qui s'expriment assez facilement et qui ont envie de le faire parce que la caméra impres-



sionne toujours. Les postiers croisés lors des reportages sont tous passionnés par leur métier. C'est une vraie richesse pour le Groupe. » Une fois la célèbre injonction « ça tourne ! » prononcée, il n'y a plus qu'à laisser la magie s'opérer. « J'avoue avoir même été surpris », confie Maxime, un autre cameraman qui a suivi Évelyne, factrice à Plaisance-du-Touch en Haute-Garonne, lors d'une prestation Veiller sur mes parents. Lors de ce tournage, il y avait une vraie intensité émotionnelle. Lorsque nous sommes arrivés dans le village, Évelyne a été accueillie par un monsieur âgé, c'était un grand gaillard mais quand je lui ai demandé si le passage de la factrice était important pour lui, il avait les larmes aux yeux. »  
« Nous avons affaire à des personnes souvent très isolées, confirme la factrice Évelyne. Nous sommes souvent leur seule visite de la journée. Cela va même plus loin, nous sommes parfois leur seul lien avec le monde extérieur, alors je leur donne des nouvelles mais avec moi les nouvelles sont toujours bonnes ! »

**UNE PRÉSENCE, UN SOURIRE, UN PEU D'HUMOUR**  
« Nadège, c'est mon rayon de soleil ! », clame un « papy » qui se tient sur le pas de sa porte d'entrée au moment où la factrice de Vaux-le-Pénil lui livre son repas. Ce film, diffusé sur l'intranet Forum et repris sur les chaînes de TV nationales sous forme de programme court et les réseaux sociaux du Groupe (vu plus de 10 000 fois sur LinkedIn !), résume également à lui seul le lien que peuvent entretenir en cette période particulière les postiers avec les personnes les plus vulnérables. « C'est un rôle important et ce lien a été renforcé lors de ces confinements, souligne la factrice dans le film. On sent que l'on est at-

tendu, les personnes sont à la fenêtre ou nous attendent sur le pas-de-porte. Je n'apporte pas que des repas, j'apporte un sourire, un peu d'humour aussi car ils ont besoin d'entendre d'autres choses. Mais le plus beau dans tout ça, c'est que ces personnes prennent soin de moi aussi en me disant : "Faites attention, mettez bien votre masque..." Je rends ce service avec plaisir, vraiment je ne m'en lasse pas, je suis fière d'être postière. »

**« LES CLIENTS ONT COMPRIS QU'ON AVAIT FAIT LE MAXIMUM »**  
Au sein des bureaux de poste, le rôle des postiers est tout aussi crucial. Avec un enjeu tout particulier à gérer chaque début de mois : le versement des prestations sociales. Pas simple de gérer l'afflux de clients (La Poste verse chaque mois ces prestations à plus de 1,5 million de clients allocataires) lorsque des consignes sanitaires strictes sont à respecter et que le nombre de clients présents en même temps dans le bureau est limité. « C'est une période compliquée, témoigne Roberto, responsable espace commercial lors d'un reportage réalisé au bureau de poste de Denfert-Rochereau à Paris. Mais nous avons accueilli nos clients avec sourire et bonne humeur. » Et selon lui, les clients y ont été sensibles : « Ils ont été nombreux à nous remercier. Même si effectivement ils ont dû attendre plus que d'habitude, parfois même sur le trottoir à l'extérieur, ils ont compris que nous avons fait le maximum. » Cela méritait bien un coup de projecteur...

\* À l'occasion de l'une de ses visites auprès d'une personne âgée, Nadège a dû faire face à une situation d'urgence et a dû lui porter secours. Retrouvez le portrait de la factrice page 38.



