



Communiqué de presse

Paris, le 5 avril 2018

La Banque Postale déploie son plan d'inclusion bancaire par le numérique dans un millier de bureaux de poste

La Banque Postale poursuit son engagement en faveur de l'inclusion bancaire par le numérique dans un millier de bureaux de poste. Elle mobilise un réseau d'aidants numériques, composé de WeTechCare, de la Fondation Agir contre l'exclusion (FACE) et de l'Union nationale des PIMMS.

En complément, elle a enrichi la plateforme les « Bons clics¹ » par des modules de formation spécifiquement bancaires, pour fournir à ces aidants numériques des contenus pédagogiques, clés en main.

La Banque Postale déploie le volet accompagnement de son plan d'inclusion bancaire par le numérique, sur l'ensemble du territoire dans un millier de bureaux de poste. Ce volet « accompagnement à la transition numérique bancaire » vise à permettre à ses clients d'être plus autonomes pour accéder aux services bancaires essentiels, disponibles en ligne.

Pour ce faire, La Banque Postale apporte son soutien pour développer et pérenniser un service d'aidants numériques, qui s'appuie sur des réseaux associatifs : FACE et l'union nationale des PIMMS, membres du club de « l'Initiative contre l'exclusion bancaire », rejoignent ainsi La Banque Postale et WeTechCare pour accompagner les exclus du numérique bancaire.

Ce service d'accompagnement de proximité reposera sur un programme de formation des équipes des bureaux de poste. Après avoir évalué l'appétence au numérique du client, les postiers pourront soit lui apporter un coup de pouce immédiat en bureau (information, démonstration, appui aux premiers pas sur l'application mobile de La Banque Postale, ...), soit l'orienter vers le réseau d'aidants numériques le plus proche, pour un accompagnement plus adapté à sa situation.

Ce dispositif a été expérimenté avec succès par La Banque Postale en partenariat avec WeTechCare, à Bordeaux et à Saint-Denis. En effet, pendant 3 mois, des outils, des modalités de contacts et d'orientation ont été testés. Ainsi, en quelques semaines, plus de 200 clients ont pu, avec l'aide des postiers, accéder et apprendre à utiliser l'application en ligne de La Banque Postale - une solution plébiscitée à Saint-Denis, dont la clientèle de passage est très équipée en smartphone -. Quelque 80 autres clients se sont vus proposer une formation (de 10 heures à 30 heures) dans les espaces de solidarité numérique d'Emmaüs Connect proches de leurs bureaux de poste. Cette offre de service innovante a enthousiasmé les collaborateurs et les clients du bureau de poste de Bordeaux.

Face et l'Union Nationale des PIMMS viendront élargir le cercle des partenaires de La Banque Postale pour développer cette médiation bancaire par le numérique. Ces réseaux d'acteurs engagés dans l'inclusion sociale sont depuis de nombreuses années partenaires du Réseau La Poste et de La Banque Postale : ils interviennent déjà dans plus de 160

¹ <https://www.lesbonsclics.fr/>



bureaux de poste pour des actions de médiation sociale, avec pour objectifs une meilleure accessibilité des produits et services bancaires ; l'autonomie progressive de nos clients dans leurs démarches et leurs usages de la banque ; l'amélioration de l'inclusion bancaire avec les outils d'éducation bancaire et budgétaire. En 2018, le volet médiation numérique viendra enrichir leurs champs d'actions.

Les outils développés par WeTechCare et La Banque Postale, notamment sur le site les Bons clics.fr, seront utilisés pour faciliter l'accessibilité de 4 services bancaires essentiels, disponibles en ligne : se connecter, consulter ses comptes, imprimer un RIB et faire un virement.

A propos de La Banque Postale

La Banque Postale, filiale du Groupe La Poste est présente sur les marchés de la banque de détail, de l'assurance et de la gestion d'actifs. Banque et citoyenne, elle accompagne ses clients dans une relation bancaire durable avec une gamme complète de produits et services accessibles, à un tarif raisonnable. Banque de proximité et de service public, La Banque Postale répond aux besoins de tous : particuliers, entreprises, professionnels et secteur public local. Elle est au service de ses clients à travers le réseau des bureaux de poste, sur Internet et par téléphone dans une relation totalement multicanale.

La Banque Postale, c'est :

- 5,687 milliards d'euros de PNB
- 10,5 millions de clients actifs
- près de 400 000 clients Entreprises, Professionnels, Collectivités et Associations
- 8,1 millions de cartes bancaires

Chiffres à fin 2017

Contacts presse

Florian Pontarollo

01 55 44 22 38

florian.pontarollo@laposte.fr

Victor Labrusse

01 55 44 22 42

victor.labrusse@laposte.fr



Annexe

Le plan d'inclusion bancaire par le numérique de La Banque Postale

Le plan d'inclusion bancaire par le numérique lancé en mars 2017, lors des 1^e Assises de la Banque citoyenne, vise à accompagner en face à face, dans un millier de bureaux de poste, ou à distance, tous les clients de La Banque Postale. Ce plan se décline en trois actions clés :

- Proposer aux clients exclus du numérique bancaire de conserver un contact humain en bureau de poste ou à distance, chaque fois que c'est possible ;
- Accompagner les personnes en forte précarité numérique vers la transition numérique bancaire ;
- Développer pour les personnes en faible précarité numérique des services numériques bancaires simples à utiliser.

Ce plan d'inclusion bancaire par le numérique complète les actions déjà menées par La Banque Postale :

- L'accueil de tous en bureau de poste ou par téléphone au 3639 ;
- « L'Appui », plateforme téléphonique de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, qui accompagne les clients rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes, et qui vise à améliorer la prévention des situations de fragilité financière ;
- les outils pédagogiques, tels que « Pilote budget », une application lancée par de nombreux acteurs dont La Banque Postale, qui simplifie l'accès à un diagnostic budgétaire et calcule le reste à vivre.