



2018

**PORTRAITS
DE POSTIERS**

Vus par Dominique Issermann



LA POSTE



« C'EST VRAIMENT UNE JOURNÉE... .. QUI SORT DE L'ORDINAIRE ! »

SOMMAIRE

Gladys Ho-Wen-Sze GUYANE	P8
Karim Bachara SEINE-SAINT-DENIS	P9
Marie Petithomme LOIRE-ATLANTIQUE	P10
Florent Perinetti SAINT-MARTIN	P12
Françoise Renaud GUYANE	P13
David Chevalme MOSELLE	P14
Thierry Bickel MOSELLE	P14
Cédric Berthoud BOUCHES-DU-RHÔNE	P16
Cloé Lopes ALPES-MARITIMES	P17
Micheline Tradeau SEINE-ET-MARNE	P18
Jean-F. Le Bihan MORBIHAN	P20
Michel Cruz MORBIHAN	P21
Laurent Neveux MORBIHAN	P22
Candie Douet ALPES-MARITIMES	P24
Arnaud Delbecque NORD	P25
Fatima Rharmaoui SEINE-SAINT-DENIS	P26
Najoi Ben Ouirane SEINE-SAINT-DENIS	P26
Rodolphe Morellec SEINE-MARITIME	P28
Valérie Steinhauer BAS-RHIN	P29
Patrice Rigaud PUY-DE-DÔME	P30
Ludovic Bessard AUDE	P32
Sandy Hennequin HAUTE-SAÔNE	P33
Christèle Dubrana GIRONDE	P34
Latifa Anba CORSE-DU-SUD	P36
Karina Moussaoui BOUCHES-DU-RHÔNE	P37
Benoît Ducarne HAUTS-DE-SEINE	P38
Lionel Bascoul TARN	P40
Marie-Laure Mathieu DOUBS	P41
Yveline Le Goff LOIRE-ATLANTIQUE	P42
Stéphane Coat FINISTÈRE	P44
Valérie Genin DRÔME	P45
J.-F. Schramme-Chuffart NORD	P46
Magali Rousseau INDRE-ET-LOIRE	P48
Yonny Béquié LOT-ET-GARONNE	P49
Daniel Martinez PARIS	P50
Ahmed Beddia ESSONNE	P52
Christophe Schutz SEINE-SAINT-DENIS	P53
Damien Platel YVELINES	P54



© V. Gussemberger

ÉDITO

PAR PHILIPPE WAHL,
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE LA POSTE.

ILS SONT LA POSTE, ILS FONT LA POSTE



© E. Fradin/La Poste

Ils sont La Poste et La Poste c'est elles et eux. Ils sont les héros du quotidien sur tout le territoire. De la banlieue parisienne aux rives de l'Oyapock en Guyane. Des hauteurs du Diois dans la Drôme aux vignes des Corbières dans l'Aude, en passant par

Roubaix et Rouen. Ils ont sauvé la vie d'un client ou d'un collègue, géré des situations difficiles, se sont engagés sur des sujets sociétaux. Ils ont tous un point commun : ils incarnent, par leurs actions et leur engagement, le sens du service des postières et des postiers. Ces femmes et ces hommes savent faire des choses extraordinaires et ils nous rendent fiers de travailler à La Poste. Par leurs actions, ils ont réparé les accidents du quotidien et évité des drames. Ils l'ont fait, en faisant preuve d'engagement et d'attention. Ces valeurs, partagées par tous les postiers, sont celles qui nous permettent de transformer La Poste pour en faire la plus grande entreprise de services de proximité humaine. Dans une société de plus en plus numérique, ces postiers de l'année 2018 comme des générations de postiers avant eux apportent l'indispensable : la proximité humaine au cœur de tous les territoires. Ils contribuent au vivre ensemble, au développement de la confiance et finalement, à faire société. Au nom de tous les postiers, je souhaite ici chaleureusement les remercier, car la reconnaissance est, elle aussi, une valeur postale.



LA POSTE. Le Journal des postiers de l'année est une publication du Groupe La Poste.
Directrice de la publication : Nathalie Collin
Rédaction en chef : David Drujon, Fabienne Rougeot
Dossier réalisé par Altice média Events.
2, rue du Général-Alain-de-Boissieu - 75015 Paris.
Directrice marketing et développement : Valerie Bruschini
Photographie : Dominique Issermann
Direction artistique : Jean-Jacques Farré/tjc

Imprimé à Rotogaronne.



© Olivier Hersart



© Anqas



© Anqas



© Olivier Hersart

UNE BELLE AVENTURE AVEC DOMINIQUE ISSERMANN

« *Je suis à vous ! Êtes-vous à moi ?* » Dans le studio monté en quelques heures au cœur du siège de La Poste, à Paris, Dominique Issermann n'économise ni ses bons mots ni son sourire pour mettre à l'aise ses modèles. Mais sous les projecteurs, ni star ni égérie de la mode. La photographe qui a immortalisé acteurs et chanteurs, de Serge Gainsbourg à Leonard Cohen, de Catherine Deneuve à Laetitia Casta, saisit aujourd'hui 38 postiers venus de toute la France. Facteurs, chargés de clientèle, conseillers bancaires, ces femmes et ces hommes ont été distingués pour leurs actions exceptionnelles, dont, pudiques, ils ne parlent souvent qu'à demi-mot. Des héros du quotidien, enfin mis en lumière. Lionel, Tarnais à l'accent chantant, a sauvé un homme d'une pendaison. Avec sang-froid, et après avoir appelé les pompiers, il a réussi à détacher la victime et à lui prodiguer un massage cardiaque, douze minutes durant, le temps que les secours prennent le relais. « *Quelques semaines plus tard, le jour de la Fête des Pères, j'ai reçu un message téléphonique dont je me souviendrai toute ma vie : "Grâce à vous, j'ai encore mon père à mes côtés"* », se souvient-il avec émotion. Aujourd'hui, le postier se laisse guider sous les projecteurs par la bienveillance et le professionnalisme de l'équipe du studio. « *Je ne m'attendais pas à ça !* », sourit-il. « *C'est impressionnant !* », renchérit Benoît, un de ses collègues, sous les pinceaux experts de la maquilleuse et coiffeuse, tandis qu'à quelques mètres, Micheline, une autre « postière de l'année » prend la pose, encouragée par la photographe : « *vous allez voir, c'est facile ! Vous pouvez vous appuyer à la table, voilà, regardez-moi...* ». Clic, clac, c'est bon...

Coup d'œil

Un ballet silencieux entoure la photographe. L'un de ses assistants veille aux réglages de l'appareil, approche un tabouret à roulettes, ou ajuste d'un coup de gaffeur le pli d'un rideau noir. En fond de studio, derrière deux grands écrans, un expert de la retouche travaille la chromie des clichés pris. Et tandis que deux cadreuses évoluent caméra à l'épaule pour le *making-of* de l'événement, un chef électro veille aux lumières... Sous les lumières, dans la solennité du moment, Françoise, factrice guyanaise, a l'allure d'une déesse hiératique. « *Je me vois déjà sur un mur à côté de Johnny !* », rigole son tour venu Christophe, autre postier méritant. « *Je fais le malin, mais ça fait tout bizarre... Ça me rappelle le jour de mon mariage, il y a 40 ans !* », lance-t-il. « *Ah, ça nous change de Snapchat !* », glisse Cédric, conquis. Après un coup d'œil à leur portrait, les postiers quittent la salle les uns après les autres, sur une dernière bise ou une poi-

Ils s'appellent Françoise, Cédric, Marie ou Ahmed. Mi-janvier, les « postiers de l'année 2018 », héros du quotidien, étaient réunis au siège de l'entreprise à Paris. Au programme de ce joyeux marathon, un studio photo, une galette des rois, les vœux de Philippe Wahl et une soirée sur la Seine... Top départ.

gnée de main avec la photographe. « *Je les trouve extraordinaires. Ils sont cash devant l'appareil : pas d'entourloupe, pas de séduction* », commente à voix basse Dominique Issermann. « *Tout le monde est beau. Il suffit de se déplacer, de chercher d'autres perspectives, pour que tout à coup, un moment de beauté surgisse : il faut le saisir, vite* », ajoute-t-elle. En fin d'après-midi, les portraits en noir et blanc qui s'affichent sur l'ordinateur lui donnent raison. Ces hommes et ces femmes, étrangement familiers, ont bien l'allure de héros. L'équipe est épuisée mais satisfaite. Mission accomplie.

Pirogue

Pour les postiers « méritants », la journée se poursuit. « *C'est l'occasion de rencontrer des collègues qu'on n'aurait jamais pu croiser sans cela*, lance Arnaud, gestionnaire clientèle professionnelle à Lille. *On ne fait pas ça tous les jours ! C'est vraiment une journée qui sort de l'ordinaire.* » « *Où, c'est une belle aventure* », renchérit sa voisine. Nantes, Castres, Bordeaux : ils sont venus des quatre coins de la France en avion, en train, en RER et même parfois... en pirogue ! Françoise, cheveux noir de jais, détaille d'une voix tranquille le périple qu'elle a accompli depuis l'extrême est de la Guyane jusqu'à Paris. Cette postière est rattachée au bureau de Camopi, petite commune située à la frontière du Brésil, accessible uniquement en pirogue, un précieux mode de transport dans cette zone de Guyane. Après six heures de navigation sur le fleuve Oyapock, elle a rejoint une piste en 4 x 4 à destination de Saint-Georges, puis de Cayenne. Là, elle a embarqué pour une dizaine d'heures de vol, direction la capitale... Aujourd'hui, autour d'un café, elle rencontre enfin ses lointains collègues.

Chefs d'équipe, réparateurs de boîte aux lettres, facteurs ou cadres, ici, tous se croisent autour d'un café, plaisantent, échangent. Ahmed, habitant de Champigny, a libéré une collègue prisonnière de sa voiture lors des inondations de juin dernier, sur la route de Wissous. Cédric, Marseillais, a fait un massage cardiaque... à un médecin alors qu'il livrait un colis ! Les actions ne sont pas toutes aussi périlleuses, mais elles révèlent la proximité humaine des postiers avec leur quartier, leur ville, leur village : venue apporter le courrier à une vieille dame, Magali a pu relever cette dernière, tombée au sol de sa maison, et alerter les secours. Autre parcours, autre mérite : Marie a été distinguée pour son efficacité et sa double casquette. Conseillère assurances à La Chapelle-sur-Erdre, elle est aussi réserviste à la Gendarmerie nationale. « *Je travaille sept jours sur sept* », sourit-elle simplement.

Selfie

Il est bientôt 17 heures. Chacun se presse, foulard jaune de rigueur autour du cou, pour une photo de groupe. « *Les plus petits devant, les grands derrière, comme à l'école* », s'amuse le photographe, campé sur un escabeau, avant de conclure, satisfait : « *C'est dans la boîte !* ». L'heure est venue de déguster la traditionnelle galette. Le président et les directeurs des différentes branches du Groupe La Poste sont au rendez-vous. « *Du fond du cœur, nous souhaitons vous exprimer notre admiration et notre estime pour ce que vous avez accompli* », souligne le président-directeur général Philippe Wahl. « *On débat beaucoup d'intelligence artificielle, de Twitter, d'algorithmes [...], mais à la fin de la journée nous restons des êtres de chair et de sang. Plus on développe les usages numériques, plus la nécessité de l'humain est forte. L'avenir de La Poste se joue là aussi, dans la proximité humaine* », ajoute-t-il, avant de laisser la parole à deux postiers de l'année. L'un fait part de son expérience de poète, l'autre, chanteur bénévole en Ehpad, entonne l'hymne occitan *Se canto*, bientôt suivi de toute l'assistance. Entre deux parts de frangipane, on se prend en selfie avec Dominique Issermann, qui a abandonné son boîtier et se prête volontiers au jeu. « *C'est une belle aventure, on est accueilli à bras ouverts, chouchoutés. Cette reconnaissance fait plaisir, même si j'aurais préféré que tous mes collègues puissent venir* », lance Magali, factrice à Bourgueil, dans la vallée de la Loire. Pour une fois, ceux qui servent le public au quotidien font l'objet de toutes les attentions. Ce soir, ils embarqueront ensemble sur une péniche, pour clôturer l'événement en beauté, sur la Seine. Mais il n'y aura là ni reportage, ni discours, ni studio photo : juste des collègues faisant la fête ensemble.



GLADYS HO-WEN-SZÉ



KARIM BACHARA



MARIE PETITHOMME

GLADYS HO-WEN-SZE

FACTRICE « SERVICES EXPERT »
à CAYENNE (973).
56 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 4 ANS.

« *S*ans l'accompagnement de La Poste, de ma famille, mais aussi des clients, je n'aurais pas pu rebondir aussi vite », estime Gladys Ho-Wen-Sze. Un matin de septembre 2017 en effet, alors que cette factrice de Cayenne, en Guyane, effectue sa tournée comme à son habitude, elle n'imagine pas qu'elle sera, quelques minutes plus tard, prise en otage par un groupe de cambrioleurs et menacée d'une arme à feu. Cette grand-mère d'à peine 56 ans à la voix douce « *a eu extrêmement peur pour sa vie* » alors qu'elle était forcée à conduire le véhicule volé par ses ravisseurs. Dans un élan de courage et d'adrénaline – elle confie ne pas savoir « *ce qui lui est passé par la tête* », elle parvient à s'extirper de l'habitacle pour se réfugier dans une voiture de police qui venait justement s'enquérir de la situation suspecte, provoquant la fuite des malfaiteurs. Profondément choquée, elle ne commencera à retrouver la sérénité que quinze jours plus tard, à l'interpellation de ses deux agresseurs. « *La rapidité du procès et la sévérité du jugement m'ont aussi aidée à me reconstruire* », confie Gladys, qui assure cependant qu'elle n'oubliera « *jamais ce jour, ni leur visage* ».

Son arrivée à La Poste était pourtant une excellente nouvelle. Retrouver un emploi passé cinquante ans est une gageure que beaucoup redoutent. Cette native de la Guadeloupe, qui est par la suite tombée amoureuse de la Guyane – puis d'un Guyanais – a passé l'intégralité de sa carrière au contact des clients. La Poste arriva à point nommé. Formée dans un environnement « *bienveillant et conscient de son âge* », elle s'adapte vite. « *La beauté de ce métier c'est que l'on rencontre des personnes issues de vraiment toutes les catégories de la société* ». Gladys raconte avoir « *découvert un métier indispensable* » : le facteur est parfois le seul visiteur de certaines personnes isolées, confie-t-elle. C'est pour ces raisons qu'elle a tenu à reprendre le travail rapidement. Ses journées finies, le potager bien garni, le manguier et l'avocatier sont une source infinie de bonheur pour celle qui est devenue une jardinière passionnée. « *Observer et apprécier les fleurs et la nature, c'est une façon de mettre nos tracas en perspective* », affirme-t-elle d'une voix posée. C'est d'ailleurs un plaisir pour la factrice de constater que certaines lettres sont postées rédigées sur des feuilles d'arbres collectées au sol. « *C'est non seulement un beau geste écologique, relève Gladys, mais aussi un geste tellement attentionné* ». Distribuer de telles missives l'émeut beaucoup : elle sait que les destinataires les garderont précieusement. Grâce à elle.

« Observer et apprécier les fleurs et la nature, c'est une façon de mettre nos tracas en perspective. »

KARIM BACHARA

RESPONSABLE DES SERVICES GÉNÉRAUX ET DES ACHATS À LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT (93).
53 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 9 ANS.

Bye bye voiture diesel. Et bonjour citadine 100 % électrique. Pour se déplacer entre les deux sites de La Banque Postale Financement à La Plaine Saint-Denis, mais aussi entre ceux du Village La Poste et de La Banque Postale, les postiers rouleront dorénavant l'esprit léger, sans se soucier de leur empreinte carbone ni des particules fines. Le mérite de ce changement positif pour le climat, la qualité de l'air et, à l'avenir les comptes de l'entreprise, revient à Karim Bachara. Le responsable des services généraux et des achats de La Banque Postale Financement et son équipe sont à l'origine de ce projet proposé à l'occasion du concours fonds carbone 2018 de La Banque Postale. « *L'idée nous trottait dans la tête depuis deux ans. On s'est documenté et on a montré que les gains économiques et écologiques d'un véhicule électrique en remplacement de l'actuelle auto thermique étaient nets* », raconte l'intéressé. Preuve que la démarche de sobriété carbone déjà amorcée par La Poste vient d'en haut comme d'en bas.

« *Karim a mené ce projet d'une main de maître pour qu'il bénéficie au plus grand nombre. C'est quelqu'un de fiable, de responsable et de profondément humain* », loue Damien Legoff, secrétaire général de La Banque Postale Financement qui le côtoie depuis plus de neuf ans. « *On a fait ça de manière tout à fait naturelle, sans chercher de récompense* », nuance Karim Bachara. Mais toujours avec le même objectif en tête : le confort des collaborateurs. C'est son métier, à Karim, de « *penser à tout* », comme il dit. Entretien des locaux, aménagement des espaces de détente, négociation et commande auprès des fournisseurs, évaluation des prestataires, gestion de la flotte automobile... Le coup de fraîcheur apporté au centre de relation client de Saint-Denis – 7 000 m² d'espaces décorés par des artistes avec le concours des salariés ? C'est lui et son équipe. « *Chaque année on travaille sur un projet différent. Et chaque journée ne ressemble pas à la précédente. On est une entreprise jeune, avec plein de projets. Ça rend le quotidien particulièrement attrayant* », se réjouit-il.

Il n'avait encore jamais conduit de voiture électrique avant de proposer son projet pour le fonds carbone. Lui, le vieux routier de La Banque Postale Financement, qu'il a rejoint aux premiers jours, en août 2009. Il a toujours en mémoire les premiers jours du projet « *LBPF* » à Saint-Denis : « *quand on est arrivé sur le site, le restaurant inter-entreprise n'était pas encore opérationnel. On devait commander des sandwiches et des pizzas tous les jours et la salle n'était pas chauffée. Ce n'était pas facile, mais c'est devenu un bon souvenir. C'est ça aussi, la création d'une filiale !* ».

Karim Bachara a grandi tout près de là, à Sarcelles, « *à l'époque où c'était agréable d'y vivre* », cingle-t-il. Il est père de deux garçons (23 et 25 ans) et vit toujours dans le coin, un poil plus haut, à Deuil-la-Barre, avec son épouse, institutrice. Entre deux séances de cinéma ou promenades à vélo, le couple trouve le temps de préparer des plats qu'il apporte à des gens en difficulté du quartier. « *On réfléchit à créer une association pour mieux s'organiser* », glisse-t-il. Un nouveau challenge pour Karim.

MARIE PETITHOMME

CONSEILLÈRE ASSURANCES À LA BANQUE POSTALE
À LA CHAPELLE-SUR-ERDRE (44).
31 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 5 ANS.

« *M*arie ? Il faut qu'elle soit dans l'action ! Elle est très dynamique, très motivée. C'est très rare de ne pas la voir sourire, elle va constamment de l'avant. » Avouez-le, c'est le genre d'hommage qu'on aimerait tous que notre chef nous rende. Car ces termes, ce sont ceux que Camille Beaujean, responsable d'équipe assurances à La Banque Postale à La Chapelle-sur-Erdre, emploie spontanément pour décrire Marie Petithomme. Des compliments que pourrait lui faire d'autres collègues à... la Gendarmerie nationale où elle est réserviste depuis ses 18 ans. Côté Poste, le parcours de Marie c'est d'abord celui d'une jeune femme dotée d'une fibre commerciale hors norme. Diplômée d'un BTS en communication elle a rejoint La Banque Postale il y a cinq ans. Pour la cinquième année consécutive, elle participe au Top 500 des meilleurs commerciaux de l'entreprise. Son secret ? Marie le dévoile elle-même : « *mon ancien métier fait beaucoup. Mais surtout, il ne faut rien lâcher et être constamment sur la relance* ». Détermination, audace, conviction, voilà les mots d'ordre.

Marie Petithomme fait office de vétéran dans une activité finalement plutôt jeune du Groupe. Entrée en tant que conseillère, elle a progressivement pris du galon, poussée par ses managers et habitée par son volontarisme. « *Au moment de la création d'un second site à Poitiers, il y a eu un appel pour aider à former les équipes. Comme je fais déjà du tutorat ici avec les nouveaux collaborateurs, ça m'a paru naturel d'y aller* », éclaire-t-elle. Camille Beaujean, témoin à quel point son apport a été précieux : « *il fallait des collaborateurs expérimentés. Son expérience, sa façon de faire de la double écoute, de prendre des appels, de montrer comment faire, a été extrêmement appréciée par ces nouveaux collaborateurs qui avaient l'impression d'être guidés sans être jugés* ».

Forte de ces qualités, Marie Petithomme a passé, avec succès, les examens internes qui devaient la conduire à son tour à devenir manager. De quoi se reposer sur ses lauriers ? Que nenni ! Car, lorsqu'elle délaisse son costume de postière, Marie Petithomme endosse donc un autre uniforme, celui de représentante des forces de l'ordre.

Diplômée d'un lycée militaire, notre postière est en effet réserviste à la Gendarmerie nationale depuis qu'elle est majeure. « *Trois week-ends par mois, je vais dans des casernes mobiles de Loire-Atlantique et j'adore ça. Il y a un côté qui pulse, casse la routine du nh – 19h...* » Marie apprécie l'adrénaline qui va avec ce second métier. De cambriolages en disparitions inquiétantes, ses week-ends, mais aussi les vacances scolaires, sont chargés en émotions. Cette année, elle s'est même retrouvée du côté de Notre-Dame-des-Landes pour faire du maintien de l'ordre, alors que pleuvaient les cailloux et les pétards sur le site occupé. Mais quelle que soit la mission, ce que notre postière à deux casquettes adore par-dessus tout, c'est l'idée de protéger et de servir les gens. « *C'est un mode de vie, un rythme, de l'aventure, même si ce n'est pas toujours facile. Je suis un peu hyperactive en fait...* », s'excuserait-elle presque. On l'aura deviné...



FLORENT PERINETTI

FRANÇOISE RENAUD



FLORENT PERINETTI

EQUIPIER SUPPORT À HOPE ESTATE (978). 30 ANS, ENTRÉ À LA POSTE ET CHEZ CHRONOPOST IL Y A 6 ANS.

En septembre 2017, Florent Perinetti, a raccroché rangiers et treillis depuis déjà plusieurs années. Pourtant, son expérience de militaire sera un véritable atout pour cet équipier support chez Chronopost lorsque Saint-Martin sera confronté à un des pires ouragans de son histoire. Après le passage dévastateur d'Irma au milieu d'une saison cyclonique particulièrement violente, l'île natale de Florent est en décombres et compte ses morts, blessés, et réfugiés climatiques. Rescapés des vents qui faucheront plus d'une dizaine de vies, le Saint-Martinois n'hésite pas un instant à prêter main-forte à ses compatriotes. « Très vite, les secours et les forces de l'ordre ont été dépassés par un phénomène dont ils n'avaient pas anticipé la violence », se souvient Florent. Conscient d'être parmi les habitants chanceux de l'île, puisque sa maison n'a subi que des dégâts modérés, de même que l'agence de Hope Estate où il travaille, il participe spontanément « à la solidarité entre Saint-Martinois ». Protéger les commerces des pilleurs, s'assurer que les délogés, épuisés par les épreuves, puissent recevoir vivres et secours, débloquer des routes coupées par les débris... Florent ne ménage pas ses efforts aux côtés d'autres courageux dans les lieux les plus ravagés de son île. « Le Quartier d'Orléans, plutôt défavorisé, a été déchiqueté par les vents », décrit-il, encore ému par ses souvenirs. « En tant que collaborateur Chronopost, on est en contact avec tout le monde, explique-t-il. Voir un client que l'on connaît bien traverser la rue avec une valise pour tout bagage, c'est difficile », confie le trentenaire.

« On est en contact avec tout le monde. Voir un client que l'on connaît bien traverser la rue avec une valise pour tout bagage, c'est difficile. »

Des efforts et du courage, il lui en a fallu pour faire face à des situations difficiles, où les mauvais coups pouvaient pleuvoir. « Lorsqu'une foule de personnes dans le dénuement le plus total commence à avoir des comportements violents, il faut savoir se protéger », poursuit-il. L'ouragan passé, et la vie reprenant peu à peu son cours, il sera affecté au bureau de poste principal de l'île, celui de Concordia, jusqu'à ce que les quelques travaux de réfection permettent la réintégration du bureau Chronopost. Comme des milliers de compatriotes, Irma a définitivement marqué Florent. Natif de Saint-Martin, une île rompue aux saisons de tornades et d'ouragans, il se souvient avoir « grandi dans un environnement de prévention et de conscience du risque ». Mais l'ouragan de 2017 était « au-delà de ce que tout le monde pouvait imaginer, même les plus vieux Saint-Martinois », assure-t-il. Aujourd'hui, pour rien au monde, ce futur papa ne voudrait revivre ces événements. Florent a récemment fait parvenir à ses supérieurs une demande de mutation pour la métropole. Si l'arrivée d'un bébé chamboule inévitablement son quotidien, l'équipier Chronopost est rassuré à l'idée de garder son « métier passionnant ». Une autre aventure commence.

THIERRY BICKEL

DAVID CHEVALME

FRANÇOISE RENAUD

CHARGÉE DE CLIENTÈLE AU BUREAU DE POSTE DE CAMOPI (973). 45 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 8 ANS.

Elle mène sa barque (et ce n'est pas une image) à peu près comme bon lui semble. Françoise Renaud, 45 ans, est l'unique postière du minuscule bureau de poste de Camopi, en Guyane française. Situé à la frontière brésilienne, ce village amérindien de 1 600 âmes est particulièrement reculé. La pirogue est pour les villageois le seul moyen de transport. Et cela vaut également pour Françoise, faisant d'elle l'une des postières les plus isolées de France. Rejoindre la capitale depuis Camopi est une véritable gageure et ne demande pas moins de quatre heures de pirogue, suivies de deux heures de route. Arrivée « par pur hasard » à La Poste en 2010 après le départ de son prédécesseur, cette Amérindienne aux airs timides est pour sa part ravie d'occuper un bureau à « agent seul », après avoir travaillé dans une petite épicerie puis en tant que secrétaire dans l'école du village. Solitaire, Françoise ? Elle se dirait plutôt « indépendante ». La postière parcourt chaque jour des dizaines de kilomètres à la rame pour distribuer leur courrier aux habitants les plus enclavés du secteur. Vaillante, elle chérit son quotidien « en communion avec la nature » verdoyante des rivières Camopi et Yaloupi, où elle navigue depuis toujours. « J'aime Camopi et la vie dans mon village », assure Françoise. Elle a déjà vu du pays, avec toujours le même désir ardent de rentrer « à la maison ». « J'ai fait ma scolarité à Saint-Georges, puis j'ai obtenu un bac professionnel en comptabilité à Cayenne », précise-t-elle. Dès que cela a été possible, elle est aussitôt retournée auprès des siens dans sa « commune » amérindienne. Mais la vie de Françoise s'apprête à changer du tout au tout. Car d'ici quelques mois, les trajets quotidiens en bateau et la vie à proximité de la verdure sauvage ne seront plus que des souvenirs : elle a demandé à sa hiérarchie... une mutation pour Cayenne. À terme, elle souhaiterait « intégrer le centre financier de Cayenne », précise-t-elle. Cette évolution professionnelle n'a rien d'anodin : voici trois ans déjà que le compagnon de Françoise, accompagné de leurs trois enfants, a rejoint la capitale guyanaise pour les y scolariser. Le couple a dû prendre à l'époque une déchirante décision : elle resterait à Camopi tandis que le reste de son foyer partait à « la ville ». « C'est très important, en tant qu'Amérindienne, que mes enfants puissent s'épanouir professionnellement, qu'ils sachent que c'est possible. » Va pour Cayenne donc durant quelques années ! Mais quand sa dernière fille aura terminé ses études, et que plus rien ne retiendra alors les Renaud en ville, « nous retournerons évidemment à Camopi », jure Françoise.

DAVID CHEVALME

AGENT DE SÉCURITÉ À PACNY-LÈS-GOIN (57). 46 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 23 ANS.

THIERRY BICKEL

AGENT DE SÉCURITÉ À PACNY-LÈS-GOIN (57). 58 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 41 ANS.

Ce devait être une ronde comme tant d'autres, faite de petits détours et de longues déambulations, de rencontres avec quelques collègues croisés çà et là, et de vérifications diverses dans le calme nocturne de la plateforme industrielle du courrier (PIC) Lorraine. Bref, le quotidien avec ses petits pépins « coupures, blessures légères, parfois une chute ». David Chevalme, Thierry Bickel et les autres anges gardiens du site - ils sont six équipes tournantes - s'occupent de prendre soin des postiers tout en veillant sur les biens et les bâtiments, où travaillent quelque 400 agents. Et pourtant, cette nuit de mars 2018, la ronde des deux hommes s'est déroulée tout autrement. David est en train de parcourir le hall de production et ses nombreuses machines lorsqu'il distingue une silhouette, celle d'une femme, fébrilement appuyée contre un mur. Très vite, il comprend que quelque chose ne va pas. La collègue qu'il vient de trouver respire mal, tient péniblement sur ses jambes, et elle est seule. David n'hésite pas, il lance l'alerte : d'abord, appeler le 15 ; puis prévenir Thierry, son binôme, et, surtout, prendre soin de la victime en attendant les pompiers. « Il a fallu la rassurer, la calmer, mais aussi la raisonner pour qu'elle accepte d'être prise en charge », raconte-t-il. Le temps que les secours arrivent, environ 20 minutes, ils ne la quitteront pas une seule seconde. Leur collègue prise en charge, le duo peut souffler et se dire qu'ils ont fait ce qu'il fallait. Ce qu'ils ne savent pas, c'est qu'ils ont fait bien plus cette nuit-là : ils ont sauvé une vie. Le malaise, apprendra-t-on par la suite, était très sérieux ; la situation aurait pu tourner au drame si les deux hommes n'étaient pas intervenus. « Je l'ai trouvée au bon moment et j'ai appliqué le protocole », commente David avec modestie. Leurs responsables, eux, ne s'y sont pas trompés : ils sont très vite venus à leur rencontre pour les féliciter. De son côté, Thierry, qui se rêvait gendarme ou pompier dans son enfance, explique : « grosso modo, c'est 80 % de bobologie mais aussi, parfois, nous devons intervenir pour des cas plus lourds. Notre rôle est alors celui d'intermédiaire avec le 15. C'est un challenge, qui implique réactivité et psychologie ». D'autant que, comme chez les gendarmes ou les sapeurs-pompiers, c'est un travail collectif. Les agents de sécurité fonctionnent en binômes. Thierry fait équipe depuis deux ans avec David, de douze ans son cadet. « Il a fallu apprendre à se connaître, s'adapter et établir un lien de confiance. Un peu comme dans un couple », rigole-t-il. Les talkies-walkies en plus ! La paire semble d'ailleurs s'être bien trouvée. « On s'entend très bien et, maintenant, ça roule tout seul. » Ils ont aujourd'hui repris leurs rondes communes ; ils en aiment l'atmosphère et le rythme. « La nuit, tout est plus calme, plus feutré », confie David. Enfin calme, pas toujours...



CÉDRIC BERTHOUD



CLOÉ LOPES



CÉDRIC BERTHOUD

OPÉRATEUR COLIS EXPERT À COLIPOSTE
à MARSEILLE (13).
35 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 12 ANS.

Postier ordinaire un jour, héros le lendemain. Le mercredi 19 septembre 2018, Cédric Berthoud, opérateur colis à La Poste depuis 12 ans – il a entre-temps été promu opérateur expert – embauche aux aurores, comme chaque matin, à l'agence Coliposte du centre-ville de Marseille. A cinq heures du matin, le postier de la branche Services-Courrier-Colis est loin de se douter qu'il aura sauvé une vie à la fin de son service. Marié à une professionnelle du monde hospitalier, ce sont pourtant bel et bien les gestes avisés de Cédric, 35 ans et père de deux enfants, qui ont permis à un médecin de survivre à un grave malaise cardiaque. Ce matin-là, après le tri des colis au centre, alors qu'il entame sa tournée et passe par le X^e arrondissement de la cité phocéenne, Cédric Berthoud tombe nez à nez avec une secrétaire médicale. A la vue de son air paniqué, l'opérateur colis comprend qu'elle cherche à joindre les secours tout en appréciant la situation chaotique : le médecin avec qui elle travaille a fait un malaise dans son cabinet, il est inconscient. « *Il était en plein milieu d'une consultation avec une patiente quand il s'est effondré*, raconte-t-il. *La jeune femme avait déjà commencé un massage cardiaque* », mais Cédric remarque qu'elle n'appuie pas suffisamment fort sur la poitrine du médecin. Il prend le relais et, « *sans panique* », prodigue de vigoureuses pressions au docteur allongé pour relancer son cœur. Le postier ne saurait se targuer d'être sauveteur professionnel, mais il s'y connaît un peu en premiers secours. Car en dehors de ses heures de travail, Cédric, Marseillais pur sucre, dédie une partie de son temps libre à son amour pour le ballon rond. A tel point qu'il a décidé de mettre ses après-midi à contribution en devenant éducateur sportif dans un club local de football. Pour y devenir coach, il a dû valider des « *modules d'entraîneur* », dont certains comprennent des exercices de préparation aux premiers secours. Aussi, grâce à sa vie associative, mais également à une formation professionnelle aux gestes qui sauvent « *à l'époque où j'ai travaillé]* dans le bâtiment », il a pu se montrer extrêmement réactif. « *J'ai tenté de le réanimer pendant une quinzaine de minutes avant l'arrivée des secours* », se rappelle-t-il. Pris dans « *le feu de l'action* », ce quart d'heure lui semble durer « *au moins une heure* ». En quittant le cabinet du médecin, Cédric Berthoud se souvient être tourmenté par un mauvais pressentiment. « *Je pensais qu'il était décédé* », admet-il, ému. Et pour cause : jusqu'à sa réanimation à l'hôpital, les médecins urgentistes administreront quelque 13 chocs électriques pour ramener le praticien à la vie. Le sang-froid et l'intervention du matin ont probablement été capitaux dans la survie du médecin. Comment remercie-t-on quelqu'un qui a participé à nous sauver la vie ? « *J'ai eu la femme et la fille du médecin au téléphone*, raconte Cédric, *elles m'ont rassuré sur son état de santé stabilisé, et elles m'ont beaucoup remercié de lui avoir porté secours*. » Le postier se montre pourtant humble et quasiment certain que n'importe qui à sa place aurait aussi tenté d'apporter son aide. Remis sur pied après de longues semaines de convalescence, le docteur lui a fait savoir sa reconnaissance. « *Il m'a recontacté début décembre pour m'inviter au restaurant avec ma femme et me remercier de vive voix, ce que j'ai accepté avec plaisir*, assure-t-il, enjoué. *Je suis content de remplacer le souvenir que j'ai de lui par une image plus souriante.* »

MICHELINE TRADEAU

CLOÉ LOPES

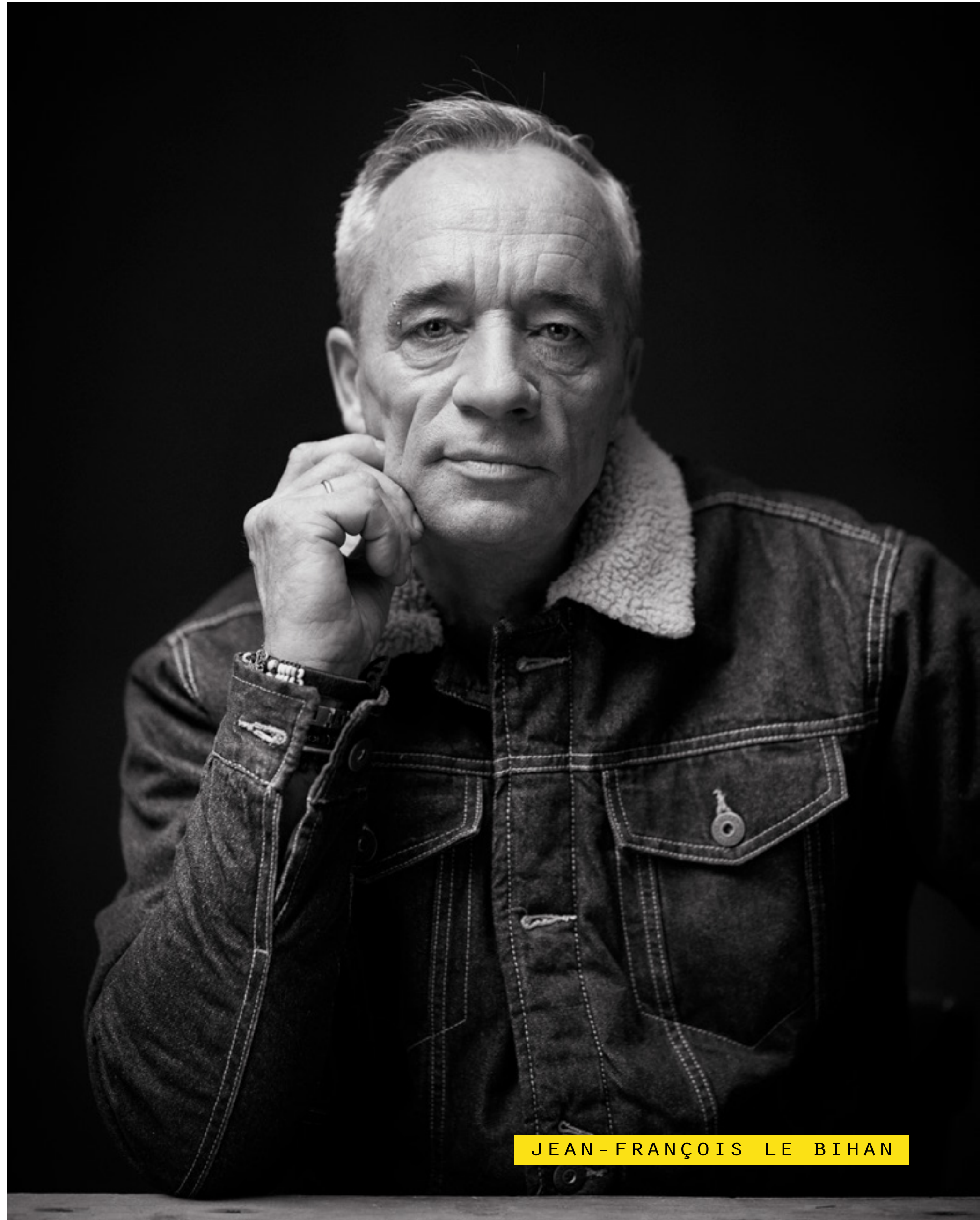
CHARGÉE DE CLIENTÈLE AU BUREAU DE NICE
NOTRE-DAME (06).
40 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 15 ANS.

C'était une journée comme les autres. Un début d'après-midi plutôt calme pour ce bureau du centre de Nice qui arbore parfois des airs de marmitte bouillonnante et des contours de zone sensible. Cloé Lopes, 40 ans, était derrière ce guichet où elle officie depuis 2013, après dix ans à la distribution du côté du bureau Garibaldi. Pourtant, cette journée qui devait être comme les autres a tout à coup basculé. Un homme qui surgit de nulle part, dépasse tout le monde dans la queue, sort une arme et exige la caisse. Ça ne tient pas à grand-chose, le calme... Cette histoire, c'est Cloé, avec sa voix emplie d'enthousiasme et de bonne humeur, qui la raconte aujourd'hui. « *J'étais en train de servir une personne. Comme autour de nous, il y a toujours des gens qui viennent nous demander mille choses. Je n'ai pas réagi quand un monsieur s'est posté à ma gauche. Et à moment donné, il me lance "File-moi la caisse". Je le regarde, je lui dis "Mais c'est une blague ?"* » Un petit arrêt dans la narration s'impose. Pour bien saisir ce qui se trame à ce moment, il faut savoir qui est Cloé. Cette Bourguignonne d'origine, débarquée à Nice en 2003, est le genre « *toujours cool, toujours zen* ». On ne l'invente pas, c'est elle qui le dit. Quand on demande à Marilyse Esteves, sa responsable, de la décrire, spontanément, elle confirme : « *Cloé, c'est quelqu'un de confiance, et surtout, c'est quelqu'un qui aime rigoler, qui met la bonne ambiance et que je n'ai jamais vu faire la tête* ». Et voilà donc que, braquée, Cloé, dans une scène franchement surréaliste, ne dévie pas de sa ligne habituelle. « *Tout à coup, il pointe son arme sur moi. Donc là, je me suis dit "Ah, en effet, ce n'est pas tout à fait une blague." Mais j'étais vraiment détendue. Je lui ai expliqué que je n'avais pas d'argent, qu'on avait juste des cartes de retrait qu'on donne aux clients, que l'argent est dans les distributeurs. Là, Farid, un collègue qui a vu qu'il se passait quelque chose, est venu vers moi. Lui aussi s'est fait plus ou moins braquer à son tour. Il lui a dit : "Écoutez ma collègue, il n'y a pas vraiment d'argent dans les caisses." Et alors, le mec a fait "Ah bon ?", et il est parti...* » Surréaliste on vous dit... Passé le moment de flottement, Cloé et Farid s'en vont évidemment voir leurs responsables et leur expliquent ce qui s'est passé. L'alarme est alors déclenchée et le bureau fermé dans la foulée. Le plus remarquable dans cette histoire tient sans doute au fait que Cloé, d'un bout à l'autre, n'a jamais flanché. Ni durant l'attaque, ni ensuite. « *Je suis admirative de la manière dont elle a réagi, car on ne peut pas savoir avant de se retrouver dans une situation comme ça...* », souligne à juste titre Marylise Esteves. La manière de relativiser et d'être toujours positive si caractéristique de Cloé – elle qui apprécie beaucoup de servir et aider chaque jour des personnes dont le quotidien n'est pas rose – y est pour beaucoup. « *Je ne l'ai pas vécu comme une attaque personnelle. Je dois souligner que l'encadrement a été remarquable. On a été bien suivi par une association de psychologues et on a bénéficié d'une assistance sociale. Je suis retournée travailler sans appréhension.* » C'est sans doute aussi grâce à l'équipe soudée qui fait vivre ce bureau que le traumatisme n'a pas eu de trop prise. Le courage et le calme ça ne s'apprend pas, Cloé a ça en elle, c'est certain.

MICHELINE TRADEAU

FACTRICE À CHAUMES-EN-BRIE (77).
59 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 20 ANS.

Voilà plus de deux ans que Micheline Tradeau sillonne les rues de Guignès avec sa sacoche. Dans ce petit bourg de Seine-et-Marne, les habitants n'ont connu que des facteurs en voiture, à scooter ou à vélo, et se sont longtemps demandé pourquoi la nouvelle effectuait sa tournée à pied. « *A chaque fois j'ai pris le temps de leur expliquer que j'ai une jambe en moins, et que c'est aussi la raison pour laquelle je suis toujours en jupe : avec une prothèse, le pantalon c'est galère* », raconte Micheline Tradeau en riant. Puis la curiosité a laissé place à l'admiration. La vie de cette postière de 59 ans a basculé en 2001 lors d'un accident de moto, à la suite duquel elle attrape un virus qui la contraint, deux ans plus tard, à une amputation de la jambe gauche. Une prothèse, six mois de rééducation et quelques semaines de vie « normale » plus tard, elle est de retour à La Poste. « *Quand vous êtes arrêté, vous n'avez qu'une envie, c'est de reprendre* », explique-t-elle. D'abord affectée à la cabine, Micheline Tradeau se bat pour revenir sur le terrain qu'elle rejoint il y a quatre ans. Elle fut alors la première factrice unijambiste de la région. « *Il a fallu prouver que j'en étais capable. J'en ai bavé les deux premières années. Puis j'ai changé de prothèse. Je ne souffre plus aujourd'hui, sauf quand le temps change. Mais j'ai tenu le coup, je suis toujours factrice* », sourit-elle. Sa tournée a été entièrement repensée pour elle. En début de journée, dès sept heures moins le quart, Micheline prépare la sacoche d'une collègue, puis la sienne, au centre courrier de Chaumes-en-Brie. Elle part ensuite en distribution, une partie s'effectuant en voiture, le reste à pieds avec un chariot. Les lundis et mardis, il faut y ajouter la demi-tournée d'un collègue. Fin de service à 13 heures, parfois 14 heures. « *J'aurais préféré éviter la voiture, mais mes chefs ne veulent pas ! Ils pensent à long terme. Je leur tire quand même mon chapeau d'avoir adapté une tournée pour moi.* » Micheline adore son métier, elle qui conçoit sa vie à l'air libre, à rendre des services et à écouter les gens, plutôt qu'« enfermée » toute la journée. « *Micheline est une excellente factrice, qui travaille dans la bonne humeur. Elle est très appréciée par l'ensemble de ses clients et de sa hiérarchie* », se félicite Laurent Manhes, l'un de ses managers. Originaire du Loir-et-Cher, Micheline Tradeau a enchaîné les boulots avant d'arriver à La Poste comme femme de ménage. Elle n'en est plus repartie. Elle y fut d'abord chargée des publicités non adressées, puis factrice rouleuse. Incorrigible, son grand regret aujourd'hui est de ne plus pouvoir faire de moto. « *J'aurais préféré perdre la jambe droite, car le sélecteur de vitesse est toujours à gauche* », rigole-t-elle. Car notre postière n'a jamais renoncé aux émotions fortes. Elle se console en pratiquant activement le parapente, le ski, le canoë ou la plongée. « *Mon accident m'a poussée à essayer ces choses-là. Au départ je plongeais en Bretagne avec une jambe, avant d'obtenir une prothèse me permettant d'aller sous l'eau. On doit quand même la lester de plombs pour pouvoir couler...* » Son quinzième vol de parapente – achevé dans les arbres ! – ne l'a pas non plus refroidie. Micheline a un fils, une fille, quatre petits-enfants, et surtout une volonté à toute épreuve. « *Quand on veut, on peut toujours y arriver* », aime-t-elle répéter.



JEAN-FRANÇOIS LE BIHAN



MICHEL CRUZ



LAURENT NEVEUX

JEAN-F. LE BIHAN

AGENT DE MAINTENANCE DU MOBILIER URBAIN POSTAL (MUP) À VANNES (56).
54 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 33 ANS.

Il aime quand chaque chose est à sa place, et surtout le sentiment du travail bien accompli. Jean-François Le Bihan, Breton natif, est depuis une trentaine d'années agent de maintenance du mobilier urbain postal (MUP) à Vannes. Chaque jour, accompagné de son binôme Michel Cruz, reconnu travailleur handicapé en raison de sa malvoyance, il arpente les routes du Morbihan pour assurer la maintenance de l'ensemble du mobilier postal.

Il ne se destinait *a priori* pas à une carrière à La Poste, mais ce n'est pas pour autant tout à fait un hasard si Jean-François intègre l'entreprise en 1985. L'agent de maintenance, aujourd'hui âgé de 54 ans et père de deux enfants, est familier de la plateforme de préparation et de distribution du courrier (PPDC) de Vannes : « *mon père travaillait au centre de tri, mon oncle aussi, mon frère y travaille encore* », énumère-t-il. À l'école, il se préparait pourtant à une carrière derrière les fourneaux après un passage couronné de succès à l'école hôtelière. Mais Jean-François opère un virage à 180 degrés après deux années d'horaires chaotiques et éreintants. Il se tourne vers sa passion du gros œuvre et obtient un CAP de peintre soliste-moquetiste.

À peine la vingtaine, « *jeune et fou* », se souvient-il avec plaisir, le Breton intègre le centre de tri en tant qu'auxiliaire, un poste de transition qu'il occupera près d'un an et demi avant de passer avec succès le concours d'ouvrier d'État. Membre d'une équipe de onze techniciens où « *tous les corps de métiers sont représentés* », du menuisier à l'électricien en passant par le plombier, il consacre ses quinze premières années à la « *renovation et au déménagement de bureaux de poste et d'appartements de fonction* ». Cette période présentait l'avantage, selon Jean-François, de « *se voir confier des chantiers assez longs et d'avoir une véritable satisfaction du travail accompli* » en fin de missions. Ces dernières se déroulaient en majorité en intérieur. Aujourd'hui, le travail est plutôt en extérieur. Depuis 2002, les tâches de Jean-François concernent quasi-exclusivement « *la maintenance et le déploiement du MUP, la construction de points de retrait de colis, etc.* », liste-t-il.

Il a beau être un peu taiseux et se dire « *solitaire, très secret* », cela n'empêche nullement notre postier de profiter pleinement de son temps libre. Il mène d'ailleurs une vie associative tambour battant dans le sport qui le fait vibrer : la boxe anglaise. Ce licencié de longue date du Séné Team Boxing, récemment doté d'une section handisport, participe activement à la vie du club et ses événements caritatifs : un vide-greniers en janvier, un championnat de boxe en mars, la valorisation de la section handi du club. « *Cela demande du temps, mais c'est enrichissant d'assister à leurs entraînements ou compétitions* », fait-il savoir. En plus de permettre à des personnes en situation de handicap, moteur ou mental, de « *quitter leur domicile ou leur institution où elles se sentent parfois très seules* », cela a montré à Jean-François combien les valides s'estiment à tort « *champions du monde* » à la moindre victoire. Une leçon inestimable pour le postier, qui cherchait à ses débuts dans la boxe une simple façon de mieux canaliser sa « *fougue et son énergie* ».

MICHEL CRUZ

AGENT DE MAINTENANCE DU MOBILIER URBAIN POSTAL (MUP) À VANNES (56).
47 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 29 ANS.

Depuis bientôt trente ans, chaque journée de travail auprès de ses collègues est pour lui « *un bonheur* ». Et pour ça, Michel Cruz se sait chanceux. Cet agent de maintenance du mobilier urbain postal (MUP), membre de la « *team DT* » composée de huit personnes et basée au sein de la plateforme de préparation et de distribution du courrier (PPDC) de Vannes, sait que ce n'est pas le cas de tout le monde. Aussi reste-t-il solidement cramponné à son optimisme lorsqu'à travers le département il remet d'aplomb une boîte postale mise hors de service par les intempéries, ou qu'il prête main forte aux techniciens lors d'opérations de maintenance préventives sur les machines de tri. Michel se verrait bien comme le père de l'équipe. « *En tout cas, j'aime bien amuser la galerie* », concède-t-il en riant. L'agent de maintenance du MUP, aujourd'hui âgé de 47 ans, est entré à La Poste en 1989 comme travailleur handicapé. Titulaire d'un CAP de maintenance de bâtiments de collectivités passé à Nantes et reconnu invalide visuel à 80 %, il est depuis toujours accompagné de son collègue Jean-François Le Bihan.

« Dans le travail à proprement parler, il n'y a pas vraiment de partage des tâches : on fait tout ensemble. »

D'une ville à l'autre, « *c'est lui qui conduit le fourgon* », précise Michel, *mais dans le travail à proprement parler, il n'y a pas vraiment de partage des tâches : on fait tout ensemble* ». La « *team DT* » présente l'avantage, selon le postier, d'être constituée d'anciens comme Jean-François et lui, mais aussi de « *petits nouveaux* ». Riche de ses trente années d'ancienneté à la PPDC de Vannes, si l'agent de maintenance devait situer ses années les plus épanouissantes au plan professionnel, il citerait ses dix premières années à La Poste. Dès son arrivée en 1989, « *à la suite d'une période difficile de dix mois de chômage* », précise-t-il, et jusqu'en 2002, les missions de Michel Cruz concernent dans leur grande majorité des chantiers de déménagements internes de l'entreprise. Bureaux de poste, appartements de fonction près des bureaux ou centres de tri, pendant treize ans, le jeune postier déménage et rénove au sein d'une équipe de onze techniciens. Une fois ôté son uniforme de La Poste, dès le week-end venu, il ne se ménage pas pour autant. Petit, il a beaucoup suivi son père maçon sur les chantiers. Il a, au fil de ses années postales, cultivé cet intérêt pour le gros œuvre, qui débordait désormais sur son temps de repos. Débrouillard, ce père de famille a fait ses armes en s'attaquant en premier aux travaux de sa propre maison, et il ne se laisse pas freiner par sa déficience visuelle. « *N'importe qui peut poser un parquet, daller une surface, ou poser du papier peint*, il en est sûr. *Il suffit d'être patient, rigoureux et équipé* », estime l'ouvrier à temps vraiment complet.

LAURENT NEVEUX

DIRECTEUR DE SECTEUR À CARNAC (56).
49 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 27 ANS.

Faire un tour à Belle-Île-en-Mer, passer par Hœdic, accoster à Houat puis rejoindre la côte en bateau... Laurent Neveux, directeur du secteur de Carnac, ne cache pas son bonheur de travailler dans le golfe du Morbihan. D'autant que rien, au départ, ne l'y prédestinait. Ce Messin d'origine est entré à La Poste en 1991 en région parisienne, en tant que chargé de clientèle. « *J'étais loin de m'imaginer que je serai un jour directeur de secteur en Bretagne. Mon métier aujourd'hui est très différent de ce qu'il était il y a 20 ans* », observe Laurent. Un à un, il a gravi les échelons : conseiller financier, puis chef d'établissement vendeur, et enfin directeur terrain. Aujourd'hui, il habite Arradon, petite commune limitrophe de Vannes. « *Toute la journée j'ai la mer à côté du bureau, et le soir je la retrouve aussi !* », se réjouit ce Breton de cœur.

Ce que Laurent préfère dans son métier, c'est le relationnel, l'humain et surtout l'absence de monotonie. « *J'aime que la journée apporte son lot d'inattendu, et me demander chaque matin ce qu'il va se passer* », raconte-t-il. Il y a pourtant quelques imprévus dont il se passerait bien : l'été dernier, l'incendie d'un immeuble à Quiberon a gravement endommagé le bureau de poste de la presqu'île. « *Le 9 juillet au matin, je suis réveillé par un appel de la gendarmerie : une explosion au gaz a eu lieu ; les fenêtres, les plafonds du bureau de poste ont été arrachés par le souffle* », raconte Laurent. En pleine haute saison, il a su gérer, en lien avec les autres services et la mairie de Quiberon, les suites de l'accident, et monter un bureau temporaire dans l'office du tourisme municipal. Mais souvent, heureusement, ce sont des événements positifs, fédérateurs, qui rompent la routine. Comme lorsque La Poste fut partenaire d'une course à la voile, le Spi Ouest-France, quelques années plus tôt. « *Un très beau souvenir ! On avait passé le dimanche sur les pontons* », se souvient-il.

Le soir et le week-end, il se fait éducateur bénévole de rugby pour les 9-10 ans. Deux entraînements par semaine, plus les week-ends. « *Il y a un réel engouement sur Vannes et la région pour cette discipline et toute ma belle-famille est à fond rugby* », explique Laurent. Son petit dernier, assidu au club du coin, a achevé de le convaincre : l'énergique quadragénaire s'est récemment lancé dans l'aventure du ballon ovale et a passé le brevet fédéral d'éducateur. « *C'est passionnant. Au rugby on a affaire à des gens droits, humbles. Ce sont des valeurs qu'on inculque dès le plus jeune âge dans les clubs* », s'enthousiasme-t-il.

« *Parfois, il nous revient avec des bobos* », s'amuse gentiment Jean-Claude, l'un de ses collaborateurs de longue date à La Poste. Il en faudrait davantage pour décourager Laurent. Pour motiver les enfants deux heures durant, notre sportif a sa méthode : associer le ludique au sérieux, et surtout, garder la pêche. « *On transmet plus facilement l'envie quand on la ressent soi-même* », sourit-il.



CANDIE DOUET



ARNAUD DELBECQUE



NAJOI BEN OUIRANE

FATIMA RHARMAOUI

CANDIE DOUET

FACTRICE "SERVICES EXPERT" À ANTIBES (06).
42 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 6 ANS.

Une colonne de fumée, des flammes. En juin dernier, lors de sa tournée, Candie Douet s'inquiète de voir un départ de feu dans la maison d'un de ses clients. « *Quelques rues avant, je venais de vu la police municipale qui m'avait demandé si j'avais croisé un homme en vélo électrique. Un pyromane soupçonné d'agir dans le quartier depuis deux jours* », explique-t-elle. Face aux flammes, Candie rebrousse chemin vers les policiers pour donner l'alerte. Le criminel est un homme âgé d'une cinquantaine d'années. Il a allumé treize feux en quarante-huit heures dont trois le matin même, en quarante-cinq minutes. Deux des incendies ont lieu dans le périmètre de la tournée de Candie : les pompiers sont en train d'intervenir sur un site près de la maison de ses clients. « *Ils sont donc arrivés rapidement. Dans la demeure, il y avait deux petites filles, de sept et neuf ans, et leur chien. Heureusement, elles ne s'étaient rendu compte de rien et n'avaient pas cédé à la panique. Leur grand-père qui habitait juste à côté est venu les récupérer.* » C'est depuis une haie de cyprès, très secs, que le pyromane a fait partir son feu. Il s'est propagé sur la façade et la charpente. Les pompiers les arrosent à coups de lances à eau et bloquent l'accès à la rue. Candie doit faire demi-tour pour poursuivre sa tournée et n'aura de nouvelles de ses clients que le lendemain. Les parents des petites filles se présentent alors au bureau de poste et demandent à la voir. Ils ont les larmes aux yeux et la remercient chaudement avant de remettre en main propre une lettre de remerciement à sa direction. « *C'est la première fois que je suis témoin d'un acte de malveillance pendant mon travail. Ce n'était pas une attitude héroïque de signaler ce feu mais un geste citoyen. Plusieurs personnes sont passées devant et sont rentrées chez elles, pensant peut-être que les pompiers étaient en route. Cela m'a vraiment interpellée sur mon rôle alors que je sillonne un quartier et que je vais au contact des habitants. Nous avons un devoir de vigilance* », explique Candie, quand on l'interroge sur sa réaction. Candie n'a pas toujours été factrice. Auparavant, elle était employée dans un immeuble pour réaliser le ménage. Une amie l'a aiguillée vers La Poste. Après avoir transmis son CV, elle a rapidement obtenu un entretien et un contrat pérenne. « *Mon métier de factrice consiste à rendre service aux gens, juge-t-elle. Cela peut prendre plusieurs formes : livrer le courrier bien sûr, mais aussi récupérer les plis d'une personne âgée impotente pour les poster ou entretenir une relation de confiance. C'est gratifiant de se sentir utile pour les autres.* » Pour cela, Candie a dû vaincre sa timidité. « *Mes clients m'ont donné la force de m'affirmer* », livre-t-elle. Aujourd'hui, elle a envie d'aller « *le plus loin possible* ». En décembre dernier, elle est devenue « *facteur services expert* » ce qui lui permet désormais d'aider ses collègues et d'avoir plus de responsabilités. Les nouvelles prestations de La Poste l'intéressent beaucoup, comme la mise à disposition de tablettes numériques pour les personnes âgées ou le service Veiller sur mes parents. Toujours un devoir de vigilance...

ARNAUD DELBECQUE

GESTIONNAIRE CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE,
LILLE (59).
40 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 14 ANS.

21 juin 2018, Lille. Matinée sans histoire dans le bureau de République, en centre-ville. Les clients se succèdent, les postiers s'affairent. Dans son bureau, Arnaud Delbecque, gestionnaire clientèle professionnelle, travaille, lui aussi. Quand soudainement, tout bascule. Un étrange vacarme lui parvient de la salle réservée aux clients. Des éclats de voix, des cris. La paisible matinée d'été est en train de dérailler : un homme hors de lui a décidé de s'en prendre à une autre cliente. Arnaud Delbecque n'hésite pas. Il quitte son bureau pour rejoindre la scène. Il est même le premier sur les lieux. « *Cet homme était persuadé, à tort, que la cliente espionnait ses données bancaires, alors qu'elle procédait simplement, à côté de lui, à une remise de chèque* », se rappelle le postier. Celui-ci tente d'abord de calmer le client agressif, sans succès. L'homme se rue sur sa victime désignée. Une nouvelle fois, Arnaud Delbecque n'hésite pas : il s'interpose. « *Étant donné l'âge de la cliente et la violence du coup, il valait mieux que ce soit moi qui l'encaisse* », souligne-t-il. Et il encaisse, avec sang-froid, pour protéger la femme apeurée. « *La situation n'était pas évidente, je me suis retrouvé entre une personne hystérique, qu'il fallait contenir, et une autre choquée, qu'il fallait rassurer.* » Ses collègues arriveront à temps pour lui prêter main-forte. « *Chez nous, nous n'avons pas l'habitude de laisser quelqu'un en difficulté. Les collègues m'ont entouré.* » Leur aide ne sera pas non plus de trop lorsque le client violent se jettera de nouveau sur Arnaud, lui serrant la gorge avec rage. « *C'est la première fois que je fais face à une telle agression. Sur le moment, je n'en ai pas vraiment réalisé la gravité, j'ai juste agi. C'est ensuite que j'ai pris conscience des risques. Cet homme aurait pu avoir un couteau, et tout aurait pu mal finir* », explique ce père de deux garçons de 12 et 14 ans. Ce n'est pas la première fois, en revanche, qu'Arnaud Delbecque, 40 ans, montre qu'il sait gérer l'imprévu. Quelques mois plus tôt, en novembre 2017, c'est en matière de ressources humaines qu'il s'est distingué. L'absence prolongée d'une responsable espace commercial (REC) du secteur fragilise alors les équipes. Sollicité par la directrice de secteur, Arnaud accepte de la remplacer au pied levé. Cet impromptu intérim l'a occupé de novembre 2017... à mai 2018. « *En plus de ma mission habituelle, je suis venu épauler l'autre responsable espace commercial resté seul sur le pont. J'ai dû acquérir de nouvelles compétences, c'est vrai, mais cela s'est très bien passé* », se félicite-t-il aujourd'hui. Le poste lui a d'ailleurs bien plu. « *J'ai aimé la polyvalence qu'il requerrait, et la diversité des tâches : suivi du courrier, contrôle de la ligne de marché, lancement d'animations, analyse de chiffres, rédaction de comptes rendus... Et puis, c'est un métier où l'on communique beaucoup avec ses collègues.* » Une expérience si réussie qu'Arnaud Delbecque vise désormais ce poste. « *C'est mon prochain grand objectif professionnel. Je suis déjà en train de postuler* », précise-t-il, enthousiaste.

FATIMA RHARMAOUI

DIRECTRICE DE SECTEUR À STAINS (93).
35 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 13 ANS.

NAJOI BEN OUIRANE

RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL À STAINS (93).
ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 18 ANS.

« *Stans mon équipe, je ne suis rien* », affirme avec aplomb Najoi Ben Ouirane, entre deux demandes de clients réglées avec le sourire. La responsable espace commercial du secteur de Stains assimile sa mission à celle d'un « *chef d'orchestre* ». C'est « *par hasard* » que Najoi est entrée à La Poste, en 2000. A 24 ans, elle décide de passer le concours de la fonction publique et devient factrice à Epinay-sur-Seine. Pendant six ans, elle fera « *le tour du métier* », en distribuant aux particuliers et entreprises colis, lettres et recommandés. « *Même s'il est très difficile, j'ai adoré ce métier, se souvient-elle, parce qu'il y a beaucoup d'autonomie mais aussi un fort esprit d'équipe.* » Voici deux ans qu'elle dirige trois équipes d'une dizaine de chargés de clientèle à Stains. Des capacités d'accompagnement et de communication s'ajoutent à l'aspect commercial de la mission. Najoi, quadragénaire ultra-dynamique, n'hésite pas à donner un coup de main quand le bureau de poste se remplit. En principe « *quand tout roule, je ne devrais pas intervenir* », explique-t-elle. Sauf que dans cette portion d'Île-de-France, les journées sont rarement de longs fleuves tranquilles. Qu'il s'agisse du bureau stanois de l'avenue Louis Bordes ou de celui du Clos-Saint-Lazare, il n'est pas rare que la tension monte entre collaborateurs et clients. Najoi et ses équipes ne sont parfois pas ménagées par une « *petite minorité de clients* », souvent en grandes difficultés financières. « *Une population qui demande des qualités de communication et de patience* » admet Fatima Rharmouï, la directrice de secteur. Fatima n'était pas a priori prédestinée à son poste de directrice. C'est à la suite d'un contrat de qualification [similaires aux contrats en alternance], qu'elle intègre La Poste en 2005. A l'époque, elle exerce déjà dans la branche commerciale du Réseau en tant que conseillère financière. Six ans plus tard, elle prend la tête du bureau de poste de Colombes. Elle y fera ses armes de directrice pendant trois ans, avant de partir pour Stains. « *A La Poste, si on se donne les moyens, on peut très vite évoluer* », affirme-t-elle, souriante et fière de sa persévérance. L'an passé, après plusieurs agressions verbales puis une physique, Fatima Rharmouï en arrive à une décision radicale : en novembre 2017, elle décide de fermer le bureau du Clos-Saint-Lazare jusqu'à nouvel ordre. Avec le soutien du maire Azzédine Taïbi, elle refuse que ses « *équipes arrivent au travail avec la boule au ventre* ». Les portes du bureau de poste resteront closes plusieurs semaines se souvient Najoi, déçue qu'il ait fallu en arriver là. Dans cette équipe soudée, où l'on déjeune ensemble presque tous les jours, Fatima qui se définit comme « *exigeante, même si je pense avoir un côté sympa aussi...* », note la « *confiance absolue* » qui s'est installée entre elle et ses adjoints. Une preuve ? Cet été, alors qu'elle voyageait en famille sur les routes du sud de la France, elle a coupé son téléphone professionnel tout du long !



RODOLPHE MORELLEC



VALÉRIE STEINHAUER



PATRICE RIGAUD

RODOLPHE MORELLEC

CONSEILLER SPÉCIALISÉ ENTREPRISES À LA BANQUE POSTALE, À ROUEN (76).
33 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 2 ANS.

Pendant longtemps, Rodolphe Morellec a donné des coups de pouce à son frère cadet de dix ans : il l'encourageait dans ses études, lui prodiguait des conseils professionnels, partageait son expérience et son réseau avec lui... « *Après avoir aidé mon frère qui était déjà bien entouré, je me suis dit que je pouvais aussi en faire profiter quelqu'un qui en avait vraiment besoin* », confie le jeune banquier. Peu après son arrivée à La Poste, Rodolphe s'informe sur toutes les activités du Groupe. Il découvre ainsi que La Banque Postale mène un programme en faveur de l'égalité des chances : l'Envol. Le principe ? Accompagner un jeune élève talentueux issu d'un milieu modeste, depuis son entrée au lycée jusqu'à son intégration dans des filières supérieures, voire jusqu'à son insertion professionnelle. « *Ce mécénat de compétences s'est imposé comme une évidence* », explique le conseiller spécialisé entreprises qui parraine Christopher depuis l'automne 2017. Ce dernier, âgé de 18 ans, suit désormais un BTS en chaudronnerie industrielle après un bac pro métallurgie. Des échanges informels par SMS, un coup de fil de temps en temps, des déjeuners au fast-food du coin... Cet accompagnement prend quelques heures par mois à Rodolphe. « *On parle de choses et d'autres, de son orientation professionnelle comme des jeux vidéo qui sont une passion commune. Christopher s'ouvre à moi sur des sujets qu'il n'aborderait pas forcément avec ses parents ; sur ses sorties ou ses relations avec ses amis par exemple* ». Que pense-t-il lui apporter ? « *Une écoute et une aide pour ne pas faire de choix hasardeux qui pourraient le mettre en difficulté* ». Ainsi l'an dernier, quand Christopher a envisagé un BTS en chaudronnerie navale à Lorient ou Saint-Nazaire, Rodolphe, appuyé par l'équipe de l'Envol, lui a plutôt conseillé de poursuivre ses études près de chez lui avec un autre BTS en chaudronnerie. Ils craignaient qu'un manque de maturité et la solitude le handicapent pour gravir la haute marche représentée par le BTS. « *Mais je ne suis pas inquiet pour Christopher, il est intelligent et avec son bac pro, il est en mesure de trouver un boulot sans problème. Le marché du travail, je le connais bien : mon poste m'amène à dialoguer avec les entreprises, à connaître leur modèle d'organisation et leurs besoins en recrutement. C'est aussi cette expertise que j'apporte à l'Envol et à Christopher* ». Avec ce parrainage, Rodolphe Morellec donne plus de sens à son métier de conseiller bancaire. « *La bienveillance est une valeur à laquelle je crois à titre personnel et en tant que banquier. L'humain est au cœur de l'exercice de mon métier, en particulier à La Banque Postale* ». Après avoir travaillé dans d'autres banques, Rodolphe apprécie l'approche de La Banque Postale vis-à-vis des entreprises. « *L'activité est récente dans le Groupe : cela nous pousse à choisir avec soin nos clients, à soutenir ceux qui en ont besoin. On me donne aussi la possibilité de défendre de vive voix les dossiers auxquels je crois. J'ai récemment obtenu un prêt de 20 millions d'euros pour une entreprise de grande distribution. Un projet de qualité pour lequel je me suis battu avec une collègue. A la fin de l'entretien téléphonique avec la direction, on sautait de joie dans le bureau* ». A trente-trois ans, Rodolphe n'en a pas fini avec les coups de pouce.

VALÉRIE STEINHAEUER

AGENT COURRIER À MOLSHEIM (67).
50 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 23 ANS.

La voix douce et l'air un peu étonné en permanence, Valérie Steinhauer, entrée à La Poste il y a 23 ans comme femme de ménage, raconte tranquillement comment elle a sauvé la vie d'un de ses collègues, Jordan, qui travaille avec elle, arrive un matin en se plaignant de crises de tachycardie et d'une douleur dans la poitrine. « *Il ne parlait pas trop. Je lui ai dit "c'est bizarre vous êtes toujours en train de rigoler d'habitude"* ». Mais Jordan ne considère pas que ses symptômes peuvent avoir une quelconque gravité et souhaite malgré tout partir en tournée. C'était sans compter sur Valérie qui s'y oppose. « *Si elle n'avait pas fait attention à mon état je serais parti. D'autres personnes ont vu mais ne l'ont pas signalé, Valérie a tout de suite réagi. J'aurais pu faire un arrêt cardiaque, si elle m'avait laissé travailler* », nous raconte Jordan. Valérie prend donc les choses en main et alerte l'encadrant qui prévient les pompiers. Jordan est immédiatement transporté aux urgences. Là-bas, il apprendra qu'un caillot s'était formé dans une artère près de son cœur. L'attention et la réactivité de Valérie lui ont sauvé la vie. Cet épisode les a rapprochés. Les deux collègues se connaissent depuis assez peu de temps, travaillant ensemble seulement depuis janvier 2018. Ils s'entendaient bien avant l'incident, mais ils évoquent « *un lien en plus* » depuis. Et c'est le cas pour toute l'équipe. « *Tout le monde dit que c'est plus fort maintenant* », confie Jordan. Valérie qualifie même le groupe de collègues de « *petite famille* », en précisant « *d'ailleurs, on a maintenant pris l'habitude d'aller parfois dîner tous ensemble* ». C'est que Valérie avoue s'occuper régulièrement de tout le monde. « *Tous les collègues sont plus jeunes donc je les prends un peu sous mon aile* ». Au bureau Valérie soigne les petits bobos et aime préparer des gâteaux pour tous. « *J'aime bien faire de la pâtisserie pour offrir aux autres. La spécialité en Alsace ce sont les gâteaux de Noël. L'année dernière, j'en ai rapporté quinze sortes différentes à mes collègues !* » Maintenant, ces derniers ont tellement l'habitude de ses petits soins, qu'ils vont jusqu'à anticiper ses inquiétudes. « *Jordan m'a téléphoné parce qu'il était coincé dans un bouchon. Il allait être un peu en retard et il voulait me prévenir pour que je ne me fasse pas de soucis* », se souvient Valérie en riant. S'inquiéter pour les autres et prendre soin d'eux, c'est une seconde nature pour elle qui est également engagée dans une association d'aide aux personnes âgées. « *C'est une vocation d'aider les gens. J'ai toujours aimé le contact, c'est facile pour moi* ». Lorsqu'il lui arrive de s'occuper d'elle, c'est avec la lecture que son esprit vagabonde. Son choix se tourne en particulier vers les romans policiers et une fois par an elle se rend au salon du livre à Colmar pour rencontrer les auteurs. « *J'aime échanger* », nous dit-elle, tout en confessant en riant « *je dis aussi lorsqu'il y a des fautes dans les ouvrages et les auteurs me remercient !* ». En vacances dans les Landes, elle en profite pour visiter le salon des littératures policières, « *Le polar se met au vert* », et lorsqu'on lui demande ce qui l'attire dans les romans policiers, la réponse fuse, joyeuse, « *il y a de l'action, des meurtres, tout ça, ça change du quotidien* ».

PATRICE RIGAUD

FACTEUR À SAINT-NECTAIRE (63).
57 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 8 ANS.

Tous les jours, de 7 heures à 14 h 30, Patrice Rigaud, 57 ans, est facteur à Saint-Nectaire. Il trie le courrier, puis sillonne les routes d'Auvergne pour distribuer lettres et colis. Au terme de ses 66 kilomètres quotidiens, il a le sentiment d'avoir apporté un peu de lien social, notamment à toutes ces personnes qui vivent isolées en milieu rural. « *Dès le premier jour, ce métier m'a plu ! Et, au volant de ma voiture, j'ai le plus beau bureau du monde : les montagnes !* », raconte-t-il. Mais quand il rentre chez lui, le facteur commence sa deuxième journée : celle de chef de centre de sa caserne de pompiers volontaires. Pompier, Patrice l'est en effet depuis 1985. « *A la campagne, on est pompier de père en fils, mon père et mon oncle l'étaient* », sourit-il. Mais l'héritage familial ne suffit pas. Il faut, bien entendu, aimer sa commune, et avoir envie d'aider les gens. Pas question, non plus, de détester l'imprévu, « *ces bips qui sonnent au milieu d'une réunion de famille qu'on doit immédiatement quitter sans savoir pourquoi* », et, bien sûr, apprécier « *une certaine dose d'adrénaline* ». Pendant 23 ans, Patrice a joué à l'équilibriste pour concilier son métier et son engagement de pompier : avec sa femme, il tenait un hôtel-restaurant dans une petite commune située à 10 km de Saint-Nectaire ! Depuis qu'il est facteur, l'emploi du temps de Patrice est plus balisé : l'après-midi et le dimanche sont libres. Pour gérer son centre qui compte 20 pompiers (« *11 hommes et 9 femmes* », tient-il à préciser), il lui faut dégager environ une bonne heure par jour. Pour le reste, « *nous n'en sommes plus aux sirènes qui mobilisaient tout le monde, parfois pour pas grand-chose. Au quotidien, nous signalons désormais nos disponibilités via Internet* », explique-t-il. Les interventions ne se plient cependant pas toujours aux emplois du temps bien déterminés : « *Je t'ai vu prendre le service à 7h après être allé en intervention jusqu'à 5h du matin*, témoigne Laurent Marques, son manager. *Mais il est toujours là, et toujours extrêmement fiable !* ». En moyenne, le centre intervient deux fois par semaine, sans compter les coups de main que Patrice donne au centre voisin. Plus de neuf fois sur dix, il ne s'agit pas d'éteindre un feu ou d'assécher des locaux inondés, mais de pratiquer des secours à la personne. « *Tous les cas ne sont pas dramatiques, bien heureusement. Huit fois sur dix, nous rentrons assez sereins, mais nous sommes bien évidemment, aussi, confrontés à des cas graves* », raconte-t-il. Ici, pas d'aéroport, de trains ou d'autoroutes, susceptibles d'engendrer des drames de grande ampleur. Mais des accidents, domestiques, de la route, ou d'engins agricoles, parfois meurtriers. « *On prend l'habitude, mais on n'est jamais blindé. D'autant que dans les petites communes, les drames touchent souvent des proches* », témoigne Patrice. Notre postier l'a promis : il raccrochera à 60 ans. « *Je transmettrai le flambeau à l'un de mes deux adjoints* ». Et, qui sait, peut-être, un jour à sa fille : elle a, un temps, elle aussi, exercé comme pompier. Il pourra ainsi s'occuper de son petit-fils. Et participer aux fêtes de famille, sans craindre d'être interrompu par un bip impromptu !



LUDOVIC BESSARD



SANDY HENNEQUIN



CHRISTÈLE DUBRANA

LUDOVIC BESSARD

FACTEUR À LÉZIGNAN-CORBIÈRES (11).
24 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 3 ANS.

Sympathique et tout juste âgé de 24 ans, Ludovic Bessard n'est pas arrivé depuis bien longtemps à La Poste. Pourtant, il a déjà réussi à se faire remarquer grâce à sa présence d'esprit et à sa promptitude, même si quand on le questionne sur l'événement pour en savoir plus, le jeune homme relativise, en rigolant : « *tout le monde l'aurait fait. Cela me semble normal* ». Nous sommes au cœur de l'été, en plein mois de juillet, le thermomètre explose dans le sud de la France, comme partout. Ludovic effectue sa tournée. « *Je venais de livrer un domaine viticole à Roquecourbe quand en sortant de l'allée, j'aperçois sur le côté un départ d'incendie dans les vignes. Il y avait une petite brise, des arbres à moins de 300 mètres, bref toutes les conditions idéales à la propagation d'un feu. J'ai donc immédiatement appelé les pompiers pour le signaler.* » Après un bac professionnel « technique de maintenance des systèmes énergétiques et climatiques », et un passage d'un an à l'usine en tant que préparateur de commandes, Ludovic a rejoint La Poste en contrat d'avenir, avant d'être embauché en CDI à Lézignan-Corbières. A son poste, il apprécie « *les conditions de travail et la stabilité* », même si pour l'instant, il est facteur polyvalent, « *rouleur* » comme on dit dans le métier, sur une quinzaine de tournées.

« Tout le monde l'aurait fait. Cela me semble normal. »

Ainsi, il jongle entre les différents parcours de sa région d'origine. Enfant du pays, il la connaît comme sa poche, que ce soit en centre-ville, en campagne ou dans les villages du Minervois, « *entre pinèdes et vignes* », peut-être un peu trop d'ailleurs, quand il lâche un peu ironique : « *en fait je ne trouve pas ça particulièrement joli, j'ai trop l'habitude de ces paysages !* ». Il alterne aussi les moyens de transport, que ce soit en « *voiture, vélo, ou scooter électrique* », énumère-t-il. Au final, il aspire bien sûr à avoir une tournée fixe, avec une préférence pour le vélo. En dehors du travail, Ludovic habite au cœur du Languedoc, entre Montagne noire et littoral méditerranéen, à Sallèles d'Aude, non loin de sa famille et se passionne pour la photographie, qu'elle soit « *photo de rue ou paysage urbain* » qu'il aime immortaliser avec son appareil numérique. Contemplatif parfois, mais surtout intrépide, il est féru de VTT de descente – cette discipline où les participants dévalent des pentes spécialement aménagées et affrontent racines, dévers, bosses et autres obstacles naturels – et adore la montagne, où il se verrait bien travailler. Ainsi, il part souvent dans les Pyrénées, dans la région des Angles, englober des sommets et faire le plein d'adrénaline. Un sportif mais « *pas de ceux avec un chronomètre. Ce que j'aime, c'est plutôt le côté aventure et sensations fortes* ». Comme éteindre un feu par exemple.

SANDY HENNEQUIN

FACTRICE À MELISEY (70).
30 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 9 ANS.

Lorsque nous rencontrons Sandy Hennequin, la jeune femme est encore sous le coup de la surprise de faire partie des postiers et postières de l'année. « *Tout s'est passé très vite pour moi. C'est surprenant, mais c'est super.* » Enjouée et affable, elle revient naturellement sur l'épisode qui lui vaut cette distinction. Durant l'été, elle effectuait un remplacement de deux semaines. Sa collègue lui avait transmis les informations précises pour la tournée. Elle devait notamment apporter le courrier en mains propres à une dame âgée, qui ne pouvait se déplacer qu'avec difficulté. « *J'ai frappé à la porte. Normalement, la dame répondait bien sûr mais cette fois, rien. J'ai insisté. J'ai ouvert la porte et j'ai vu la dame par terre. Il avait plein de sang sur la gazinière et elle saignait beaucoup au niveau de la tête.* » La postière ne panique pas et tente de parler à la vieille dame qui était consciente, bien que très choquée. « *Je l'ai allongée, puis j'ai téléphoné au Samu. J'étais un peu secouée, mais une fois les secours arrivés, j'ai continué ma tournée. Ce qui m'importait c'était qu'elle aille bien, et c'était le cas. Elle est en Ehpad maintenant.* » La trentenaire ne se laisse manifestement pas dépasser par les événements. « *On en voit des choses vous savez à la campagne, dans les petits villages.* » Sa tournée se trouve en grande ruralité : 130 kilomètres de parcours total avec parfois 5 kilomètres de trajet simplement pour voir une personne. « *Les gens vivent comme dans le temps. Ils ne sortent pas et font tout, tous seuls. Je suis déjà entrée dans des pièces avec de la terre battue au sol et certaines personnes font encore le linge dehors. Des gens avec la main sur le cœur...* » Sandy Hennequin n'était pas spécialement destinée à une carrière à La Poste. Jeune maman, elle décide de prendre du temps pour s'occuper de sa petite fille, avant de chercher du travail. « *En 2010, j'ai eu une opportunité, ils cherchaient du monde à Monthétiard, je connaissais une dame qui y travaillait. Et voilà.* » Aujourd'hui, elle est mère d'un second enfant (un petit garçon) et continue de se consacrer largement à sa famille. C'est une des raisons pour lesquelles elle aime son métier. « *Je peux amener mes enfants à l'école et passer du temps avec eux le soir.* » Avec sa silhouette fluette, on a du mal à imaginer que la première passion de la jeune postière est la moto. Elle a pourtant passé son permis à 20 ans. « *Avec mon conjoint, nous allons nous balader sur les belles routes de Haute-Saône. On fait de la course à pied, du paintball, du quad, des balades en forêt. On aime les choses simples, aller aux champignons...* » La famille va aussi à la pêche. Dans ce cas, ils passent au moins une nuit sous la tente. Lorsque l'on prend autant de plaisir à vivre dehors, impossible « *d'être dans un bureau tout le temps* » conclut Sandy, même si elle n'exclut pas devenir facteur guichetier un jour et partager son temps entre tournée et guichet. Bien sûr, seulement quand les enfants seront grands...

« On en voit des choses vous savez à la campagne, dans les petits villages. »

CHRISTÈLE DUBRANA

FACTRICE À PESSAC (33).
46 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 25 ANS.

Au fond, Christèle Dubrana aspire juste à vivre une vie tranquille, profiter de sa famille, faire un peu de marche, parcourir les routes du Bordelais à vélo... « *J'espère que cela ne m'arrivera jamais plus !* », confie-t-elle à plusieurs reprises, quand elle se souvient de ce jour-là. Nous sommes en plein de mois de juin et comme tous les jours, Christèle effectue sa tournée à vélo. « *J'arrive devant une maison et m'avance sur le pas de la porte pour remettre le courrier en mains propres à la cliente qui est là. Puis je discute quelques minutes avec elle, quand tout à coup, elle est prise d'un malaise.* » Christèle appelle alors les pompiers, rentre à l'intérieur du pavillon pour allonger la femme en position latérale de sécurité. « *Son enfant de deux ans jouait à l'étage. J'ai donc prévenu la voisine pour qu'elle vienne le garder. Une heure après, je suis repassée devant la maison, la dame avait été conduite à l'hôpital. Son mari m'a remerciée car apparemment son état était préoccupant.* »

« Le contact, c'est vraiment ce qui me plaît dans mon travail. »

En 25 ans de carrière, Christèle n'avait jamais vécu une telle situation et s'en émeut encore. Elle qui effectue la même tournée depuis huit ans et connaît la plupart des personnes à qui elle distribue le courrier. « *Le contact, c'est vraiment ce qui me plaît dans mon travail* », confirme-t-elle. Collègue de longue date devenu ami avec les années, Jean-Luc travaille dans le même établissement et atteste : « *Christèle, c'est une super collègue. Elle est de bonne humeur, sourit tout le temps. Surtout elle est très consciencieuse, sait prendre son temps pour les gens, les écouter. Quand on fait le métier de facteur, on passe tous les jours auprès des mêmes personnes, on connaît leurs habitudes, si leurs volets sont fermés, si leur voiture est là... On entre dans leur intimité. C'est un métier de proximité* ». Cette relation précieuse, Christèle l'incarne bien. Après avoir débuté sa carrière à Paris dans le XVI^e arrondissement pendant sept ans, elle a eu envie de voir autre chose. Elle demande sa mutation et part alors dans le Sud-Ouest, à Pessac, rejoindre son mari, originaire des Landes. Aujourd'hui sa tournée de 18 kilomètres parcourt la banlieue de Bordeaux, entre pavillons de ville et demeures de campagne. Lieu phare de son parcours, elle passe par le fameux Château Pape Clément, un des plus anciens crus du Bordelais. « *C'est beau, même si je n'aime pas trop la ville et préfère la campagne.* » Rien de bien étonnant pour cette fille d'agriculteurs, originaire de Bretagne, dans les terres, entre Rennes et Saint-Malo. Christèle est amoureuse de sa région, même si elle concède : « *aujourd'hui ça me manque moins, c'est loin maintenant, même si j'aimerais voir davantage ma famille* ».

Pour l'avenir, elle ne parle pas d'y retourner, mais espère travailler longtemps à vélo, tant que le physique le permettra, continuer d'être à l'extérieur car c'est ce qu'elle aime le plus. Dans son temps libre, elle s'occupe surtout de ses grands enfants. « *Enfin je fais surtout taxi, je les emmène au sport, chez les amis, partout* », plaisante-t-elle, fidèle à sa bonne humeur.



LATIFA ANBA



KARINA MOUSSAOUI



BENOÎT DUCARNE

LATIFA ANBA

CHARGÉE DE CLIENTÈLE SPÉCIALISÉE AU CENTRE FINANCIER D'AJACCIO (2A).
55 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 12 ANS.

Pour Latifa Anba, la satisfaction des clients est sans doute ce qui lui tient le plus à cœur. Pour cette chargée de clientèle, spécialisée dans les risques et le surendettement au centre financier d'Ajaccio, résoudre les problèmes de ses interlocuteurs est essentiel. *« Ils posent des questions à 9 heures du matin, et ils veulent une réponse le soir même. Je me dois de leur apporter. »* Pour finaliser une demande, elle n'hésite pas à faire des recherches approfondies pour résoudre les questionnements de chacun. Rapidité et fluidité sont ses maîtres-mots. Lorsque son service a eu besoin d'être accessible une heure de plus par jour au téléphone, elle s'est naturellement portée volontaire. Le suivi de dossier est un élément primordial pour la postière avide de connaissance. *« Je suis toujours en train d'apprendre et j'aime ça. Ce sont les questions des clients qui me font progresser. Et mon équipe, qui me soutient. »*

« Je suis toujours en train d'apprendre et j'aime ça. Ce sont les questions des clients qui me font progresser. Et mon équipe, qui me soutient. »

Un engagement, fruit d'un long travail. *« Je voudrais dédier mon portrait à toutes les femmes qui aujourd'hui se remettent en question dans leur milieu professionnel. C'est pour elles que je suis là, pour qu'elles arrivent à briller. »* Ce souhait formulé en fin d'entretien, résume bien la personnalité de Latifa. Regard assuré et tenue impeccable, en tant que fille de fonctionnaire de l'éducation nationale, elle confie avoir pris l'habitude de faire les choses bien. *« Ça ressort dans mon caractère, dit-elle en souriant, le respect des devoirs et de l'autorité. »* Mon père nous disait : *« intégrez-vous et imposez-vous par votre savoir-être et votre savoir-faire. »* Dès ses premiers mots, une référence à sa culture parentale. *« Anba, ça veut dire raisins dans ma langue d'origine. »* Cette langue, c'est la darija marocaine. *« Je suis très attachée à mes racines. C'est un fondement bien sûr, c'est la culture qui nous guide dans la vie. »* Latifa Anba est entrée à La Poste en 2007. Dix ans plus tard, elle décide de changer de métier et prend sa décision lors d'un atelier mobilité animé par « *Marielle et Maryline* » (Latifa insiste pour qu'elles soient mentionnées). Elle a un « *coup de foudre* » pour son poste actuel : chargée de clientèle au service risques et surendettement. Cette reconversion réussie n'est pas étrangère à sa nomination parmi les postiers de l'année. Sa directrice, Marie-Jeanne Cheymol, confirme : *« elle a donné entière satisfaction pendant la période d'immersion, on savait qu'on allait pouvoir compter sur elle. Une fois en poste : elle a montré intelligence, curiosité, disponibilité et elle est toujours force de proposition »*. Au service des clients.

KARINA MOUSSAOU I

CONSEILLÈRE BANCAIRE DANS LE XI^E ARRONDISSEMENT DE MARSEILLE (13).
34 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 13 ANS.

C'était au printemps dernier. Depuis quelques mois, un voleur s'attaquait aux personnes âgées, souvent des femmes, venues retirer de l'argent liquide au bureau de poste de La Rose, dans les quartiers nord de Marseille. Karina Moussaoui est alors gestionnaire de clientèle. Avec ses collègues, elle soupçonne vite un homme au comportement étrange. Toujours là le jour des vols, il change souvent de file, guette les distributeurs... *« Un jour où j'avais remarqué sa présence, une vieille dame a retiré 1 400 euros. Avec l'équipe, nous avons détourné l'attention de notre suspect, le temps que la cliente parte. Le lendemain, j'ai rencontré cette femme par hasard dans la rue. Elle avait le visage tuméfié et m'a confié avoir été volée. Il l'avait suivie en voiture ! A ce moment-là, j'ai pris tout cela très à cœur »*, explique Karina qui se met alors au défi d'obtenir le nom du suspect. L'opportunité se présente quelques jours plus tard, quand elle l'aperçoit dans le bureau de poste. Elle simule alors un travail d'aide au guichet pour s'approcher de lui et lui demande son nom et sa carte d'identité. La Police Nationale est tout de suite prévenue mais il leur faut un flagrant délit. Après trois alertes qui ne débouchent sur rien, le voleur sera finalement arrêté en mai 2018 sur le signalement de Karina. L'agression n'a pas eu lieu : Karina a pris soin de mettre à l'abri, dans son bureau, celle qu'elle savait être la future victime. Le suspect est appréhendé à la station de métro. Il avoue une dizaine de vols. Sans peur Karina ? *« J'ai agi sans me poser de questions, explique cette mère de deux jeunes enfants. J'étais très touchée car les victimes étaient des personnes âgées et que cela aurait pu mal tourner. Les protéger, cela participait de mon devoir de citoyenne. Les vols portaient aussi préjudice à La Banque Postale. Mais c'est vrai que je me suis mise en danger. »* Depuis, Karina Moussaoui est devenue conseillère bancaire au bureau de poste de Saint-Marcel, dans le XI^e arrondissement de Marseille. Le bureau est toujours situé dans une zone urbaine sensible (ZUS) de Marseille où les incivilités, agressions verbales et menaces font partie du quotidien. *« Ce n'est pas facile mais nous sommes une équipe très soudée. On m'a souvent dit que La Poste était une grande famille. Certains disent que c'est fini. Je ne suis pas d'accord : j'ai toujours travaillé au sein d'équipes unies. Un éclat de rire en salle de pause éloigne vite les commentaires désobligeants. C'est dur mais en même temps, je ne pense pas que je quitterais la ZUS. Nos clients nous aiment avec leur cœur, ils sont entiers »*, explique Karina. Ses satisfactions, elle les tient justement du soutien qu'elle peut apporter à ces personnes. Aider une mère seule avec ses enfants à gérer son budget et à épargner un peu d'argent, tous les mois, pour leur offrir de petits cadeaux à Noël. *« Faire du chiffre, mais beau et propre »*, en proposant aux clients des produits dont ils ont vraiment besoin. La transmission lui importe beaucoup. Elle se verrait bien devenir, plus tard, responsable d'espace commercial, avec une équipe à gérer. *« Je suis une meneuse et j'ai envie de montrer aux jeunes que l'on peut évoluer à La Poste en entrant par la petite porte et sans diplôme. C'était mon cas. A 21 ans, j'ai intégré l'entreprise comme apprentie factrice et j'ai grandi à La Poste, raconte-t-elle. Je veux partager cette expérience. »*

BENOÎT DUCARNE

DIRECTEUR TECHNIQUE CANAUX NUMÉRIQUE À ISSY-LES-MOULINEAUX (92).
45 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 20 ANS.

« *On parle toujours de l'informatique quand cela va mal* », rappelle Benoît Ducarne. En retenant parmi les postiers de l'année le quadragénaire qui a réussi deux déménagements informatiques majeurs, sa direction a souhaité saluer un travail dans l'ombre, stratégique pour la transformation de La Poste. Et l'on peut s'en réjouir à entendre Benoît raconter les enjeux et les difficultés de ces déménagements. Ainsi, il a fallu près de deux ans pour préparer la « bascule » des données clients de l'outil Smartlake, d'un hébergeur externe vers une infrastructure propre à La Poste. La finalité de cette opération menée durant l'été 2018 ? Réduire les coûts d'exploitation et sécuriser la charge de production. *« Nous avons créé un socle de données beaucoup plus puissant pour les utilisateurs internes, résume Benoît Ducarne. Nous avons désormais la capacité de mieux traiter plus de demandes. Les directions marketing peuvent par exemple concevoir des campagnes de communication plus rapidement. »* Pour sécuriser le transfert entre l'ancien et le nouvel hébergeur, un volume colossal de données a été stocké sur un serveur. Ce dernier a l'allure d'une grosse boîte d'un mètre vingt de long sur trente centimètres de large. A l'heure de la dématérialisation, le serveur a été convoyé dans la voiture de Benoît Ducarne ! *« Mes collaborateurs peinaient à trouver un transporteur pour des questions d'assurances. J'ai tranché avec une solution pragmatique. C'est le rôle d'un directeur vis-à-vis de ses équipes qui ont souvent la tête dans le guidon : prendre de la hauteur, détecter les difficultés, trouver des solutions, rassurer les acteurs du projet. La réussite de ce déménagement, c'est le fruit d'un travail collectif mené par une dizaine de personnes et orchestré par mes soins. »* Pour le projet de transformation du modèle de la boutique en ligne, une vingtaine de collaborateurs ont été mobilisés. Il s'agissait de fusionner les plateformes techniques de laposte.fr et du site e-commerce pour ne proposer qu'un seul espace de vente au client en ligne. Une opération délicate alors que le site e-commerce enregistre plus de 20 000 connexions par jour. *« Ce déménagement informatique impliquait une fermeture du site de vente en ligne. Pour limiter l'impact sur le chiffre d'affaires, nous avons travaillé un dimanche (le 1^{er} juillet 2018) quand le trafic est moindre. Huit heures ont suffi pour mener à bien l'opération »,* précise Benoît. Quels étaient les risques encourus ? Ne pas réussir à redémarrer le système ou voir le site s'effondrer le lundi matin, au moment de la montée en charge. Des aléas largement évalués lors de la préparation du projet qui a duré un an. *« Nous avons automatisé de nombreux tests, multipliés les scénarios, travaillé de concert avec le nouvel hébergeur, explique Benoît. Il s'agissait d'une gestion de projet classique avec une forte implication de ma part dans l'accompagnement des équipes. Face aux bugs et aux problèmes techniques intervenus peu avant le déménagement, j'ai motivé mes collaborateurs comme un entraîneur soutiendrait ses joueurs. »* Quel bilan tire-t-il vingt ans après son entrée à La Poste ? *« J'ai connu tous les sites Internet et surtout la montée en compétences de l'entreprise sur les systèmes informatiques avec le recrutement d'experts. Ainsi, j'ai la chance de pouvoir travailler sur des sujets novateurs comme l'intelligence artificielle. »* En 2019, pour renforcer le service client, Benoît lancera un chatbot. Avec cet « agent conversationnel », on n'a pas fini de parler de l'informatique...



LIONEL BASCOUL



MARIE-LAURE MATHIEU



LIONEL BASCOUL

CONSEILLER CLIENTÈLE BUREAU DE CASTRES SOULT (81). 41 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 17 ANS.

Lionel Bascoul a de la mémoire : les lieux les horaires, les dates... Et parmi elles, un certain 25 mai 2018. Né à Albi, Lionel s'exprime avec l'accent chantant de son sud-ouest natal. Il travaille actuellement comme conseiller clientèle au bureau de Castres Soult, autre ville du Tarn. Entré à la Poste en 2001 par la voie de l'apprentissage, il y entame une série de déplacements et sillonne le Grand Sud. Une fois son diplôme en poche, il est intégré comme apprenti conseiller financier à Castelnaudary. En juillet 2006, il devient conseiller clientèle à Bram. Un an plus tard, sa compagne, infirmière à Montpellier, trouve un emploi à Albi. Lionel demande alors sa mutation pour le Tarn, qui est acceptée. Le voilà conseiller clientèle depuis mai 2007 au bureau de Castres Soult, un emploi qui le satisfait pleinement. « *J'aurais pu avoir d'autres opportunités. Mais la diversité des métiers de la banque et les possibilités d'évolution de La Poste m'ont séduit* ».

Arrive ce fameux 25 mai 2018. Il est 18 heures, le Tarnais sort de rendez-vous et fait une halte. Il choisit de se garer sur le bord de la route. « *Je ne sais pas pourquoi je me suis arrêté sur ce chemin forestier. En regardant sur ma gauche, j'aperçois à une cinquantaine de mètres quelque chose dans les arbres* », raconte le postier qui se précipite pour découvrir un homme pendu. « *Pour moi, il était mort* », explique Lionel qui appelle immédiatement les pompiers. Il sort son couteau suisse, réussit à grimper à l'arbre, coupe la corde et couche l'homme inerte sur l'herbe. Puis il commence un massage cardiaque avec son téléphone coincé sous le menton pour garder le contact avec le pompier urgentiste. Après dix minutes de secours, un spasme secoue le corps et Lionel distingue un filet de respiration. Le pompier lui demande de mettre l'homme en PLS (position latérale de sécurité), un geste que sa compagne lui avait montré. Quelques minutes plus tard, trois pompiers arrivent et placent la personne sur un brancard. Le Samu prend le relais, et un médecin explique au postier héroïque qu'il est arrivé à temps pour sauver la vie de l'homme, qui, en plus, n'aura pas de séquelles, « *à quelques secondes près* ». « *Je ne l'ai pas revu* », explique Lionel Bascoul, qui a néanmoins autorisé les gendarmes à donner son numéro à la famille du désespéré (il avait laissé une lettre). Mi-juin, le postier sauveteur reçoit un message téléphonique. « *Vous ne me connaissez pas, mais en ce jour de Fêtes des Pères, je vous remercie d'avoir mon papa à mes côtés* », dit une voix de jeune fille. Pudique, Lionel n'a pas voulu rappeler la famille pour ne pas les gêner. Félicité par son supérieur puis par sa direction, il « *n'oubliera jamais ce 25 mai 2018* ». L'homme qu'il a sauvé et sa famille non plus.

« La diversité des métiers de la banque et les possibilités d'évolution de La Poste m'ont séduit. »

YVELINE LE GOFF

MARIE-LAURE MATHIEU

CHARGÉE DE CLIENTÈLE À BESANÇON (25). 49 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 18 ANS.

« *Ne t'inquiète pas ! Un jour, tu trouveras le temps* », lui répétait son grand-père. Marie-Laure Mathieu a pourtant dû attendre la quarantaine, pour, enfin, reprendre le flambeau familial : « *tout le monde, dans ma famille, a pratiqué le bénévolat, et j'ai toujours souhaité faire de même* », raconte-t-elle. Mais trop occupée par son métier et ses deux jeunes enfants, Marie-Laure peinait à trouver le temps, et, surtout, la direction qu'elle souhaitait donner à son engagement. En 2013, La Poste, où elle travaille alors depuis 13 ans, lance un appel à candidatures. Son objet : trouver des bénévoles pour animer des ateliers d'éducation budgétaires dans des missions locales, auprès de jeunes de 16 à 25 ans. C'est le déclic : « *Je n'allais pas vers l'inconnu : c'était une activité structurée, où je mettrais en œuvre mes compétences* ».

Dans sa nouvelle mission, elle sensibilise les jeunes, souvent sans emploi ou décrocheurs, via un jeu de plateau, développé par la fondation Crésus dont La Poste est partenaire. « *Cela leur permet d'apprendre à gérer leur budget en s'amusant, et d'oublier leur portable pendant quelque temps !* », explique-t-elle. Mais bien vite, Marie-Laure en veut plus : en 2015, elle rejoint l'équipe des bénévoles de l'Envol, le campus de La Banque Postale : « *nous accompagnons des jeunes qui sont dans l'excellence, mais se trouvent dans des situations familiales ou financières délicates* », explique la postière. Pendant un an, elle est marraine d'un jeune de 15 ans. Puis elle devient marraine animatrice : elle participe aux campus organisés pour tous ces jeunes. « *Nous les accueillons par promotion pour des visites de monuments, mais aussi de grandes écoles, d'entreprises. Nous les amenons au théâtre, à l'opéra* », raconte-t-elle. « *Dans ces événements, je me sens parfaitement à ma place : nous sommes là pour aider les jeunes à atteindre leurs rêves. Beaucoup n'ont pas l'habitude que des adultes soient là juste pour eux !* » Et, puisqu'elle est décidément insatiable, Marie-Laure s'est engagée à la rentrée 2018 dans une troisième structure : « *entreprendre pour apprendre* ». Ici, elle aide des collégiens à créer leur micro-entreprise. Engagée, pleine d'idées, Marie-Laure consacre depuis 2015 20 % de son temps de travail à l'animation de la communauté des bénévoles de La Poste. « *Elle co-anime une partie de la formation que nous donnons à ceux qui souhaitent s'engager dans le bénévolat de compétences* », explique Christel Koehler, responsable de l'innovation sociétale pour le Groupe. La postière consacre également beaucoup d'énergie à animer la communauté des 250-300 bénévoles du Groupe, via, notamment, un réseau social dédié. « *Elle a souvent de très bonnes idées, comme celle d'organiser des rendez-vous audio réguliers, ou des repas de bénévoles en région, une initiative que nous mettrons en œuvre en 2019* », poursuit Christel Koehler qui espère bien, grâce à elle, susciter de nouvelles vocations. Les deux enfants de Marie-Laure Mathieu peuvent en témoigner : « *quand je pars deux ou trois jours pour un campus de l'Envol, ils me trouvent si épanouie quand je rentre que cela ne leur pose aucun problème* », assure-t-elle. Et tant pis si les deux ados doivent se passer, alors, des hamburgers 100 % maison concoctés par leur maman !

YVELINE LE GOFF

RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL AU BUREAU DE SAINT-NAZAIRE RÉPUBLIQUE (44). 58 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 38 ANS.

Pour Yveline Le Goff, La Poste, c'est une histoire de famille. En effet, les trois enfants, Yveline et ses deux frères, ont fait carrière dans la grande maison. Née à Haguenau, Yveline a arrêté ses études après le BEPC puis a passé les concours administratifs. En 1980, elle décroche celui des PTT, comme on disait à l'époque, et travaille durant sept ans comme agent d'exploitation à Stains. Elle revient ensuite à Nantes, berceau de la famille Le Goff, et grimpe les échelons en passant les concours internes de contrôleur, puis d'inspecteur. Elle exerce durant trois ans à la Flèche avant de bouger à Seiches-sur-le-Loir pendant deux ans. En 2000, elle devient cadre supérieur de premier niveau. « *Je ne saurais rien faire d'autre* », admet Yveline Le Goff, qui avoue s'être épanouie dans son métier depuis son entrée à La Poste. « *Durant près de 40 ans de carrière, j'ai vécu beaucoup de transformations ; depuis mon entrée aux PTT où je travaillais en blouse bleue jusqu'à la responsabilité d'un bureau de nouvelle génération* », évoque cette femme dynamique.

Yveline aime le contact avec les clients, manager ses équipes et les accompagner dans les changements, comme l'arrivée du numérique. Depuis deux ans et demi, elle est responsable de l'espace commercial du bureau de Saint-Nazaire République, le plus important de cette agglomération de 100 000 habitants. Le bureau, situé dans une ZUS (zone urbaine sensible), est régulièrement l'objet d'incivilités plus ou moins graves. « *Il m'est arrivé de me trouver coincée par deux messieurs sans pièce d'identité qui ne voulaient pas sortir de mon bureau tant que je ne leur donnais pas leur argent* », évoque la responsable commerciale. S'ensuit un moment de panique parmi les conseillers de clientèle qui appellent la police. Le personnel est souvent l'objet d'insultes, de crachats, de menaces voire de jets de téléphones portables. « *Ce n'est pas que ces gens soient méchants, mais ils sont coléreux et ne supportent pas d'attendre* », analyse Yveline, qui reste assez zen face à ces comportements agressifs.

Autre population sensible : les migrants qui n'ont pas les bons papiers et ne comprennent pas le français. « *Il faut remettre tout ça dans un contexte sociétal difficile* », analyse Yveline, qui a néanmoins pris l'habitude de fermer la grille durant une demi-heure pour « *laisser les conseillers clientèle souffler* ». Le samedi, un vigile est présent pour sécuriser le bureau. La responsable habite non loin du de son travail. « *Parfois, certains viennent me serrer la main et me dire "bonjour madame". Les mêmes qui dans le contexte commercial du bureau, ont tendance à s'énerver* », ajoute Yveline. Heureusement, des formations permettent à la responsable et ses équipes de gérer les instants difficiles. Un psychologue extérieur à l'entreprise est également disponible. « *On nous a appris comment être dans l'empathie, et les chargés de clientèle apprécient* ». Un process a aussi été mis en place pour aider et soutenir les managers dans cette gestion du stress. Grâce à sa longue carrière, Yveline pourrait partir en retraite dès maintenant. Mais malgré l'ambiance parfois tendue du bureau de Saint-Nazaire République, cette éventualité ne l'attire pas du tout : « *je suis beaucoup trop jeune pour arrêter de travailler*, conclut-elle en riant. *Et je compte bien faire mes 42 ans à La Poste !* ».



STÉPHANE COAT



VALÉRIE GENIN



JEAN-FRANÇOIS SCHRAMME-CHUFFART

STÉPHANE COAT

FACTEUR À BREST (29).
42 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 7 ANS.

C'était au printemps dernier, rue Blanqui, à Brest. « Une de mes rues », souligne Stéphane Coat : car quelle meilleure manière de faire sien un espace ou une ville, que de l'arpenter chaque jour ? En sortant d'un immeuble lors de sa tournée quotidienne, l'énergique facteur entend les cris d'une femme qui appelle à l'aide. Son bébé s'étouffe, elle est déjà en ligne avec le Samu. Ni une ni deux, Stéphane allonge le nourrisson sur son avant-bras et le tapote sur le dos. L'effet est immédiat, l'enfant régurgite. L'incident aurait pu virer au drame. « Ma femme travaille en crèche, peut être que ses anecdotes m'ont guidé pour agir », explique simplement ce père de trois filles. Un témoin de l'incident vante le calme et l'aplomb de notre facteur de l'année. Stéphane, lui, est surtout heureux du soutien constant de ses encadrants et du petit mot trouvé le lendemain sur une boîte aux lettres de la rue Blanqui : « Zélie et sa maman vont bien et vous remercient ».

Postier depuis 2011, Stéphane Coat obtient une place en tant que facteur rouleur suite à une formation de dix mois au Greta de Brest. D'abord adepte du deux-roues, il savoure aujourd'hui le statut de bipède. Aujourd'hui, sa tournée compte « entre huit et dix kilomètres, avec des entrées d'immeuble tous les cinq mètres, et jusqu'à 200 portes à ouvrir chaque jour », énumère-t-il. Ce qui ne l'empêche pas de filer, deux fois par semaine, entraîner bénévolement l'équipe de football féminin des 11-13 ans du club de Bohars, au nord de Brest, où il vit avec sa famille. C'est l'une de ses jumelles de 12 ans, accro au foot, qui l'a entraîné dans l'aventure depuis maintenant trois ans. « Filles, garçons : peu importe, c'est le même plaisir, la même discipline », relève Stéphane. Mais le ballon rond ne séduit pas tout le monde : sa deuxième jumelle a préféré la danse, et lui-même se contente d'entraîner sans jouer. « Je suis trop vieux », fait mine de s'excuser le pétillant quadragénaire.

L'échange, le contact humain : ce qu'il aime dans le sport, Stéphane le retrouve dans son métier. D'autant qu'à pied, « le relationnel est beaucoup plus facile que lors d'un trajet motorisé avec un casque, où ceux qu'on croise savent à peine qui est le facteur ». Un jour, Stéphane peut échanger avec un étudiant étranger, un chirurgien, le lendemain avec un chômeur ou un patron d'entreprise... « Des gens que je n'aurais sans doute jamais croisés sans mon métier », relève-t-il. Le fait d'être facteur, l'un des personnages préférés des Français, aide à briser la glace. D'autant que « Stéphane a beaucoup d'humour, et on sent qu'il est fier de son métier », souligne Sophie, sa belle-sœur.

Breton dans l'âme, « gars de la ville », comme il se définit lui-même, Stéphane savoure aussi ses parcours quotidiens dans les rues de Brest, cette ville « pas forcément jolie, complètement ravagée par la guerre », et que pourtant il n' imagine pas quitter. « On peut dire ce qu'on veut sur la météo, Brest a son charme. Et puis j'y suis né, ce sont mes racines », défend-il. C'est surtout la côte qu'il aime parcourir, après le travail. Le bien nommé Finistère, la pointe de Kermorvan, Lampaul-Plouarzel, Lanildut, et ses « petits coins de pêche ». « Quand on est né ici, on a toujours envie d'y revenir, je ne saurais dire pourquoi », sourit Stéphane.

VALÉRIE GENIN

RESPONSABLE OPÉRATIONNELLE
À LUC-EN-DIOIS (26).
48 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 25 ANS.

De cinquante à cent cinquante kilomètres par jour, et des routes qui serpentent au pied du Vercors, Valérie Genin consacre, en tant que responsable opérationnelle, 50 % de son temps à la distribution. Elle apprécie chacune des neuf tournées que compte son centre de Luc-en-Diois, mais elle a ses préférées : celles qui desservent les hameaux disséminés dans la montagne, jusqu'à 1 300 mètres d'altitude. « Le paysage est magnifique, les distances à parcourir sont longues mais on a un contact privilégié avec les clients », résume-t-elle. Et tant pis s'il faut souvent sortir les pneus neige et les chaussures à crampons. L'hiver dernier, malgré de fortes intempéries, Valérie Genin a réussi à assurer le service à 100 %, jusqu'à Lus-La-Croix-Haute, l'un des villages les plus isolés du territoire. En dépit de la neige et l'encombrement de la route, son équipe est parvenue, jour après jour, à passer le col de la Croix-Haute, une des frontières naturelles entre Alpes du Nord et Alpes du Sud. « Nous avons fait au mieux. Au début, je redoutais les routes enneigées, mais je recommande la prudence à mes agents, et tout se passe bien », se réjouit la postière. Il faut dire que cette enfant du pays, née à Dié, connaît bien la région.

« Pas loin d'ici, le pic du Glandasse culmine à 2 000 mètres », rappelle-t-elle, fière de son terroir. Entrée à La Poste son bac en poche, après une expérience de gérance en épicerie, Valérie a d'abord exercé à Châtillon-en-Diois, petite commune de 600 habitants où elle vit toujours aujourd'hui. Depuis l'an dernier, Valérie est passée responsable opérationnelle à Luc-en-Diois, après avoir été facteur d'équipe. Elle semble bien être la seule à s'étonner de cette promotion. « Je pensais faire ma carrière comme simple factrice. Je n'ai rien demandé mais cela s'est fait naturellement. Aujourd'hui je passe 50 % de mon temps à la distribution ; les 50 % restant sont consacrés au management », résume-t-elle. Cette quadragénaire dynamique aime l'effervescence des petits matins, quand courriers et colis arrivent. « Tout va très vite, chacun sait ce qu'il doit faire, l'un flashe, l'autre trie... On s'active ensemble, en équipe, avant de prendre chacun la route pour sa tournée », raconte-t-elle. « Elle peut s'agacer quand ses consignes ne sont pas respectées ! », reconnaît une des membres de son équipe, Angélique. Mais c'est bien le seul défaut que cette factrice réussit à trouver à sa chef et amie. « Valérie est enjouée et sait instaurer une bonne humeur. Grâce à elle, j'ai été bien formée au métier », confie la jeune femme.

Dans le Diois, Valérie est connue comme le loup blanc. C'est là qu'elle a rencontré son mari, aujourd'hui pompier bénévole et agent technique, il y a plus de quarante ans. Si sa fille cadette a déménagé à Chalon-sur-Saône, son aîné de 23 ans a lancé un restaurant snack dans les environs, et son beau-frère tient un garage Renault non loin. Mais pour être solidement enracinée dans sa région natale, cette sportive dilettante qui troque, l'été venu, ses raquettes pour son vélo, n'en apprécie pas moins ses escapades : « Je ne m'ennuie jamais chez moi, mais j'aime changer d'air, dès que j'ai le temps ». Ses montagnes l'attendront bien.

J. - F. SCHRAMME-CHUFFART

CHARGÉ DE CLIENTÈLE AU CENTRE FINANCIER
DE LILLE (59).
54 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 29 ANS.

Jean-François Schramme-Chuffart est un enfant du Nord. Né à Roubaix, il suit des études d'histoire à l'Université de Lille lorsqu'il tombe par hasard sur une annonce de La Poste pendant un stage aux archives. « J'ai passé le concours en 1989, et j'ai commencé un an plus tard au centre financier de Bourseul à Paris XV^e, où j'ai travaillé deux ans dans le service entreprises puis à la production. C'étaient les années bonheur », se remémore-t-il avec nostalgie. En 1998, il revient à Lille pour se rapprocher de sa famille et rejoint le centre financier du chef-lieu des Hauts-de-France. Pacsé sans enfants, le chargé de clientèle à La Banque Postale anime bénévolement depuis deux ans des ateliers à la mission locale de l'emploi de Roubaix Lys-lez-Lannoy, en partenariat avec la fondation alsacienne Crésus qui s'occupe des personnes en difficulté financière.

« Grâce à eux, nous pouvons liquider les dettes des gens en situation de surendettement, en se fondant sur une loi allemande toujours en vigueur en Alsace-Lorraine et qui a été élargie à toute la France », explique avec fierté le natif de Roubaix. Ces ateliers sont basés sur le jeu « Dilemme », mis au point pour la Fondation Crésus, un programme éducatif qui permet d'apprendre à gérer et équilibrer son budget. « C'est comme le jeu de l'oie. Les participants partent avec un salaire fictif de 1 200 euros, avec lequel ils doivent régler toutes leurs factures (loyer, électricité, assurances, etc.). Le but est de réaliser un tour complet en payant tout et en mettant même un peu d'argent de côté », décrit Jean-François.

Il a réparti les ateliers en niveaux. Le niveau 1 « Moi et ma banque » traite des ouvertures de compte, des moyens de paiements, de l'épargne, des assurances et des crédits. Une séance de deux heures animée par Jean-François tous les premiers mercredis du mois. L'atelier de niveau 2 apprend comment « gérer ses impayés et ses difficultés ». « Je leur explique comment faire quand on ne peut plus payer son loyer par exemple. Je leur parle aussi des chèques impayés, avec les différents fichiers de la Banque de France. Puis on aborde le dossier de surendettement », détaille le postier bénévole. Le niveau 3 aborde la manière de « tenir son budget » et le niveau 4, c'est le jeu Dilemme lui-même, qui résume toutes ces étapes. « Depuis septembre 2018, j'ai détecté d'autres besoins chez cette population, âgée de 16 à 25 ans, qui rencontre des difficultés à trouver un emploi et a besoin d'être préparée aux entretiens d'embauche. C'est pourquoi je leur apprends comment gérer leurs comportements et leurs émotions », poursuit le chargé de clientèle. « Savoir vivre en entreprise », « mener son entretien d'embauche », « la prise de parole en public » sont les ateliers proposés par Jean-François, qui anime aussi des séances de training en petit comité. Le vendredi, c'est le jour des ateliers flash (marketing de soi, huissier et services contentieux, etc.). Notre chargé de clientèle se rend tous les matins à la mission pour l'emploi avant de retourner à 12 heures dans son service client pour exercer son véritable métier jusqu'à 19 heures. « Ce n'est pas facile, car vous devez tout faire tout seul », avoue Jean-François. Mais il éprouve une grande satisfaction quand un jeune l'aborde dans les rues de Roubaix pour lui dire qu'il a trouvé un emploi grâce à ses conseils. C'est pourquoi Jean-François compte bien continuer à assurer cette mission bénévole car « c'est trop génial ! ».



MAGALI ROUSSEAU



YONNY BÉQUIÉ



DANIEL MARTINEZ

MAGALI ROUSSEAU

FACTRICE À BOURGUEIL (37).
41 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 20 ANS.

Un petit pied dans la quarantaine, Magali Rousseau respire l'énergie et la bonne humeur. De passage quelques jours à Paris pour aller voir sa sœur, on la rencontre devant la gare Montparnasse. Elle n'a pas de préférence pour l'endroit où nous allons converser, tant qu'elle peut boire un café. En grande amatrice du breuvage noir, il n'est pas question d'attaquer la journée sans. Loquace, elle lance à peine assise : « *c'est un métier que j'aurais aimé faire* ». Nous demandons des précisions sur ce qu'elle entend. « *Journaliste, je pense que j'aurais aimé ce métier*. » Avec un papa facteur, la carrière de Magali Rousseau était pourtant toute tracée. Elle a d'ailleurs commencé tôt dans l'entreprise, en faisant des remplacements. Mais cette passionnée d'écriture est une femme de plusieurs rêves, et avec une licence d'histoire elle ne dit pas son dernier mot quant à une nouvelle carrière. Le serveur approche, elle décoche un large sourire lorsqu'elle lui commande enfin son café - un double - et débute son récit.

La factrice a porté secours à une dame âgée qui avait la maladie de Parkinson. Sans enfant et son mari étant décédé depuis longtemps, elle habitait seule. « *Quand je suis entrée je ne l'ai pas vue dans son fauteuil. Habituellement quand je rentrais, elle y était toujours, je me suis dit que quelque chose n'allait pas. En fait, elle était tombée et n'avait pas réussi à se relever, je l'ai aidée à se remettre debout, puis j'ai prévenu une personne de sa famille qui habite juste à côté. Depuis, cela m'est arrivé plusieurs fois de la trouver à terre après une chute.* »

Bien sûr, un lien s'est créé au fil du temps. « *Je passais chez elle vers 14h, après son déjeuner, et je lui apportais son journal, parce qu'elle avait du mal à se déplacer et ne pouvait plus aller le chercher.* » Elle sourit en se remémorant une scène : « *De temps en temps, elle ouvrait une de ces vieilles boîtes en fer et me disait, "prenez donc un biscuit".* » Depuis, la vieille dame est décédée.

La factrice continue à prendre soin de ses clients avec notamment le service Veiller sur mes parents. « *Je le fais avec plaisir. Une fois par semaine je vais voir un couple. Je sens qu'ils sont contents, alors je suis heureuse.* » La quadragénaire aime profondément son métier, « *J'aime le contact et rendre service. Mais j'aime aussi distribuer le courrier.* » Elle nous parle d'une sorte de responsabilité incarnée par la livraison du courrier, et lorsqu'on fait le parallèle avec les premiers livreurs - les aviateurs de l'aéropostal - elle rit, tout en confessant ressentir sa profession comme une forme de mission. Quand Magali projette de partir pour de nouvelles aventures, elle rêve de « *vieux papiers* » et se voit en archiviste ou en bibliothécaire. En attendant les grandes décisions, Magali Rousseau s'échappe en jouant de la clarinette et, dès qu'elle peut, s'éclipse le week-end pour prendre l'air. « *Pas besoin d'aller loin, mais juste pour voir autre chose et me faire du bien.* » Une collègue et amie confie « *Magali, c'est simple, elle est toujours partante pour tout.* »

YONNY BÉQUIÉ

FACTEUR POLYVALENT À AGEN (47).
25 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 3 ANS.

Certains tournées sont plus mouvementées que d'autres... Yonny Béquié garde, au congélateur, le souvenir de l'une d'entre elles, réalisée au début de l'été. Alors qu'il distribue le courrier dans une résidence sécurisée, il entend des cris d'effroi. « *Rapidement, je me suis rendu compte qu'ils provenaient d'une dame, qui se trouvait coincée sous sa voiture, un gros 4/4. Elle avait oublié de mettre le frein à main en sortant pour actionner l'infrarouge du portail.* » Ce dernier, heureusement, est resté fermé, stoppant le véhicule. Retrouvant des réflexes inculqués à l'école des sapeurs-pompiers qu'il a, adolescent, fréquentée, Yonny commence par reconforter sa cliente, en état de choc. Puis il monte dans le véhicule et enclenche la marche arrière pour dégager la victime. Il reste, ensuite, quelques instants auprès d'elle, en attendant qu'elle soit prise en charge. Bilan : une fracture de la cheville et un gros hématome au mollet. Remise sur pied, la cliente organise un goûter de remerciement au centre courrier. « *Elle a fait un petit discours, nous a offert des gâteaux, mais aussi un cœur en sucre pour symboliser l'humanité dont nous, postiers, faisons preuve. Je le garde précieusement... au congélateur !* » Le geste de Yonny n'a, à vrai dire, guère surpris son manager qui le décrit comme « *souriant* », « *avenant* », « *aimant discuter et aider* ».

Que Yonny soit postier est, à l'entendre, totalement logique. « *Je cherchais un métier proche de celui de boulanger* », explique-t-il. La comparaison peut sembler surprenante. Mais, fils de boulanger, Yonny a, dans ce métier, appris le sens du service au client. Très tôt, ce Réunionnais arrivé enfant à Agen, a mis la main à la pâte et accompagné sa mère dans ses tournées dans les villages. Il en a gardé un attrait profond pour ces rencontres de terrain. « *Je suis simple, ouvert, j'aime parler et aider les gens* », explique-t-il avec sa pointe d'accent du sud-ouest.

Après un bac pro consacré à l'agronomie, et des petits boulots en intérim, devenir postier s'est donc rapidement imposé comme une évidence. D'autant que ce jeune homme de 25 ans adore pédaler. « *Le cyclisme, c'est mon exutoire. Sans lui, je me sens mal* », avoue-t-il. Grand sportif, Yonny a d'ailleurs été champion départemental de badminton, puis vice-champion régional de full-contact, et il est désormais capitaine de son équipe de foot. Lorsqu'il envoie son CV à La Poste, on le prévient que le besoin de recrutement est essentiellement pour les tournées de colis, en voiture. Mais Yonny a de la chance : il est finalement embauché comme facteur polyvalent, où l'usage du vélo reste, en centre-ville, prédominant. Depuis deux ans, il sillonne donc les rues d'Agen, sa sacoche de courrier accrochée à son deux-roues. Remplaçant, il alterne les tournées au rythme des vacances, des formations ou des repos de ses collègues. Agen étant une ville expérimentale, il ne fait pas de tri, mais deux tournées de distribution : une le matin, une en début d'après-midi. Deux fois plus d'occasions, donc, d'enfourcher une bicyclette ! Son avenir ? Yonny le voit, sans surprise, dans le relationnel. « *Devenir manager ? Cela me plairait bien. Mais je suis encore jeune !* »

DANIEL MARTINEZ

POSTIER ÉCRIVAIN, CHEF D'ÉQUIPE À LA PLATEFORME DE PRÉPARATION ET DE DISTRIBUTION DU COURRIER DE PARIS XII. 60 ANS, ENTRÉE À LA POSTE IL Y A 38 ANS.

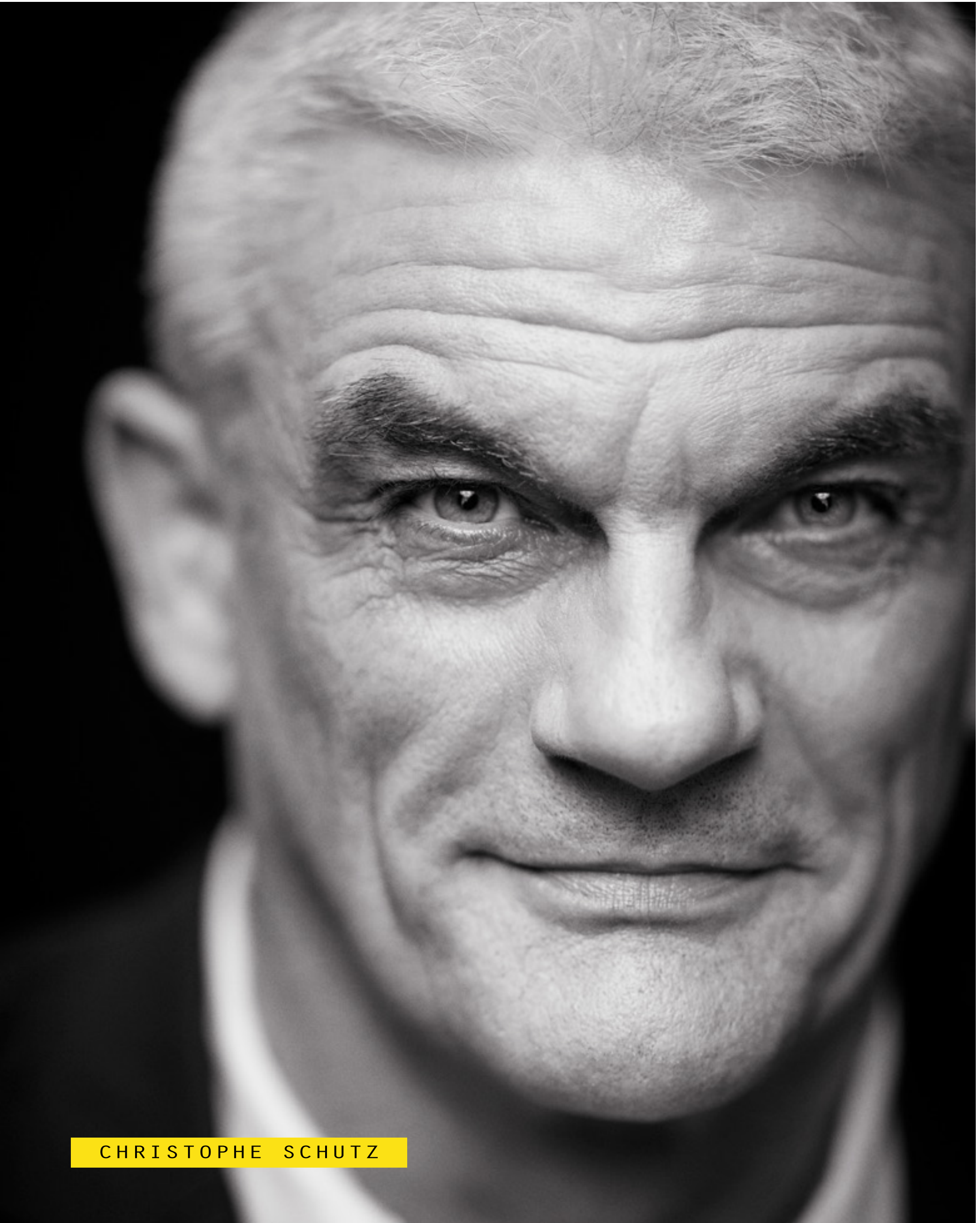
Son recueil *Le Temps des yeux* (Éditions Le Lavoir Saint-Martin) lui vaut d'être lauréat du prix des postiers écrivains 2019. Daniel Martinez, en homme de lettres modeste, se dit simplement heureux que le jury, et son président Alain Absire, aient ainsi « *choisi de mettre la poésie à l'honneur* ». Il s'agissait de la quatrième édition de ce prix initié par Philippe Wahl, président-directeur général du Groupe La Poste, et mis en œuvre par la Fondation La Poste, qui récompense un ouvrage écrit en langue française par un postier actif ou retraité. Ce natif d'Alger à la voix posée, au visage doux encadré d'un casque de cheveux noirs, a placé la poésie au cœur de sa vie. « *La poésie n'est pas qu'un médium, elle rejaillit sur la vie. Elle permet de rendre le monde plus habitable* », défend-il. Adolescent, sur les bancs du lycée, à Tunis, Daniel Martinez se passionne pour les poètes lyriques : Paul Eluard, Baudelaire, Nerval et ses Chimères, ou encore Saint-John Perse. Arrivé en France, le jeune Daniel suit le conseil paternel sur « *la sécurité de l'emploi* » et s'oriente vers des études de droit. Mais l'amour des lettres le rattrape : sa maîtrise juridique en poche et son service militaire effectué, il s'inscrit à La Sorbonne et entre à La Poste, d'abord à Ozoir-la-Ferrière comme facteur, puis à Paris comme manutentionnaire.

« La poésie n'est pas qu'un médium, elle rejaillit sur la vie. Elle permet de rendre le monde plus habitable. »

Mais la fatigue de ce double rythme (et un désamour pour le latin) le pousse à abandonner les amphithéâtres pour continuer l'écriture en solo et mener de front sa carrière à La Poste. Après un concours interne, il devient chef d'équipe dans le XI^e arrondissement parisien. Ce sera ensuite le XII^e à Bercy, puis le XIII^e, et enfin un retour dans le XII^e, où Daniel Martinez est aujourd'hui manager d'une équipe d'une quinzaine de postiers. N'oubliez pas notre écrivain s'isoler le soir devant une vieille écritoire... C'est sur la ligne 6 du métro parisien, sur un bloc-notes, qu'il débute la rédaction de son recueil *Le Temps des yeux*, inspiré par un accordéoniste plus doué que les autres, et surtout par la naissance de sa première fille, Gaëlle, « *un événement extraordinaire* ». « *Ce livre essaie de recréer l'univers de l'enfant qui tente de comprendre ce qui l'entoure : c'est le temps du regard.* » Le cœur de l'ouvrage est composé de 27 lettres à sa fille. « *Elles ont été l'occasion de revenir sur ma propre enfance en Tunisie, qui correspond à une période idyllique de ma vie* », précise le poète. Habitant Saint-Maur-des-Fossés, cet heureux mari et père de famille met à profit son temps de transport pour lire et écrire. « *La Poste est l'une des rares entreprises qui permet à ses agents d'élargir leur horizon* », observe Daniel Martinez, citant les poètes postiers qu'il aime lire, Jacques Simon, dit Simononis, Paul Louis Rossi ou Jacques Lèbre. « *Pas besoin d'aller loin pour trouver des talents* », conclut-il dans un sourire.



AHMED BEDDIA



CHRISTOPHE SCHUTZ



DAMIEN PLATEL

AHMED BEDDIA

PILOTE DE PRODUCTION SUR LA PLATEFORME INDUSTRIELLE DU COURRIER (PIC) DE WISSOUS (91). 46 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 12 ANS.

Au premier abord, Ahmed Beddia n'est pas un grand bavard. Ou du moins, il ne prend pas plaisir à s'étaler sur sa personne ou à se faire mousser pour quelque chose qui lui semble après tout, juste normal. Pourtant, heureusement que ce jour-là, cette collègue de La Poste a croisé son chemin. Nous sommes dans la nuit du 11 au 12 juin 2018 et comme les autres jours de la semaine, le quadragénaire part pour rejoindre son poste, en voiture. Sur le trajet, il passe à proximité d'un pont, sous lequel l'eau s'est accumulée dangereusement avec les intempéries. Sous l'ouvrage, un véhicule est immobilisé au beau milieu des eaux et dans l'habitacle, l'eau monte pour atteindre quasiment un mètre. A l'intérieur, une femme, une collègue, est coincée. Impossible pour elle de s'extirper seule de l'automobile... Pourtant si Ahmed n'aime pas les paroles en l'air, sa réaction face au danger elle, ne se fait pas attendre, intuitive. « *Je suis entré dans l'eau. J'ai avancé vers la voiture. J'ai essayé d'ouvrir la portière mais elle bloquait sous la pression. J'ai insisté de toutes forces et au bout de cinq minutes, elle a cédé. J'ai enfin pu réussir à sortir la passagère de l'eau [...]. C'était assez bizarre parce que les gens étaient arrêtés et regardaient la scène. Une femme criait même, paniquée, mais tout le monde restait immobile.* » Un geste et une attitude admirable qui n'ont pas surpris son ami et collègue Franck qui le connaît depuis 12 ans maintenant. « *Cette histoire, ça ne m'a pas étonné. Ahmed a beaucoup de qualités, il est toujours disponible, pense aux autres, dans le travail comme dans la vie. Il s'investit dans tout ce qu'il fait. On peut vraiment lui faire confiance.* »

Disponibilité mais aussi dynamisme, l'immobilité ne semble en effet pas le maître mot de celui qui aime le sport, le football, la natation, la break dance... Une façon avoue-t-il également de décompresser. Pilote de production, Ahmed travaille la nuit au quai de la plateforme industrielle du courrier (PIC) de Wissous. Entré à La Poste il y a maintenant 12 ans, il commence à Paris, avant de rejoindre Wissous en 2008. « *Un copain m'a prévenu que La Poste recrutait. Je cherchais alors un emploi. J'ai passé le concours, l'entretien et j'ai été retenu. Depuis j'ai évolué. Je suis content de ma situation.* »

Un jour viendra peut-être où il demandera sa mutation, plus au sud, là où le soleil brille davantage. Mais ce n'est pas encore d'actualité. Pour l'instant, Ahmed se plaît ici, prend plaisir à retourner là où il a grandi, deux fois par semaine, à Champigny et à renouer avec sa passion de jeunesse : la break dance. « *Avant j'étais danseur et même si à 46 ans, je n'ai plus la même forme, je continue à m'amuser. Je donne des cours aux jeunes du quartier [...]. Ce que j'aime dans cette danse ? Le style surtout, inventer de nouvelles figures, des mouvements, des gestes. Le côté créatif.* » Un passe-temps qui lui a sans doute appris l'art de l'acrobatie, du dépassement de soi, et de la rapidité.

« Ahmed a beaucoup de qualités, il est toujours disponible, pense aux autres, dans le travail comme dans la vie. »

CHRISTOPHE SCHUTZ

RESPONSABLE COMMERCIAL RÉSEAU EN ÎLE-DE-FRANCE. 56 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 35 ANS ET CHEZ PICKUP IL Y A 9 ANS.

C'est un challenge professionnel relevé avec brio et un état d'esprit toujours positif qui ont valu à Christophe Schutz d'être distingué postier de l'année. Bienveillant, blagueur, toujours en quête de solutions, jamais résigné : voilà ce qui caractérise ce grand gaillard d'un mètre quatre-vingt-dix, 56 ans dont neuf passés chez Pickup, le réseau de livraison de colis en relais et consignes. Faites le compte : Christophe Schutz fait partie des pionniers du réseau, « *des aventuriers* », comme il dit. Recruté comme animateur réseau pour le Jura, Christophe est nommé trois ans plus tard responsable pour le quart Nord-Est (Champagne, Lorraine, Alsace, Franche-Comté, Bourgogne). L'activité colis se développant, on lui confie l'Île-de-France. « *Ça s'est pas trop mal passé* », sourit-il. Il y a deux ans, la direction lui propose un nouveau défi : chapeauter l'équipe de commerciaux en charge du recrutement des relais commerciaux dans les zones tendues – Paris, Lyon et Marseille. « *Quand je suis arrivé, on s'est beaucoup réuni et on a travaillé en duo pour partager les savoir-faire. Il fallait remotiver l'équipe. Et on a bien redressé la barre : nous sommes 12 aujourd'hui, et tout le monde vient avec le sourire. On a un besoin vital les uns des autres* », raconte Christophe Schutz. Un renouveau dans l'ambiance qu'il attribue d'abord au groupe : « *Je l'ai seulement accompagné sur ce chemin. Christophe a un esprit fédérateur. Il représente nos valeurs. Et son équipe a dépassé l'objectif prévu* », salue Romain Delbar, son responsable qui le côtoie depuis le début chez Pickup. Dépassement, respect de soi, solidarité, esprit d'équipe : des valeurs que Christophe connaît bien, lui qui les inculque depuis 30 ans aux jeunes et moins jeunes handballeurs de l'Union Sportive Lédonienne, à Lons-le-Saunier. « *J'ai commencé sur le terrain et quand mes deux garçons s'y sont mis, je suis devenu entraîneur* », retrace-t-il. « *C'est sans doute là que j'ai appris à manager une équipe. Je cherche ça, des jeunes qui entrent sur le terrain avec la niaque. On retrouve plein de similitudes avec une équipe de commerciaux.* »

Il y a chez Christophe un vrai goût des autres. Des collègues qu'il suit chaque jour au téléphone et qu'il accompagne sur le terrain à la première occasion. Des commerçants avec qui il ne peut s'empêcher de tailler une bavette. Et les équipes de l'*open space* du siège de Pickup à Saint-Ouen. « *On est une bonne vingtaine sur le plateau. On échange beaucoup. J'adore travailler dans la bonne humeur* », glisse le manager. De la motivation, il en a assez en réserve pour tailler la route deux fois par semaine entre le siège et son chez lui, dans le Jura profond, où il passe les week-ends avec sa compagne, postière elle aussi. Il en profite pour passer derrière les fourneaux et régaler ses amis à coups de poulets au vin jaune, morilles à la crème et tartes meringuées. Chaque fin d'année, il prépare d'ailleurs 30 kg de foie gras pour aider les copains à affronter l'hiver jurassien.

Et ce n'est pas un hasard : dans une précédente vie professionnelle, Christophe Schutz a été cuisinier. Postier de l'année ? Pour lui, c'est « *une fierté, une reconnaissance* ». « *J'avance énormément à l'affect. Quand mon patron est venu me l'apprendre, puis quand je l'ai annoncé à mes enfants et ma compagne, ça m'a fait quelque chose* », raconte-t-il. Un juste retour des choses.

DAMIEN PLATEL

FACTEUR ET RESPONSABLE D'UNE TOURNÉE « SAVOURER CHEZ VOUS » À SARTROUVILLE (78). 31 ANS, ENTRÉ À LA POSTE IL Y A 12 ANS.

Quand on le rencontre pour la première fois, Damien Platel a l'air surpris. « *Vous devez faire mon portrait, vraiment ? ! Franchement je ne vois pas pourquoi.* » Modeste, le gaillard du Nord hausse les épaules, sourit un peu timidement, les mains enfoncées dans les poches. Depuis douze ans qu'il travaille à La Poste, Damien est pourtant considéré comme un employé modèle, un travailleur acharné. « *C'est quelqu'un d'entier*, confirme son encadrant Arnaud Drouin. *Si on lui donne une mission, on sait qu'elle sera correctement remplie. [...] C'est simple, si tout le monde était comme lui, toutes les entreprises tourneraient bien !* » C'est vrai, reconnaît Damien. Pourtant si le jeune nordiste ne parle pas de vocation, son attrance à devenir facteur remonte à loin : un stage de collègue, en troisième, à La Poste. C'était il y a seize ans. « *J'avais trouvé ça superbe et puis j'avais vraiment envie de travailler à vélo.* » Originaire de Lille, il est d'abord employé dix ans à Faches-Thumesnil avant de rejoindre sa compagnie en région parisienne et de demander sa mutation. « *Pendant huit ans, dans le Nord, je me suis occupé de la même tournée. Au fil du temps, on se familiarise avec les gens et on vit des choses, comme la fois où j'ai été pris au beau milieu d'une descente de police. J'avais dû me planquer dans un coin ! [...] L'époque, mes collègues du Nord m'avaient prévenu que ce serait dur de travailler en région parisienne mais finalement, ça me va.* »

A La Poste de Sartrouville, il a troqué son vélo contre un camion frigorifique il y a quelques mois et s'occupe à présent du service de livraison de repas « *Savourer chez vous* ». Quotidiennement, il livre des plateaux à une vingtaine de personnes avant d'accomplir une tournée courrier l'après-midi. « *On leur apporte leur nourriture. On leur présente ce qu'ils vont manger, on le met au frigo.* » Au-delà de l'alimentaire, c'est l'humain qui compte, car au fil des mois, le jeune homme a tissé des liens essentiels avec ses clients. « *S'il doit respecter la chaîne du froid, il faut aussi savoir créer un moment de convivialité avec les personnes visitées* », confirme Arnaud Drouin de son côté. « *Quand on passe les voir, c'est une présence pour eux, du réconfort*, poursuit Damien. *Pour certains, nous sommes le seul passage de la journée. Et puis il y a pas mal de gens qui ont des pathologies plus ou moins sérieuses.* » Comme cette fois-ci, où il calme une dame atteinte d'Alzheimer, alors qu'elle sombre dans une crise d'angoisse. « *On s'est assis dans le canapé. Je lui ai donné à boire. Je la connais bien. Je l'ai déjà retrouvée dans la rue.* » Parmi ses habitués, il y a aussi ce client qui perd la mémoire, et oublie toujours son passage. « *Il appelle la mairie pour se plaindre cinq fois par jour, en disant que je n'ai pas fait la livraison !* » Damien sourit, affectueux. « *C'est un ancien militaire. Il m'a déjà raconté une cinquantaine de fois ses faits de guerre.* »

Quand il se repose – peu souvent à l'écouter – s'il ne retourne pas voir ses amis dans le Nord ou chez sa famille, Damien a gardé sa passion d'enfance : le vélo. Comme cette fois où il a entrepris un long voyage sur les routes de France, de Lille jusqu'à Limoges. Il n'y a pas de doute, son truc c'est bien l'endurance.

