



2021
PORTRAITS
DE POSTIERS



LA POSTE
GROUPE

SOMMAIRE

Édito par Philippe Wahl

**Retour sur la cérémonie des vœux 2022
du groupe La Poste**

Caroline Baud • Haute-Savoie

Étienne Cazaux-Dussous • Loire-Atlantique

Cyril Driant • Meurthe-et-Moselle

Sanda Bijloll • Val-d'Oise

Corinne Paraire • Ille-et-Vilaine

Christophe Druenne • Haut-Rhin

Huguette Pollux • Guyane

Yannick Vandebossche • Nord

Béatrice Raabon & Béatrice Masson

• Seine-Saint-Denis

Kevin Champion • Seine-Maritime

Éva Dumont • Nièvre

Issam Lamlah • Bas-Rhin

Michaël Welle • Yvelines

Thu Kamkasomphou • Paris

Marie Laffont • Var

Ilyas Mahmoud • Paris

Brigitte Willems • Savoie

Jean-Michel Santiago • Var

Séverine Denys • Paris

P. 3 **Patrice Poivre** • Côte-d'Or **P. 25**

Julien Galland • Hauts-de-Seine **P. 26**

P. 4-5 **Laurence Massonnet** • Ille-et-Vilaine **P. 27**

P. 6 **Victoria Leca** • Corse-du-Sud **P. 28**

P. 7 **Thomas Bouvais** • Seine-Saint-Denis **P. 29**

P. 8 **Dorine Bourneton** • Paris **P. 30**

P. 9 **Annie Goia** • Haute-Corse **P. 31**

P. 10 **Jessica Hervas & Jean-François Marty** • Hérault **P. 32**

P. 11 **Annick Merlin** • Paris **P. 33**

P. 12 **Adeline Vergez** • Landes **P. 34**

P. 13 **Dominique Cendrier** • Cher **P. 35**

Noémie Nicolas • Loire-Atlantique **P. 36**

P. 14 **Michaël Guillotin** • Indre-et-Loire **P. 37**

P. 15 **Fatima Toubal** • Isère **P. 38**

P. 16 **Christian Godillon** • La Réunion **P. 39**

P. 17 **Manuella Cyprienne & Axel Massouf**

• Martinique **P. 40**

P. 18 **Flore Warck** • Indre **P. 41**

P. 19 **Nicolas Cottard** • Seine-Maritime **P. 42**

P. 20 **Stéphanie Sarda** • Tarn-et-Garonne **P. 43**

P. 21 **Isabelle Lecoeur** • Eure **P. 44**

P. 22 **Benjamin Fogel** • Hauts-de-Seine **P. 45**

P. 23 **« Visages de France par les facteurs »** **P. 46-47**

P. 24

NOTRE ILLUSTRATEUR

Jean-Pierre Djivanidès ne débute pas dans le métier. Et du métier, il en possède, lui qui pendant plus de quinze ans a été l'illustrateur de ceux qui font l'économie, la finance et la politique pour *Les Échos*. 4 500

portraits ont été publiés. Une signature graphique qui a enchanté les lecteurs. Mais Jean-Pierre, c'est aussi de multiples collaborations : *L'Équipe magazine*, *L'Expansion*, *Le Figaro*, *Jeune Afrique*,

Lire, *Le Nouvel Économiste*... N'en jetez plus ! C'est avant tout un artiste qui a plus d'une corde à son arc. Il a écrit et dessiné un ouvrage complet qui raconte La cité médiévale de Provins. Un vrai bonheur !

ÉDITORIAL



LA PROXIMITÉ, C'EST NOTRE MÉTIER

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

L'année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire qui nous contraint tous à nous tenir à distance. Quand on fait de la proximité son métier, c'est un contexte difficile à vivre au quotidien. Pourtant, avec beaucoup d'humanité, les postières et les postiers ont su répondre par leur engagement au besoin de proximité des Français. Car la proximité ne signifie pas uniquement être proche. C'est inventer chaque jour de nouvelles façons de mieux vivre ensemble dans notre pays. Les 43 postiers de l'année 2021 sont les représentants des 250 000 postières et postiers pour qui la proximité est un métier

qui s'exerce chaque jour partout sur le territoire. Savoir être proche a permis à Jean-Michel Santiago, facteur à La Seyne-sur-Mer (Var), d'aider une jeune femme en train d'accoucher seule chez elle en attendant les secours ; à Fatima Toubal, factrice à La Mûre (Isère), d'évacuer une personne âgée de son domicile en feu. Quant à Étienne Cazaux-Dussous, facteur services expert à Nantes (Loire-Atlantique), son lien tissé avec ses clients lui a permis de comprendre lors d'une livraison de repas que sa cliente n'était pas dans son état normal. Son insistance à lui porter assistance a été salvatrice. La proximité, c'est aussi être là où et quand les clients en ont besoin. Victoria Leca, chargée de clientèle et référente France Services à Vico (Corse du Sud), le vit au quotidien. Elle accompagne ses clients dans leurs démarches numériques, elle connecte au monde ceux qui se sentent isolés. Tout comme Huguette Pollux en Guyane, directrice de secteur à Saint-Laurent-du-Maroni, assure dans un territoire enclavé la continuité de nos missions de service public. Être proche, c'est aussi savoir rapprocher, souder les équipes pour faire face ensemble à l'adversité. Michaël Welle, responsable espace commercial aux Mureaux (Yvelines), en a fait sa ligne de conduite face aux incivilités, ainsi que Béatrice Raabon et Béatrice Masson en Seine-Saint-Denis. De l'autre côté de l'Atlantique, en Martinique, après l'incendie de leur centre courrier et de leurs véhicules, Axel Massouf et Manuella Cyprienne ont mobilisé leurs collègues et les facteurs de l'île pour assurer la continuité du service postal. Inventer chaque jour de nouvelles façons de mieux vivre ensemble, c'est ce qu'ont fait les postières et les postiers de l'année 2021. Pendant leur tournée, en bureau de poste, en portant des repas aux seniors, en accompagnant les jeunes de l'Envol, en veillant sur leurs collègues, ils incarnent le sens de l'action de La Poste : la proximité pour tous. Et ils le font chacun à sa manière avec bienveillance en adoptant toujours la bonne distance, car la proximité c'est un métier.



*Le Journal
des postiers de l'année*
est une publication
du groupe La Poste.
Directrice de la publication:
Marie-Aude Dubanchet.
Rédacteurs en chef: David
Drujon, Fabienne Rougeot.

Portraits dessinés: Jean-Pierre Djivanidès.
Édition et directeur artistique:
Jean-Jacques Farré/tljc Studio.
www.touslesjourscurieux.fr
Photographies page 4 : Vincent Krieger.
Photographie page 36 : Erwan Sourget/Fondation
GoodPlanet.
Imprimé à Paris Offset Print.



« UN SEUL MOT POUR 2022 : CONTINUEZ ! »

En présence de Philippe Wahl, président du groupe La Poste, de Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, de Clément Beaune, secrétaire d'État chargé des Affaires européennes et d'Anne Hidalgo, maire de Paris, la cérémonie des vœux s'est déroulée cette année dans les prestigieux locaux de la Poste du Louvre tout juste rénovés. Tout un symbole.

« **N**ous célébrons aujourd'hui un événement historique : la réouverture de la Poste du Louvre. » C'est avec ces mots que Philippe Wahl, président du groupe La Poste, a ouvert la cérémonie des vœux de 2022, dans une ambiance assez particulière du fait du contexte sanitaire. C'est donc devant un parterre réduit d'une quinzaine de personnalités (mais plus d'un millier de personnes suivaient l'événement en vidéo) qu'a eu lieu la rencontre, au cœur de la toute « nouvelle Poste du Louvre ». Parterre restreint mais de qualité. Étaient présents dans le patio central du bâtiment, revêtu de jaune pour l'occasion : Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Clément Beaune, secrétaire d'État chargé des Affaires européennes, Anne Hidalgo, maire de Paris, Ariel Weil, maire de Paris Centre, et Sylvain Maillard, député de la première circonscription de Paris. L'inauguration officielle de ce bâtiment historique (datant de 1886, il compte plus de 32 000 m² de planchers) intervenait ce jour-là, après six années de travaux qualifiés par un des intervenants de « titanesques ». Des travaux qui ont permis de transformer cet immeuble

en un nouveau lieu, entièrement ouvert sur son quartier et intégrant de nombreux services, commerces et même un hôtel cinq étoiles, en plus du bureau de poste proprement dit. « Nous avons voulu protéger cet héritage très important, cette architecture industrielle signée par Julien Guadet en 1886, tout en le projetant dans l'avenir », a souligné Dominique Perrault, l'architecte de cette métamorphose. Ce nouveau lieu s'inscrit ainsi dans un nouveau « triangle d'or » au cœur de la capitale, à quelques centaines de mètres de la Bourse de commerce qui accueille la Fondation Pinault, et à proximité des nouvelles Halles et de la Samaritaine, elles aussi récemment rénovées. « Cette réinvention extraordinaire vient renforcer la beauté de Paris », a estimé la maire de la capitale, Anne Hidalgo. « C'est pour La Poste une nouvelle ère, une nouvelle histoire qui s'écrit, a quant à lui souligné le ministre Bruno Le Maire. C'est très symbolique ! J'y vois aussi l'exemple de ce que La Poste a réussi à devenir en se réinventant. Le symbole que nos services publics ont encore un avenir devant eux ! » Puis ce fut l'occasion de revenir sur les événements marquants de l'année 2021, à travers un film. Le groupe a ainsi rappelé les grands objec-

tifs de son plan stratégique 2030 : « La Poste, engagée pour vous. » « Il s'agit d'une nouvelle étape de notre longue histoire, a affirmé Philippe Wahl, pour une Poste citoyenne, digitale, humaine, et engagée pour tous. » Ce moment particulier fut aussi l'occasion pour le président du groupe La Poste d'avoir une pensée particulière pour Boris Winkelmann, président de GeoPost et directeur général adjoint du groupe disparu tragiquement mi-décembre.

43 héros du quotidien célébrés... à distance

Qui dit cérémonie des vœux à La Poste dit également célébration des postiers de l'année, « nos héros du quotidien, une tradition à laquelle nous tenons beaucoup », a insisté Philippe Wahl. Malheureusement, Fatima Toubal, la postière qui devait représenter tous ses collègues n'a pu être physiquement présente. C'est donc Philippe Wahl lui-même qui a raconté son acte héroïque : le sauvetage d'une dame âgée, alors que sa cheminée avait pris feu. Pendant le récit de ce sauvetage, les photos et dessins-portraits des 43 postiers de l'année défilaient sur le grand écran installé sur la scène « Votre acte d'héroïsme représente ce que les postiers sont capables de faire tous les jours ! », a-t-il conclu, avant que Fatima et ses 42 collègues ne soient chaleureusement applaudis par les personnalités présentes au cœur du patio central du bâtiment. Puis ce fut au tour de Benjamin Fogel, lauréat du Prix des postiers écrivains 2022, d'être félicité en direct pour son œuvre littéraire, *Le Silence de Manon*, paru aux éditions Rivages Noirs. « La Poste aime les lettres dans tous les sens du terme », a glissé Philippe Wahl. Bruno Le Maire, a tenu, lui aussi, à témoigner « toute sa reconnaissance aux postiers » : « Vous faites un travail exceptionnel au service de nos compatriotes et de la nation française tout entière. Je n'aurai qu'un seul mot pour 2022 : continuez ! »

Le 10 janvier 2022, depuis la Poste du Louvre, Philippe Wahl, président-directeur général du groupe La Poste, a remercié les 43 postiers de l'année et l'ensemble des postières et des postiers pour leur engagement durant l'année 2021 (photo du haut). Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, a salué la transformation de La Poste (photo du milieu à gauche). Avec la maire de Paris, Anne Hidalgo, Philippe Wahl et Bruno Le Maire ont dévoilé la plaque inaugurale de la nouvelle Poste du Louvre (photo du milieu à droite). Une quinzaine de personnalités ont assisté à l'événement (photo du bas, de gauche à droite) : Linda Cauet, directrice de secteur Paris Louvre, Philippe Bajou, directeur général adjoint du groupe La Poste, Sylvain Maillard, député de Paris, Christophe Aumonier, sous-préfet de Paris, Marc Schwartz, directeur général de la Monnaie de Paris, Dominique Perrault, architecte urbaniste et membre de l'Institut, Anne Hidalgo, Philippe Wahl, Bruno Le Maire, Ariel Weil, maire de Paris Centre, Nathalie Collin, directrice générale adjointe du groupe La Poste, Benjamin Fogel, lauréat du Prix du postier écrivain 2022, et Rémi Feredj, directeur général de Poste Immo.



« J'étais en état de choc, incapable de bouger. Le conducteur qui m'avait heurtée était aussi choqué. »

Ce 18 janvier 2021, au petit matin, Caroline se rend au centre de tri de Rumilly, à proximité d'Annecy, en Haute-Savoie. « Ce jour-là, la petite route de Bessine s'était transformée en une véritable patinoire, raconte-t-elle. Je roulais très doucement pour éviter de glisser. Au premier virage, j'aperçois une voiture dans le fossé. Comme j'emprunte cette route tous les jours, je savais qu'elle n'y était pas la veille. » Spontanément, Caroline se gare et aperçoit alors une femme coincée à l'intérieur. Alors qu'elle s'en approche, une autre voiture arrive, dérape à son tour et... vient frapper brutalement Caroline à la jambe gauche. « J'étais en état de choc, incapable de bouger. Le conducteur qui m'avait heurtée était aussi très choqué, il pensait m'avoir tuée ! » Le chauffeur reste à ses côtés le temps que les secours arrivent. Une longue attente pour notre factrice, allongée sur le bas-côté, dans la neige. « Les pompiers sont arrivés assez vite, mais vu mon état, ils ne pouvaient pas me déplacer. » Dans ce type d'accident, c'est le Smur qui intervient pour évacuer la personne blessée vers un hôpital. La région étant plongée dans un épais brouillard, l'héli-

CAROLINE BAUD

32 ANS. À LA POSTE DEPUIS SEPT ANS. FACTRICE À RUMILLY (HAUTE-SAVOIE).

coptère était cloué au sol. Et Caroline dans la neige. « Un des pompiers est resté avec moi pendant toute cette attente, me parlant sans cesse pour que je ne m'évanouisse pas », se souvient la postière qui sentait bien que sa jambe n'était pas dans un état normal. Et pour cause ! Son fémur droit était fracturé à mi-hauteur. « J'ai eu beaucoup de chance, m'ont-ils ensuite expliqué, car l'artère fémorale n'avait pas été touchée. Sinon, c'était l'hémorragie et l'attente aurait pu m'être fatale. » Évacuée vers l'hôpital d'Annecy, Caroline a été opérée l'après-midi même. Quant à la femme qu'elle avait voulu secourir, elle souffrait juste d'une légère commotion due au déclenchement de son airbag. Après une semaine d'hospitalisation, Caroline a pu rentrer chez ses parents et enchaîner sur six mois de rééducation à domicile à raison de 5 séances par semaine. « Aujourd'hui je remarque, j'ai même

repris mes séances de badminton en association, mais je ressens encore une grande faiblesse et une gêne dans ma jambe. Pas de snowboard pour moi cet hiver ! », sourit-elle, vaillante. Factrice depuis 2014, Caroline apprécie l'autonomie que lui procure son travail. Ses horaires lui permettent de profiter pleinement de ses après-midi, surtout en été, période pendant laquelle Caroline aime s'adonner à l'escalade. « L'ambiance entre collègues est très bonne chez nous. C'est un vrai plus ! » Quand on l'interroge sur l'accident, Caroline ne regrette rien. « Si c'était à refaire, je recommencerais, mais cette fois, je ferais encore plus attention. Je n'avais pas imaginé qu'une autre voiture puisse déraiper exactement au même endroit... » Prudence, prudence, sur les routes matinales et verglacées des petits matins d'hiver, en montagne ou ailleurs !

ÉTIENNE CAZAUX-DUSSOUS

27 ANS. À LA POSTE DEPUIS SEPT ANS. FACTEUR SERVICES EXPERT À NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE).



Souvent, quand l'autre ne va pas bien, l'assister revient, d'abord, à lui faire comprendre qu'il doit être pris en charge. Étienne Cazaux-Dussous ne dira pas le contraire, lui qui en a fait la très probante expérience le printemps dernier, au détour d'une tournée. Ce jour-là, c'est à la résidence Senghor que le facteur nantais (sur le site de Beaulieu) livre ses repas, comme il le fait depuis bientôt deux ans. Vivent là, avec vue sur la Loire, des seniors autonomes dont une vingtaine sont clients du service postal les Petits Plats Portés. Depuis la pandémie, le protocole a un peu changé : le plateau-repas n'est plus déposé dans le réfrigérateur mais délivré en main propre au bénéficiaire à sa porte, avec force précautions sanitaires. Dans les couloirs de la résidence, Étienne sonne donc et, un à un, les clients lui ouvrent.

Mais le rituel soudain se grippe. Devant la porte d'une habitée, Étienne sonne : pas de réponse. Deux fois, puis trois, et toujours rien. Il décide d'entrer. « Je suis tombé face à face avec la résidente, et j'ai vite compris que ça n'allait pas, raconte-t-il : elle avait le nez en sang et le visage marqué par des hématomes. » Visiblement sonnée, « elle tenait des propos incohérents ». Sans tergiverser, Étienne la fait asseoir et appelle le Samu. « Il faut venir chercher cette dame ! », leur dit-il, mais les secouristes, à l'autre bout du fil, sont réticents. « La dame parlait un peu comme si elle avait bu - ce qui n'était pas le cas - et leur a dit au téléphone qu'elle allait bien, malgré mon démenti », explique le postier. Le Samu juge finalement qu'il n'y a pas urgence et « me laisse en plan ».

Heurté par ce refus de prise en charge, Étienne doit malgré tout poursuivre sa tournée. Mais rien n'y fait, il est mal à l'aise... Et si c'était vraiment sérieux ? Il décide d'insister : « De retour à mon

« Je suis tombé face à face avec la résidente, et j'ai vite compris que ça n'allait pas : elle avait le nez en sang et le visage marqué par des hématomes. »

établissement, j'en ai parlé à ma responsable et, ensemble, nous avons appelé les pompiers. » Alors que le 15 avait fait faux bond, le 18, lui, répond présent. Une chance ! Une assistance était effectivement nécessaire, la cliente sera d'ailleurs hospitalisée près d'une semaine. L'insistance a donc payé. « J'ai eu le droit à un grand sourire de remerciement la semaine suivante, confie pudiquement Étienne. Puis le quotidien a tranquillement repris son cours. »

La tranquillité au quotidien, c'est aussi ce qui guide les pas d'Étienne en dehors du travail. Avec sa compagne, employée au conseil départemental de Vendée, ils ont ainsi choisi de poser leurs valises à 25 kilomètres au sud-est du tumulte et de la densité de la grande ville : à Clisson, petit village du vignoble nantais. Une quiétude que vient toutefois interrompre à intervalles réguliers la grande passion d'Étienne : le sport. Plus précisément le handball, que ce fils de postiers pratique en club depuis ses 14 ans. Comme à La Poste où il aime plus que tout le travail en équipe (« J'ai du mal à bosser solo ! »). Ici, c'est le collectif qui l'emporte : « J'aime l'idée de réussir ensemble et aussi de rater ensemble », sourit-il. L'important n'est pas toujours de gagner, mais d'abord d'insister...

Être un bon livreur de colis pour La Poste, « ça n'est pas donné à tout le monde ». Tout en humilité, Cyril Driant, 35 ans et opérateur colis à Seichamps (Meurthe-et-Moselle) depuis 2007, détaille les complexités de son métier et le sens accru de l'organisation qu'il nécessite. « Il faut ranger tous les colis dans le camion dans le bon ordre », explique-t-il. L'idée étant d'avoir un accès facile aux bons paquets tout au long de sa tournée quotidienne sans avoir à décharger le reste de sa cargaison. Il faut aussi « une bonne forme physique », souligne-t-il, car il faut parfois soulever plusieurs kilos à la seule force des bras. Son métier, Cyril, qui est papa d'une petite fille, l'affectionne tout particulièrement. Certes, il s'agit « tous les jours du même travail » mais chaque tournée est différente. Sa tournée, qu'il entame aux alentours de 7h30 chaque matin, lui donne aussi l'occasion de rencontrer une grande diversité de personnes, des clients avec qui il aime prendre quelques minutes pour discuter quand il en a le temps. Fort de quatorze ans de carrière en jaune, ce passionné de moto a en effet pris goût à « la liberté » que lui accorde son métier. « Une fois parti de l'agence, on est tout seul », et donc maître de son rythme, se réjouit-il. Lorsque la météo est clémente, il n'est pas rare pour lui de prendre davantage son temps, tandis que l'hiver, il « livre et retourne vite se mettre au chaud au camion » entre chaque colis.

Les surprises du quotidien sont nombreuses lorsque Cyril se lance sur les routes. En juillet, c'en est une peu agréable qui s'est présentée à lui. Alors qu'il arpentait les rues de Seichamps dans son ca-

CYRIL DRIANT

35 ANS. À LA POSTE DEPUIS QUATORZE ANS. OPÉRATEUR COLIS À SEICHAMPS (MEURTHE-ET-MOSELLE).

Cyril aperçoit « un monsieur allongé par terre ». Les secours ont alors indiqué de procéder à un massage cardiaque.

mion, il a aperçu « un monsieur allongé par terre ». À côté de lui, se trouvait un autre homme, arrivé à peine quelques secondes avant qu'il ne se gare, déjà au téléphone avec le Samu. Les secours ont alors indiqué à leurs interlocuteurs de procéder à un massage cardiaque et ont aidé les deux samaritains en leur diffusant « une sorte de métronome » pour adapter le rythme de leurs mouvements sur la poitrine de l'homme qui venait de faire un malaise cardiaque.

L'arrivée des secours a été salvatrice, raconte Cyril, puisque ces derniers, à l'aide d'un défibrillateur, sont parvenus à réanimer le sexagénaire qui rentrait de son jogging. Il ne s'en serait toutefois pas sorti si le postier et l'homme qui passait par là ne lui avaient pas porté secours. C'est d'ailleurs grâce à leur présence dès le début de son malaise cardiaque que l'homme a pu s'en sortir sans aucune séquelle, « ce qui est assez rare », a appris Cyril. Il est en effet resté en contact avec l'épouse du malade après l'incident. Celle-ci lui a indiqué que son mari avait été plongé dans un coma artificiel pendant trois jours, après quoi il s'était réveillé sans difficulté.

Cyril a, pour sa part, reçu une lettre de félicitations de la part des dirigeants de La Poste pour son geste héroïque. « Ça fait plaisir, mais je ne l'ai pas fait pour ça », élude-t-il humblement.





« Nous sommes très sollicités et il faut que nos clients puissent être livrés rapidement. Plusieurs actions ont été mises en place depuis un an et aujourd'hui ça tourne bien. »

SANDA BIJLOLL

41 ANS. À LA POSTE DEPUIS DIX-HUIT ANS. RESPONSABLE D'EXPLOITATION DOUANE IMPORT CHEZ CHRONOPOST À ROISSY (VAL-D'OISE).

Le Brexit est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2021. Sanda Bijloll, responsable d'exploitation douane import chez Chronopost, n'oubliera pas cette date qui a vu la réglementation du dédouanement des colis être profondément modifiée, à l'import comme à l'export. Tant que le Royaume-Uni faisait partie de l'Union européenne, les particuliers et les entreprises ne payaient pas de droits de douane ni de TVA sur leurs importations et exportations. Depuis, beaucoup de choses ont changé, un bouleversement toujours en cours qu'il a fallu accompagner.

Sanda Bijloll occupe son poste depuis un peu plus d'un an et dirige une équipe de 22 personnes sur la plateforme de Roissy. Depuis le Brexit, celle-ci reçoit des flux supplémentaires à traiter. Des opérations complexes en relation avec les douanes d'un côté, et avec l'équipe opérationnelle (tri et

acheminement des colis) de Chronopost de l'autre. « Ces formalités comprennent un passage de la déclaration sur notre logiciel de douane. S'il reçoit un « bon à enlever » de la part de la Douane française, il peut être livré chez le client », décrit Sanda Bijloll. Chaque objet possède un code avec un pourcentage précis de droits à acquitter. « Ce sont les douaniers qui décident s'ils veulent ouvrir et contrôler la marchandise d'un colis », ajoute la quadragénaire. Certaines périodes (soldes, Noël) représentent des pics d'activité qui nécessitent une organisation sans faille. « Nous utilisons plusieurs logiciels, dont les systèmes Thétys et Cockpit, un nouveau programme qui permet de traiter les produits importés d'une valeur inférieure à 150 euros exemptés de droits de douane », explique la responsable d'exploitation douane. « Nous sommes très sollicités et il faut que nos clients

puissent être livrés rapidement. Plusieurs actions ont été mises en place depuis un an et aujourd'hui ça tourne bien », estime toutefois Sanda Bijloll.

Avant de devenir responsable, elle a franchi plusieurs étapes : opératrice de saisie de nuit, puis de jour, puis déclarante en douane où elle manageait une dizaine de personnes. « L'année dernière, j'ai réintégré le hub avec pas mal de challenges à relever, comme la taxation dès le premier euro au lieu de 22 euros auparavant. Ou le projet ICS2 (Import Control System 2) qui permet de renforcer la sécurité du citoyen lors des importations », évoque la postière. Un chantier commencé récemment qui va continuer à se déployer l'année prochaine. Cette titulaire d'un BTS commerce international a dû former son équipe et l'accompagner dans ce nouveau processus. Sanda Bijloll s'investit beaucoup dans son travail et ne compte pas ses efforts. Elle rentre souvent tard à son domicile de l'Oise où elle retrouve sa petite fille de 4 ans : « Il faut savoir gérer sa vie professionnelle et privée. Quand je suis avec elle, les week-ends et pendant les vacances scolaires, j'en profite à fond. » Une manière de recharger ses batteries avant d'affronter une fin d'année qui s'annonce très dense.



« Je discute avec ces jeunes de leur orientation comme je le faisais avec mes propres enfants. »

CORINNE PARAIRE

55 ANS. À LA POSTE DEPUIS HUIT ANS. RESPONSABLE APPUI AU DÉVELOPPEMENT À RENNES (ILLE-ET-VILAINE).

Elle n'a intégré La Banque Postale qu'en 2013 mais, dès l'année suivante, Corinne Paraire rejoignait l'Envol et son programme de soutien aux jeunes élèves talentueux issus de milieux modestes. « C'était pour moi une évidence, car je m'étais déjà investie auprès de jeunes », explique-t-elle. La transmission entre générations est quelque chose de très important pour moi. » Dans un premier temps, elle est marraine accompagnatrice, autrement dit impliquée dans l'organisation d'événements locaux pour l'association. « Je voulais avoir un temps d'observation pour voir si cet engagement me convenait. » Séduite, elle décide bientôt de prendre des filleuls. Elle s'occupe d'abord, pendant quatre ans, de Sullivan, désormais étudiant en mathématiques ; puis suit, depuis deux ans, Perrine, aujourd'hui élève en BTS

des métiers du cuir et de la maroquinerie. « Ce sont des jeunes très brillants au niveau scolaire et très curieux, c'est un vrai plaisir de leur proposer une sortie, culturelle ou sportive », raconte-t-elle. Mais Corinne est également présente lors des coups de mou. « Pendant la crise sanitaire, nous avons beaucoup échangé avec Perrine. C'était un moment difficile pour les jeunes. » La marraine s'implique également dans l'avenir de ses filleuls. « Je discute avec eux de leur orientation comme je le faisais avec mes propres enfants », témoigne cette maman de deux garçons, aujourd'hui âgés de 23 et 27 ans.

Mais chouchouter ces jeunes ne suffit pas à cette cadre dynamique de La Banque Postale. Elle est également marraine référente de l'Envol et accueille ainsi les nouveaux parrains et marraines.

Elle n'hésite pas non plus à organiser des événements pour mieux faire connaître l'association. « Si certains, dans le groupe, ne savaient pas ce qu'est l'Envol, avec Corinne, ils ne peuvent plus l'ignorer ! Il n'y a pas une occasion où elle n'en parle pas, au point qu'elle est devenue indissociable de l'Envol. Je crois qu'elle n' imagine même pas son poste sans cet engagement ! », assure sa responsable hiérarchique, Anne-Sophie Lajeunesse. « Quand je fais quelque chose, je le fais à fond », s'excuse presque l'intéressée.

Une affirmation que confirme volontiers sa manager. Car cette Bretonne native de Lorient s'était également engagée dans les Gazelles de la mer, cette initiative de La Poste pour promouvoir le rôle des femmes et la mixité dans le groupe. Et ce trait de caractère se reflète également dans son travail : « Elle est extrêmement exigeante avec elle-même et réalise toujours plus que l'attendu. Elle est vraiment dans le don. »

« J'aime le contact avec tous, et j'aime me sentir utile. Je suis un chaînon qui, in fine, permet de promouvoir notre direction régionale », justifie Corinne Paraire.

CHRISTOPHE DRUENNE

38 ANS. À LA POSTE DEPUIS DIX-HUIT ANS. CHAUFFEUR-LIVREUR À L'AGENCE DPD FRANCE DE BURNHAUPT-LE-HAUT (HAUT-RHIN).



« Je ne suis pas du genre à regarder un accident sans intervenir. »

Il lui arrive, paraît-il, d'être un peu tête en l'air. Christophe Druenne, en revanche, n'oublie jamais une chose : s'intéresser aux autres. Alors, en ce mercredi 8 septembre 2021, lorsque, en pleine tournée, il aperçoit une fumée sombre dans le jardin d'une personne âgée qu'il a l'habitude de livrer, sa décision est vite prise : il s'arrête. « *Je ne suis pas du genre à regarder un accident sans intervenir* », avoue-t-il. La caserne des pompiers n'est qu'à quelques dizaines de mètres, mais elle est désaffectée et il faudra une trentaine de minutes aux pompiers pour intervenir. Qu'à cela ne tienne : Christophe emprunte le tuyau d'arrosage du propriétaire, et s'attaque au feu qui a pris dans la haie et se propage déjà vers la serre. « *La pression de l'eau n'était pas bien forte, alors j'ai dû m'approcher du foyer* », raconte-t-il. Bientôt, il est rejoint par quelques voisins, et l'incendie est quasiment éteint lorsque les soldats du feu arrivent sur place. Christophe, lui, ne se sent pas très bien. « *J'ai sans doute inhalé les fumées toxiques venant de la peinture de la brouette et du plastique du bac à compost* », explique-t-il. Le chauffeur-livreur en sera quitte pour deux jours d'arrêt de travail. Mais l'expérience n'a rien pour l'effrayer : « *Je suis père de famille, j'ai tendance à anticiper ce genre de choses. D'ailleurs, j'ai toujours une trousse de secours sur moi : je veux être prêt le jour où quelque chose arrivera.* » Christophe n'en est d'ailleurs pas à son premier acte de bravoure : il est déjà venu au secours d'une dame tombée avec sa voiture dans la rivière, ou encore d'une personne âgée qui s'était effondrée dans la rue. Mais cette attention aux autres, le

chauffeur-livreur la pratique aussi dans son métier. Alors même qu'il avale, chaque jour, près de 260 kilomètres de bitume pour boucler ses tournées, « *je prends toujours le temps d'échanger avec les clients, je suis un peu le postier à l'ancienne* », reconnaît-il. Il l'assure : « *Prendre 30 secondes pour discuter cordialement n'est pas seulement agréable. C'est aussi un avantage : on apprend à connaître les clients, et les bons parcours à suivre dans les entreprises pour livrer plus rapidement.* » Lorsqu'il n'est pas sur la route, cet ex-footballeur adore s'occuper de ses trois jeunes enfants dans leur maison située dans un petit village. « *Nous sommes au pied des montagnes, nous avons la forêt et ses animaux devant chez nous. Cela nous permet d'aller nous promener et de faire du vélo très facilement.* » Le chauffeur-livreur a également repris les crampons. « *Je joue un peu le rôle d'entraîneur dans l'équipe de mon fils aîné* », raconte-t-il. Mais cet Alsacien pur jus ne rêve plus désormais que d'une chose : retourner en Bretagne, où il a passé quelques séjours de vacances, et dont lui et sa femme sont tombés amoureux. Et, pourquoi pas, s'y installer pour de bon. Pas sûr, cependant, qu'il échappe en Armorique à son destin de sauveteur !

Quand elle évoque la zone où elle a été nommée en juillet 2021, Huguette Pollux parle d'un ailleurs, de « l'impression d'être coupée du monde ». Elle détaille : « De mon centre situé à Saint-Laurent-du-Maroni, j'ai 40 kilomètres à parcourir pour me rendre à un autre bureau. » À la frontière du Suriname, nous sommes au nord-ouest de la Guyane, à 250 kilomètres de Cayenne. « Une zone très large en termes de superficie ! », où La Poste est parfois la seule entreprise nationale à être présente. Directrice de secteur, Huguette s'occupe de sept bureaux de poste et d'une agence communale. Un de ses bureaux est situé dans une commune si enclavée, à Grand-Santi, qu'elle est seulement accessible en pirogue ou en avion.

À l'isolement vient s'ajouter un environnement difficile. Pour Huguette, cela se traduit surtout par un gros travail de contrôle bancaire, où il faut surveiller la conformité des opérations. « Nous ne sommes pas loin du Suriname, ce qui augmente fortement le risque d'opérations bancaires frauduleuses. » Elle doit aussi travailler dans un contexte d'incivilités récurrentes. « Récemment, une personne est venue effectuer un retrait. Quand nous lui avons demandé ses papiers, elle s'est mise à tout casser dans le bureau de poste. Nous avons dû appeler les gendarmes. » Deux jours plus tard, une tentative de cambriolage s'ensuit. « On a retrouvé des débris de murs. Heureusement, ils n'ont pas réussi à aller jusqu'au bout mais ils étaient juste au-dessus du coffre-fort. » Pourtant, Huguette ne se laisse pas décourager. « Je suis ravie d'occuper ce poste. Ce qui m'anime, c'est de partager mes

HUGUETTE POLLUX

61 ANS. À LA POSTE DEPUIS TRENTE-CINQ ANS. DIRECTRICE DE SECTEUR À SAINT-LAURENT-DU-MARONI (GUYANE).

« De mon centre situé à Saint-Laurent-du-Maroni, j'ai 40 kilomètres à parcourir pour me rendre à un autre bureau. »

connaissances avec mes collaborateurs, de les accompagner, de les aider à monter en compétences. J'adore pouvoir instaurer un climat de travail sain et de confiance. À mes yeux, c'est la condition essentielle pour atteindre le bien-être collectif. Il faut donner envie à l'autre de se réaliser, avec du plaisir. Échanger, se rencontrer, faire en sorte que chacun se sente intégré. » Aujourd'hui, elle note déjà « une super ambiance et une belle harmonie dans l'équipe ».

Directeur de territoire, Quentin Armanet travaille avec Huguette Pollux depuis deux ans et évoque une postière exemplaire. Ainsi, il se souvient de la période du confinement où elle a joué un rôle majeur dans la délivrance des espèces. « C'est une personne attachée aux valeurs de notre banque citoyenne et qui sait perpétuer nos missions de service public auprès des populations fragiles. » Ayant débuté comme factrice à La Poste en 1986, Huguette a effectué presque toute sa carrière à La Poste, où elle a peu à peu gravi les échelons. Aujourd'hui tout juste installée à Saint-Laurent après son déménagement, la vie reprend son cours, et ses loisirs également. Elle n'attend plus que de trouver une chorale et un professeur de piano pour meubler son temps libre.





YANNICK VANDENBOSSCHE

42 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT ANS. FACTEUR SERVICES EXPERT À WATTRELOS (NORD).

Dans une petite ville comme Wattrelos, dans le Nord, le facteur n'est pas seulement celui qui apporte le courrier aux habitants de sa tournée. Il est aussi celui qui veille sur les aînés et prend le temps de converser avec eux lorsque ceux-ci en ont envie.

Yannick Vandebossche, facteur dans cette commune de 40 000 habitants depuis vingt ans, en sait quelque chose. Il n'est pas rare qu'une nonagénaire vivant sur le trajet de sa tournée lui laisse un mot sur sa porte lorsqu'elle a besoin de lui, car ses hanches la font souffrir et l'empêchent de se déplacer. En juillet dernier, il lui fallait un carnet de timbres. Le lendemain, lorsque Yannick est venu le lui apporter, il a trouvé la dame âgée complètement amorphe, assise sur son lit et lui répondant difficilement.

Formé aux premiers secours, le facteur tente alors d'obtenir une réaction de la malade, et remarque qu'elle a vomi sur le sol de sa cuisine. « *En l'allongeant, elle m'a dit que ça n'allait pas du tout, alors j'ai tout de suite appelé les pompiers* », se souvient-il. Seulement, ce jour-là, les soldats du feu étaient tous mobilisés par un incendie et ne pouvaient donc se rendre directement auprès de la nonagénaire. « *Je ne pouvais pas la laisser seule à attendre des secours* », explique le valeureux facteur, qui est donc resté à son chevet.

« *Je lui parlais sans m'arrêter* », se rappelle Yannick, qui craignait qu'elle ne s'endorme et ne soit plus capable de se réveiller. Après un verre d'eau et quelques minutes de conversation, la vieille dame est parvenue à « *repandre ses esprits* » et a pu expliquer à Yannick qu'elle subissait les effets

secondaires de sa vaccination contre la Covid-19. Alors que les pompiers tardaient toujours à arriver, le facteur a tenté de faire venir le Samu, mais là encore, les secouristes étaient surchargés. Au total, il aura fallu attendre près de deux heures pour que les pompiers finissent par prêter secours à la personne âgée en détresse. Qui ne manquait pas de caractère ni d'énergie car, se souvient Yannick en riant, elle m'a « *fermement tenu tête pour ne pas être emmenée à l'hôpital* ».

L'avantage du métier de facteur, c'est que l'on peut suivre l'évolution d'une ville au jour le jour. Ainsi Yannick a-t-il pu constater avec plaisir que la malade âgée avait rapidement repris du poil de la bête. « *Ses voisins venaient régulièrement prendre des nouvelles et s'occuper d'elle* », en plus des visites quotidiennes d'une infirmière à domicile, relate le facteur, qui considère cette dame comme un membre de sa famille. Sa « vraie » famille à lui vient, elle, de s'élargir. Yannick et son épouse ont effectivement eu le bonheur d'accueillir un petit garçon cet automne, né le 15 novembre. Attendu avec impatience par son aîné de 11 ans et sa fille de 5 ans qui espéraient tous les deux un petit frère.



« Malgré l'affluence quotidienne, nous bénéficions d'un côté famille, d'une entraide entre nous et de synergie dans l'équipe. Nous sommes vraiment soudés dans l'adversité. »

BÉATRICE RAABON

40 ANS. À LA POSTE DEPUIS DIX-HUIT ANS. GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE (À DROITE).

BÉATRICE MASSON

49 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT-CINQ ANS. DIRECTRICE DE SECTEUR (À GAUCHE) À SAINT-DENIS (SEINE-SAINT-DENIS).

Elles ont su tenir bon malgré l'environnement délétère. Victimes d'agressions à répétition par le même client violent qui revenait régulièrement au bureau de poste, Béatrice Raabon et Béatrice Masson préfèrent aujourd'hui évoquer leur fidélité à un secteur qu'elles affectionnent toutes les deux, celui de Saint-Denis République.

C'est vrai que le territoire est difficile, et pour cause : le secteur réunit quatre bureaux (La Plaine Saint-Denis, Saint-Denis Casanova, Saint-Denis République et La Concierge-Rit, avec une fréquentation de près de 1700 clients par jour), dont le plus gros du département, Saint-Denis République, accueille chaque jour plus 900 clients. Pourtant, c'est aussi ce qui

fait sa force. « Malgré l'affluence quotidienne, nous bénéficions d'un côté famille, d'une entraide entre nous et de synergie dans l'équipe. Nous sommes vraiment soudés dans l'adversité », décrit Béatrice Raabon, avant de poursuivre : « Nous formons un noyau dur, avec des collègues sur lesquels on peut toujours se reposer en cas de difficultés. »

Jointe un peu plus tard par téléphone, sa collègue poursuit dans ce sens : « Nous avons une super cohésion entre nous. Chacun essaye de protéger l'autre. De faire en sorte que le négatif devienne du positif. » Même si la directrice de secteur souligne des problèmes de recrutement. « Le bureau de poste fait peur, notamment en interne, à cause de son étiquette. Pourtant, lorsque des intérimaires viennent

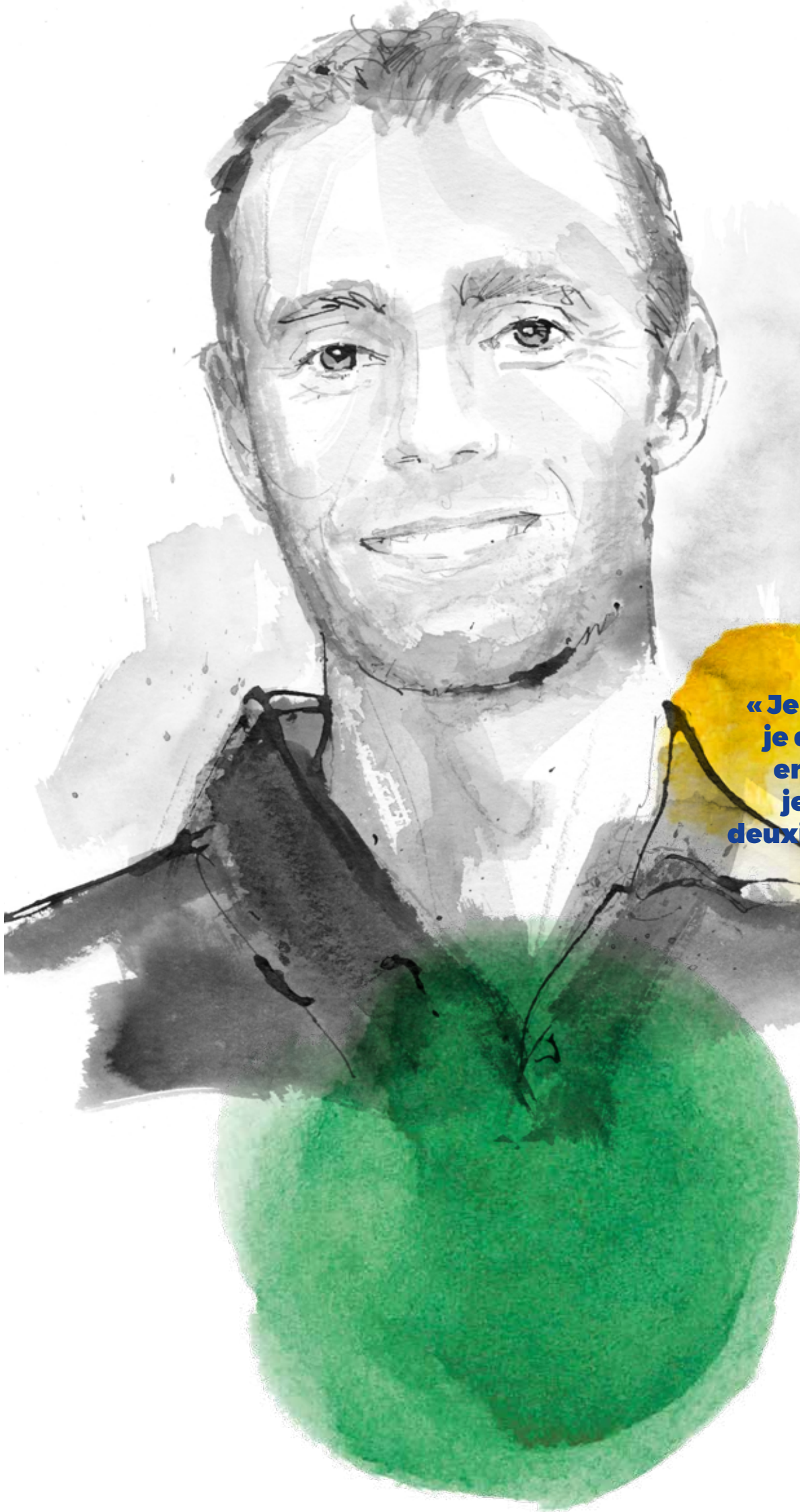
en vacation, ils demandent à y être embauchés. Une fois qu'on a mis les pieds ici, on veut y rester. »

À La Poste depuis 2003, Béatrice Raabon a toujours travaillé en Seine-Saint-Denis, dont elle est originaire, Dionysienne de naissance. « J'ai débuté à La Poste, ma fille venait de naître et j'avais besoin de travailler. Petit à petit, j'ai eu de la chance d'avoir des opportunités, de rencontrer des managers qui m'ont comprise et ont su mettre en valeur mon potentiel. » Elle rigole : « Au total, j'ai fait trois bureaux de poste en dix-huit ans, ce n'est pas beaucoup. Mais je m'attache aux gens. C'est sans doute pour cela que j'ai repris le boulot au même endroit, après l'agression. »

De son côté, Béatrice Masson travaille à La Poste depuis 1996, principalement en Seine-Saint-Denis, à La Courneuve ou à Saint-Denis. « Je suis originaire de la commune d'Aubervilliers plus exactement. Je n'ai eu que des bureaux QPV, quartier prioritaire sensible. » Au sujet de sa collègue, au-delà des événements récents et traumatisants, elle met en avant un engagement hors pair : « Béatrice est exemplaire. Notre bureau de poste n'est pas facile. Malgré ça, elle a persévéré. C'est une personne assidue et toujours prête à rendre service à ses collègues. » Une chose est sûre : en cas de coup dur, on peut compter sur ces deux femmes.

KEVIN CAMPION

33 ANS. À LA POSTE DEPUIS HUIT ANS. ANCIEN FACTEUR ET ATHLÈTE À DIEPPE (SEINE-MARITIME).



Comme certaines révélations, celle de Kevin Champion a eu lieu devant la télévision, en regardant les Jeux olympiques de Sydney, en 2000. « Ça m'a donné envie », raconte-t-il aujourd'hui. À la rentrée, sa mère inscrit donc Kevin, 12 ans, au club d'athlétisme du coin, celui de Feyzin-Vénissieux (Rhône). « Je ne courrais pas très vite et ne sautais pas bien loin! », confie-t-il. Un jour, il s'amuse à imiter une femme qui s'entraîne à la marche autour du stade, et c'est parti! « J'ai tout de suite compris le geste très technique de la marche, j'avais une vraie facilité pour ce mouvement, alors j'ai persévéré. » À 15 ans, il décroche sa première médaille aux championnats de France minimes, puis à 18 ans, sa première sélection en équipe de France junior. Après un BEP en génie mécanique et un bac STI, il arrête ses études. « On m'a fait comprendre que j'avais un potentiel pour aller aux Jeux, alors j'ai décidé de me consacrer à 100 % à la marche. » Et bien lui en a pris! Après une première compétition internationale à 18 ans où il finit deuxième, il intègre l'équipe senior en 2010, puis participe aux Championnats du monde de 2013, et à ses premiers Jeux olympiques, Rio en 2016, où il termine 49^e sur 20 km. Kevin ne lâche rien et poursuit son rêve qui l'amènera, l'été dernier, aux Jeux de Tokyo. Grâce à un séjour de dix jours dans une chambre thermique qui reproduit le climat qui l'attend aux Jeux (31 degrés et 80 % d'humidité), Kevin s'entraîne sur un tapis roulant, en vue des épreuves olympiques. « Les conditions à Sapporo – où étaient prévus les épreuves de marche et le marathon – étaient aussi pénibles qu'à Tokyo, mais j'étais très bien préparé! » Le jour J, il accomplit une très belle

« Je m'entraînais tôt le matin, puis je distribuais le courrier à vélo ou en voiture, selon les tournées, et je terminais ma journée par une deuxième séance d'entraînement. »

course et se hisse à la 16^e place. Un record pour lui. Son statut à La Poste y est pour beaucoup. L'exemple d'un autre grand champion – lui aussi postier, Yohann Diniz, champion du monde du 50 kilomètres marche en 2017 – lui a sans doute ouvert la voie.

Avant d'obtenir ce statut particulier qui lui permet de se consacrer à 100 % à son sport, Kevin a été facteur à Dieppe pendant quatre ans, de 2013 à 2017. « Je m'entraînais tôt le matin, puis je distribuais le courrier à vélo ou en voiture, selon les tournées et je terminais ma journée par une deuxième séance d'entraînement. » Depuis 2017, le temps libre que lui a accordé La Poste lui a permis de multiplier les courses et de gagner 33 places aux J.O. de Tokyo, par rapport à ceux de Rio.

Mais Kevin ne compte pas s'arrêter en chemin. La marche, discipline d'endurance, permet aux athlètes d'atteindre les meilleurs niveaux après 30 ans. Aujourd'hui âgé de 33 ans, ce père de trois enfants en a encore sous le pied. Son objectif : Paris 2024, avec un classement si possible dans les dix premiers de l'épreuve des 20 kilomètres, sa spécialité. Un rêve que le bambin de 12 ans devant sa télévision n'avait sans doute pas imaginé...

« **N**ous avons eu deux jours pour effectuer cette distribution, en plus de notre travail quotidien d'acheminement du courrier et

des colis », raconte Éva Dumont, factrice services expert à Châtillon-en-Bazois (Nièvre). La postière fait référence au contrat de distribution des bulletins de vote et des professions de foi pour le second tour des élections départementales et régionales en juin dernier, confié intégralement après le premier tour à La Poste. Pour motiver l'équipe de dix facteurs, elle leur a présenté cette tâche imprévue comme un défi à relever. Chaque tournée a reçu 600 à 700 plis supplémentaires à distribuer en un temps record. « C'était une occasion de véhiculer une bonne image de La Poste. Cela nous a permis de montrer notre force et de démontrer que, grâce à notre maillage territorial, nous sommes les seuls à pouvoir accomplir ce genre d'opération en si peu de temps », explique Éva Dumont, qui rappelle aussi qu'avant d'être postiers, les facteurs sont des citoyens.

Et d'insister pour convaincre des facteurs qui sortaient de deux confinements et avaient encore sur les bras une masse de colis en souffrance à acheminer : « Si on réussit cette opération, l'État nous choisira pour les futures élections et ce contrat permettra de pérenniser nos emplois. »

Il faut dire que ses collègues étaient bien conscients de l'enjeu, surtout après avoir été pris à partie par des habitants qui n'avaient pas reçu leur propagande électorale lors du premier tour et qui étaient persuadés... que La Poste était en cause. Au final, l'équipe a relevé cette surcharge de travail. Pour

ÉVA DUMONT

37 ANS. À LA POSTE DEPUIS DIX ANS. FACTRICE SERVICES EXPERT À CHÂTILLON-EN-BAZOIS (NIÈVRE).

« Nous avons eu deux jours pour effectuer cette distribution, en plus de notre travail quotidien. »

elle, le métier de facteur ne s'improvise pas : « C'est très compliqué de faire du porte-à-porte et de distribuer des plis. » D'autant que dans le bourg, la nomenclature des rues est loin d'être parfaite. Mieux vaut bien connaître ses clients, par exemple ceux qui ont fait une réexpédition de courrier : « Nous savons qui est toujours là et qui a déménagé. »

Après un bac littéraire, la jeune femme a rencontré son conjoint et a changé de département, passant de l'Yonne à la Nièvre pour le suivre. Entrée en tant que contractuelle, cette mère d'un jeune garçon a commencé par le tri du courrier avant de devenir factrice. Après un contrat de professionnalisation sur le site de Clamecy, elle a été titularisée puis a passé six mois en formation à Mâcon. À son arrivée à Châtillon-en-Bazois, elle a débuté comme « rouleuse » (remplaçante de titulaire), puis en 2013 est devenue factrice d'équipe et sept ans plus tard factrice services expert. À ce poste, elle s'occupe aussi de l'installation de systèmes de téléassistance, un des nouveaux services proposés par La Poste. « C'est une manière de rencontrer les clients autrement qu'en leur apportant du courrier ou des colis. C'est vraiment intéressant », conclut Éva Dumont, qui se dit prête à reprendre le flambeau lors des prochaines élections présidentielles et législatives.





« Dernièrement, j'ai aidé une dame qui avait acheté un Mac pour organiser ses documents. Elle était complètement perdue. »

ISSAM LAMLIH

36 ANS. À LA POSTE DEPUIS QUATRE ANS. RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL À STRASBOURG (BAS-RHIN).

Trois vendredis après-midi par mois, de 14 à 16 heures, Issam Lamlih, responsable commercial du bureau de poste de Strasbourg Esplanade se rend chez Emmaüs Connect pour aider les personnes en difficulté avec l'informatique. « En arrivant en Alsace il y a quatre ans, j'ai commencé par accompagner des jeunes dans leur vie professionnelle. Mais l'association a fermé à cause du Covid. J'ai lu un article sur Emmaüs Connect et j'ai tout de suite fait le lien entre mes compétences numériques et le bénévolat », relate le trentenaire. Il s'agit d'une permanence en face-à-face, avec un suivi possible sur des problématiques plus complexes. Les demandes sont variées : « Dernièrement, j'ai aidé une dame qui avait acheté un Mac pour organiser ses documents. Elle était complètement perdue et je lui ai expliqué le

fonctionnement de cet ordinateur, j'ai nettoyé son adresse mail des spams et je lui ai montré comment acheter une place de cinéma sur Internet. » Parfois, il s'agit de débrouiller des litiges, comme pour cet homme ayant des difficultés à s'exprimer et à écrire à qui son opérateur téléphonique réclamait 2 000 euros : « Après plusieurs appels et mails, suivis d'une mise en relation avec le médiateur, j'ai réussi à prouver que ces factures étaient injustifiées. » Outre cette activité bénévole, le numérique occupe une place importante dans sa vie professionnelle, puisqu'il opère dans un bureau de poste proposant des offres dédiées aux jeunes, équipé de divers outils digitaux. « Les jeunes sont la clientèle qui entre le moins dans nos bureaux. Ici, nous leur proposons une zone de coworking, la possibilité de passer l'examen du Code de la route, de prendre rendez-

vous avec un chargé de clientèle sur une borne, une table pour recharger smartphones et tablettes, des partenariats avec des entreprises via une appli genre LinkedIn pour les 18-30 ans. », énumère le responsable espace commercial.

Avant d'occuper ce poste, le natif de Duras (Lot-et-Garonne) a commencé par travailler comme agent de prévention et de sécurité. Mais ce fils de commerçants dans les fruits et légumes s'est aperçu que ce qui lui plaisait vraiment, c'était le contact direct avec les clients. Après du porte-à-porte en téléphonie mobile, il intègre SFR mais l'arrivée de Free bouscule le secteur et le pousse à changer de voie. À 27 ans, il décide alors de voyager et s'envole vers l'Australie : « J'ai vendu ma voiture et mes meubles. Puis j'ai acheté un sac à dos, un billet aller et je suis parti pour quatre ans. J'ai visité 22 pays tout en travaillant sur place. » Durant la dernière année de ce périple, il rencontre une Alsacienne, voyage en sa compagnie plusieurs mois et tombe amoureux. Le couple s'installe à Strasbourg. Aujourd'hui, le férù de numérique compte bien continuer son action bénévole malgré les horaires à rallonge. « Si on accordait tous un peu de notre temps gratuitement, on vivrait peut-être dans un monde meilleur », conclut Issam Lamlih.



« Nous avons mis en place des débriefings systématiques, des formations sur l'insécurité et des moments conviviaux pour échapper un peu à tout ça. »

MICHAËL WELLE

33 ANS. À LA POSTE DEPUIS TREIZE ANS. RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL AUX MUREAUX (YVELINES).

En juillet 2019, pour son arrivée aux Mureaux, Michaël « reprend une équipe fragilisée ». Au mois de février, une attaque à main armée avait traumatisé les agents. De nombreux arrêts s'en étaient suivis, des démissions aussi. Et en janvier 2020, la pandémie de Covid-19 est venue renforcer les incidents, au total 225 recensés sur 2020, avec des événements lourds, type menace de mort ou jets de projectiles...

Pourtant Michaël a su faire face : « Nous avons mis en place des débriefings systématiques, des formations sur l'insécurité et des moments conviviaux pour échapper un peu à tout ça. Dès qu'une altercation avait lieu, je prenais le relais. Nous avons été énormément aidés par la sécurité. Deux vigiles financés par la Sûreté nationale. Ainsi que par les forces de l'ordre qui interviennent

rapidement. » Au cours de l'année 2021, en sa présence, les incivilités ont beaucoup diminué.

« L'équipe est apaisée, les arrêts maladie ont vraiment baissé. Pour preuve, on a multiplié par trois les ventes de certains produits commerciaux, comme La Poste Mobile », fait valoir Michaël. Avant de poursuivre, philosophe : « Quand on est bien dans son travail, on est dans un bon état d'esprit. Nous avons cette chance-là aux Mureaux, l'ambiance est sympathique, il y a beaucoup de cohésion dans l'équipe. » C'est également un des seuls bureaux de la direction régionale où il n'y a pas eu de fraude bancaire cette année. Elles ont toutes été repérées par les postiers formés à la détection des faux documents. Entré en 2008 à La Poste, Michaël a gravi les échelons, peu à peu. D'abord facteur, passé à la machine de tri, il devient conseiller financier,

puis responsable espace commercial dans le secteur patrimonial jusqu'à occuper son poste actuel aux Mureaux, dans un secteur qui englobe huit bureaux. « Au départ, je voulais être vétérinaire, rien à voir. Mais j'ai dû travailler rapidement. » À La Poste, il trouve un cadre de travail qu'il apprécie et le moyen d'évoluer, de faire carrière, l'occasion aussi d'exercer plusieurs métiers. Aujourd'hui, il aimerait se spécialiser dans la sûreté, la prévention et la gestion des incivilités, avec la mise en place de système de vidéo-surveillance ou l'organisation du parcours client dans le bureau de poste.

Directrice de secteur, Marie-Annick Leclercq travaille à ses côtés depuis deux ans et ne tarit pas d'éloges à son égard. « Michaël sait fédérer une équipe et dire les choses dans cet environnement difficile des Mureaux. Il a su donner du sens au travail de ses collaborateurs, tout en restant proche d'eux. C'est une personne qui s'investit beaucoup. » Son engagement se poursuit dans sa vie quotidienne. Bénévole, Michaël s'occupe de personnes âgées souffrant d'Alzheimer. Il rigole, « sans doute mon côté patient et pédagogue ». Il aime aussi voyager, avec plus de cinquante pays au compteur et une curiosité inépuisable pour l'Afrique.


THU KAMKASOMPHOU

53 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT ET UN ANS. ATHLÈTE ET CHARGÉE DE COMMUNICATION À PARIS.

Lorsque certains reprennent le travail en septembre, ils reviennent au bureau avec des coups de soleil ou des photos-souvenirs de leurs vacances. Thu Kamkasomphou, elle, est revenue de Tokyo, au Japon, avec... deux médailles de bronze. En parallèle de son emploi de chargée de communication qu'elle occupe depuis 2008 au sein du groupe La Poste, Thu est en effet une pongiste paralympique. Sa sixième participation aux Jeux de 2021 est venue garnir son palmarès déjà riche en médailles. Et le huis clos pour les compétitions imposé par les autorités nippones en raison de la pandémie de Covid-19 n'a pas entamé son mental d'acier.

Atteinte d'une périarthrite noueuse, une maladie auto-immune qui cause des inflammations des artères diagnostiquées à l'âge de 18 ans, Thu a rejoint le monde du handisport où elle a tout de suite brillé. La jeune femme, arrivée du Laos à l'âge de 10 ans, a suivi un parcours sport études dans un centre de haut niveau à Caen dans le Calvados, et c'est après une médaille d'or raflée lors de ses premiers Jeux paralympiques à Sydney, en Australie en 2000, qu'elle rejoint le groupe La Poste, où elle occupera d'abord le poste de téléopératrice avant de se voir confier une mission liée à la communication. Son employeur, qu'elle ne cesse de remercier, lui permet en effet de diviser son temps entre les entraînements au sein de son club de Rennes (Ille-et-Vilaine) et son activité professionnelle. « Sans La Poste, je suis certaine que mon palmarès ne serait pas celui qu'il est à l'heure actuelle », insiste Thu.

Lorsqu'elle ne manie pas la raquette pour renvoyer la balle à des vitesses impressionnantes,



« Sans La Poste, je suis certaine que mon palmarès ne serait pas celui qu'il est à l'heure actuelle. »

Thu parcourt les entités du groupe pour motiver les troupes. Elle tient des conférences et des ateliers au cours desquels elle ne manque pas d'utiliser son propre parcours sportif pour aider ses collègues. « Je partage mon expérience de joueuse, mes victoires et mes succès » pour tisser « des parallèles avec le monde professionnel », explique la championne de tennis de table. « Moi-même touchée par le handicap, je parle aussi du rebond » et des manières de faire face à l'adversité que réserve parfois la vie, insiste la postière. Lorsque la multiple championne du monde, de France et d'Europe rencontre des équipes de postiers, la pongiste ne manque pas d'emporter ses médailles et de préparer ses plus beaux sourires pour participer à des séances photos avec ses collègues.

À 53 ans et malgré le handicap, le quotidien de Thu reste rythmé par le sport, sa priorité ultime. Sa maladie la contraint à ne s'entraîner « qu'une » heure tous les deux jours mais elle semble avoir trouvé la recette de la réussite. La retraite est loin d'être à l'ordre du jour pour elle puisqu'elle va continuer à travailler avec acharnement pour tenter de se qualifier pour les Jeux paralympiques de Paris, en 2024. Et pourquoi pas Los Angeles, qui accueillera ceux de 2028 !

Les samedis, c'est une fois sur deux, et ce samedi-là, Marie Laffont n'était pas de tournée. Elle était restée chez elle à Draguignan et avait laissé son collègue distribuer courrier et colis aux habitants de Lorgues, un coquet village provençal à mi-chemin entre le golfe de Saint-Tropez et les gorges du Verdon. De retour au bureau le lundi, elle prend son Berlingo et la route, une petite route qui s'éloigne du bourg pour zigzaguer dans les collines où quelques maisons dissimulent leur magnificence derrière de hauts portails. Privilège des facteurs et factrices, Marie les a vues de près ces villas et a pu les apprécier, notamment celle qui possède une piscine si grande qu'elle la qualifie sans trembler « d'olympique ». Son heureux propriétaire est âgé de 83 ans. Comme on dit, il coule une retraite paisible sans doute ponctuée par des bains quotidiens durant l'été et même au-delà car dans ce pays le soleil ne se lasse jamais de briller. « *Mais pourquoi n'a-t-il pas récupéré le colis déposé samedi, s'interroge Marie alors qu'elle vient d'ouvrir la boîte aux lettres afin d'y laisser une épaisse enveloppe. Peut-être est-il fatigué, mais ça ne lui ressemble pas.* » Et elle repart. Une tournée, ça n'attend jamais trop. Quand mardi, elle constate derechef que la boîte aux lettres n'a pas été relevée, elle sonne, mais personne ne répond. La question de la veille revient, mais cette fois plus préoccupante. « *Comme j'étais avec un jeune pour lui apprendre le circuit, j'ai décidé de faire comme si de rien n'était, mais en me promettant de revenir, une fois la tournée achevée* », relate-t-elle. Ayant encore sonné sans obtenir de réponse, Marie est désormais certaine que quelque chose cloche et elle file aussitôt à la gendarmerie. L'ayant écoutée, les gendarmes lui demandent de les attendre pendant qu'ils se rendent

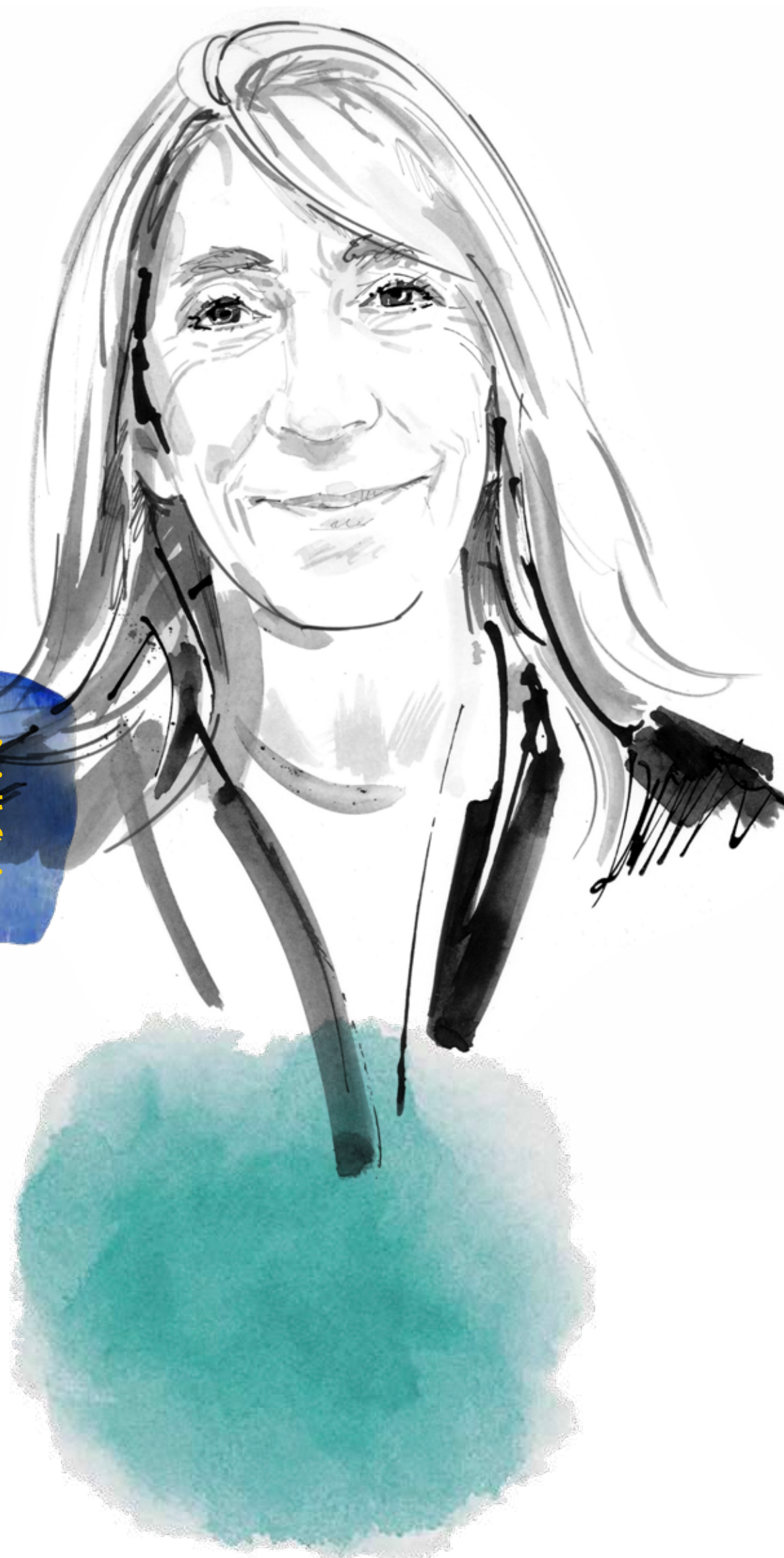
MARIE LAFFONT

59 ANS. À LA POSTE DEPUIS TRENTE ET UN ANS. FACTRICE AUX ARCS-SUR-ARGENS (VAR).

« Sans votre intervention, ce monsieur ne serait plus là. Vous venez tout simplement de sauver une vie », déclare le chef de la gendarmerie.

sur place. « *Si vous entendez un petit chien aboyer, c'est qu'il est bien là* », a-t-elle le temps de leur glisser avant qu'ils s'engouffrent dans leur véhicule et démarrent en trombe. Et qu'advient-il au moment où les gendarmes franchissent lestement le portail à la manière de cambrioleurs ? Le petit chien aboie évidemment.

Dans la maison, le vieil homme gît sur le carrelage. Cela fait quatre jours qu'il n'a pas bougé. Son visage porte les marques d'une chute, son regard est vitreux, son esprit est aux abonnés absents. Vite les urgences ! Il souffre d'une très sévère déshydratation. De retour d'opération, le chef de la gendarmerie félicite Marie : « *Sans votre intervention, ce monsieur ne serait plus là. Vous venez tout simplement de sauver une vie.* » Quelques jours passent ; elle téléphone à l'hôpital pour prendre des nouvelles, mais comme elle n'est pas de la famille, on ne lui dit rien. Un bon mois plus tard, le rescapé a retrouvé sa maison, sa piscine, mais pas sa tête. Il ne se souvient pas être tombé, ni d'avoir vu les gendarmes chez lui, ni qu'il doit sa vie sauve à la persévérance d'une postière.





Un homme a voulu faire une opération financière sans être en mesure de présenter une pièce d'identité : « Soit vous me faites l'opération, soit je casse tout. »

ILYAS MAHMOUD

31 ANS. À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS. CHARGÉ DE CLIENTÈLE À PARIS (XVIII^E ARRONDISSEMENT).

Ilyas Mahmoud se décrit comme « *un enfant du XIX^e arrondissement* » de Paris. Ce chargé de clientèle de 31 ans, né du côté de la Porte de la Chapelle, a grandi dans ce quartier vivant de la capitale et ne l'a jamais quitté. « *J'aime travailler ici* », explique-t-il. Chaque jour, son emploi au sein de La Poste lui permet de se « *sentir utile* » auprès de clients qui ont besoin de ses conseils avisés. Ancien responsable au sein de la chaîne de cinémas UGC, il est entré à La Poste en 2018 et a très vite fait ses preuves.

Grâce à ses efforts et son travail acharné, il a été repéré comme un élément fort de son équipe et son manager Afif Goumidi l'a soutenu dans ses envies d'évolution. En 2022, il deviendra conseiller financier... toujours dans le XIX^e arrondissement. Le quotidien à la Porte de la Chapelle est loin d'être

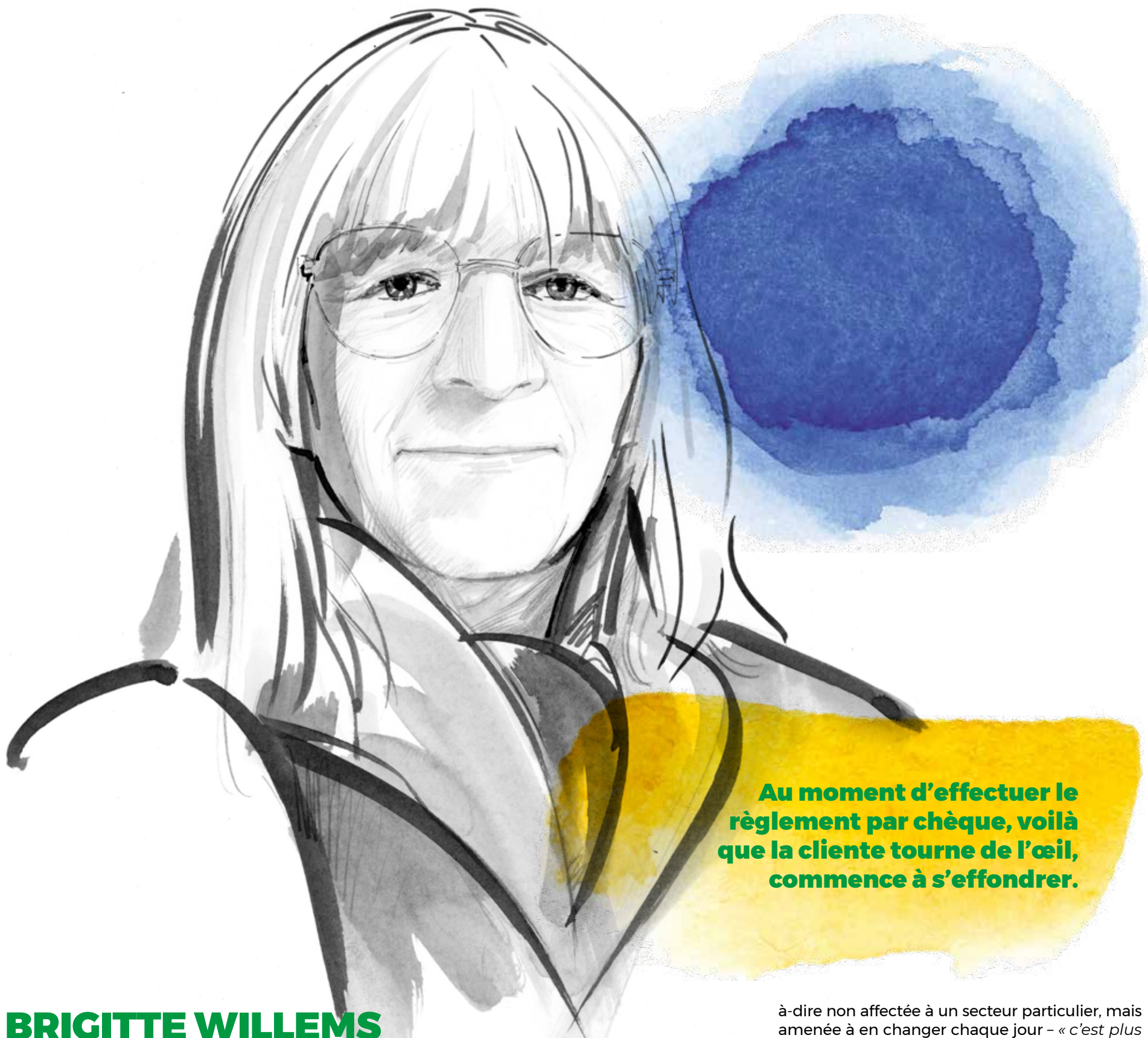
monotone. Ilyas en a fait l'expérience le 13 juillet dernier lorsqu'un homme a voulu faire une opération financière sans être en mesure de présenter une pièce d'identité. « *Soit vous me faites l'opération, soit je casse tout* », a lancé l'individu qui était visiblement sous l'emprise de stupéfiants. Face au refus de la chargée de clientèle, il a sorti une arme – qui s'est révélée factice – et a tenté de s'en prendre à cette dernière. Il a ensuite essayé d'agresser Kahina, l'épouse d'Ilyas, qui travaille dans le même bureau.

Face au danger, le chargé de clientèle s'est précipité sur sa collègue et sa femme, pour les mettre en sécurité dans une pièce à l'arrière de l'agence. Le vigile a ensuite pris le contrôle de la situation en immobilisant l'agresseur et appelant la police et les secours.

Les pompiers sont rapidement arrivés sur place pour venir en aide aux victimes de l'esclandre. Kahina était en effet enceinte de sept mois au moment des faits et à deux semaines du début de son congé maternité. En se mettant à l'abri, elle s'est cognée à une chaise. Heureusement, cela n'a pas eu d'incidence sur la fin de sa grossesse et la santé de son petit garçon, né en pleine forme en septembre.

La collègue d'Ilyas, Estelle, a, pour sa part, été « *très touchée psychologiquement* » par l'intrusion de cet homme violent sur son lieu de travail. La direction de son établissement a mis en place dans la foulée une cellule psychologique.

Ilyas et Kahina ne souhaitent toutefois pas se laisser abattre. Ces deux postiers dynamiques entendent bien profiter de la vie et reprendre leurs passions, accompagnés de leur petit bout de chou. Ilyas est en effet un grand voyageur, particulièrement fan de l'Asie de l'Est. Lui qui a parcouru le Cambodge, le Vietnam et les Philippines avec son sac à dos et ses chaussures de randonnée souhaite à nouveau profiter de cette dernière destination, cette fois-ci accompagné de sa famille,



Au moment d'effectuer le règlement par chèque, voilà que la cliente tourne de l'œil, commence à s'effondrer.

BRIGITTE WILLEMS

60 ANS. À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS. FACTRICE À BOURG-SAINT-AURICE (SAVOIE).

C'était un « colis contre remboursement » que devait remettre Brigitte Willems en ce jour du mois d'août 2021 - un colis que le destinataire ne récupère qu'une fois son paiement effectué. La factrice avait échangé une fois ou deux, « *autour de la pluie et du beau temps* », avec cette « *petite dame* » de 97 ans, résidente d'un immeuble de Bourg-Saint-Maurice, en Savoie. Au moment d'effectuer le règlement par chèque, voilà que celle-ci tourne de l'œil, commence à s'effondrer. Brigitte la rattrape, la pose au sol, place le colis sous sa tête et se saisit de son téléphone. Grande amatrice de séries américaines et un peu stressée, elle se rend compte qu'elle vient de composer le... 911, le numéro d'urgence en usage de l'autre côté de l'Atlantique. Son étourderie réparée, elle effectue un massage cardiaque sur la vieille dame - réminiscence d'un temps lointain

où elle avait travaillé en milieu hospitalier -, avant l'arrivée rapide et salvatrice des pompiers. Son intervention sauvera la vie de sa cliente. Brigitte Willems avait déjà eu plusieurs vies professionnelles avant d'entrer à La Poste il y a trois ans de cela. Gouvernante de résidences de tourisme pendant une longue période, cette native de Tourcoing avait ouvert sa frieterie (« *un rêve de longue date* ») en Savoie, sa région d'adoption depuis vingt-cinq ans. L'affaire ne démarrant pas, elle s'est tournée vers La Poste. Elle officie désormais au centre de Bourg-Saint-Maurice, à une quinzaine de kilomètres du Landry, le village de 900 habitants où elle réside. Une fois le tri des colis et du courrier effectué le matin, elle part effectuer sa tournée, qui dessert notamment des stations de ski comme les Arcs ou La Rosière. À cet égard, Brigitte Willems se réjouit d'être « rouleur », c'est-

à-dire non affectée à un secteur particulier, mais amenée à en changer chaque jour - « *c'est plus exigeant, mais très agréable* », estime-t-elle.

La spécificité de la région lui a valu quelques aventures, comme cette fois où un client et son puissant véhicule durent la tracter hors d'une impasse verglacée. Mais la factrice ne quitterait la Savoie pour rien au monde. Pas tant pour les plaisirs du ski - « *je ne serai jamais une championne* », sourit-elle - que pour les innombrables randonnées qu'elle y dénicher. Une activité parmi d'autres : elle s'adonne également à la danse, au Pilates, à la zumba... L'âge de la retraite a beau approcher, cette mère de deux grands enfants souhaiterait poursuivre son activité tant que possible : « *J'aime beaucoup ce que je fais, c'est vrai pour tout ce que j'entreprends, je n'ai jamais rien fait à contrecœur...* » Et pourrait éventuellement songer, le moment venu, à s'installer en Thaïlande, pays dont elle adore les paysages et les gens. Mais qui, comme d'autres qu'elle a visités - l'Égypte, le Pérou, ou, tout récemment, les Maldives -, ne compte pas de services postaux. « *Il faut aller voir ailleurs de temps en temps pour se rendre compte qu'on est bien en France...* », conclut-elle.

JEAN-MICHEL SANTIAGO

44 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT-CINQ ANS. FACTEUR À LA SEYNE-SUR-MER (VAR).



Juin, qui jusqu'à présent jouait au timide, a subitement décidé de gonfler ses pectoraux. Ce matin, les nuages filent et le ciel s'éclaircit. Au guidon de son Staby, Jean-Michel Santiago entame sa tournée le sourire aux lèvres. Il n'est que 9h30 et pourtant l'air est déjà chaud. Vraiment, il a bien fait d'adopter une tenue légère. La circulation est fluide. Rien à voir avec les vacances d'été quand les touristes débarquent en masse pour poser à touche-touche leurs serviettes de bain sur les plages de La Seyne-sur-Mer... Un œil dans le rétro, le clignotant, un petit coup sur la poignée d'accélérateur et Jean-Michel dépasse en douceur une voiture hésitante. Décidément très maniable ce scooter électrique à trois roues, et tellement agréable à conduire quand il fait beau. Dans le Var ensoleillé, à deux pas des flots bleus, il a trouvé sa terre promise.

Encore un dernier virage, et le facteur s'engage dans la résidence La Maurelle où s'élèvent une poignée de HLM, des parallélépipèdes rectangles dépourvus de toutes fioritures. On sent que l'architecte était pressé d'achever son travail. Ce n'est pas le cas de Jean-Michel qui vient de garer son véhicule au pied du bâtiment B. En possession d'une lettre recommandée pour une cliente qu'il connaît bien, il cherche son nom sur le tableau de l'interphone, le trouve rapidement, s'apprête à sonner, mais se ravise in extremis : « *J'ai préféré monter directement au cinquième étage. Je procède comme ça d'habitude, car au final, j'estime que je gagne du temps.* » En sortant de l'ascenseur, il se dirige sans hésiter à droite au fond du couloir. Question d'habitude. Toc, toc ! « *En guise de réponse, j'ai entendu une plainte. Puis un appel au secours. Quelque chose de déchirant. J'ai poussé*

« En guise de réponse, j'ai entendu une plainte. Puis un appel au secours. Quelque chose de déchirant. J'ai poussé la poignée, la porte était ouverte. »

la poignée, la porte était ouverte. Dans le salon, la jeune femme était assise dans un fauteuil avec par-dessus ses jambes nues, un drap. Entre deux râles, entre deux pleurs, elle m'annonce qu'elle vient de perdre les eaux, qu'elle ne peut plus bouger. »

Pour le recommandé, c'est fichu ! Maintenant, il s'agit de faire en sorte que cette femme soit prise en charge rapidement. Rien ne dit que cela va passer comme une lettre à la poste, mais il en faut plus pour déstabiliser Jean-Michel qui, il y a quelques années, a accompagné son épouse quand elle enfantait. Son petit Mathias, il l'a vu naître. Dans la cuisine, il prend un verre d'eau et le donne à la femme qui n'en mène pas large. Il lui apporte aussi une serviette mouillée avec laquelle elle rafraîchit son visage. Ensuite, il appelle le 18. En cinq minutes, les pompiers, dont la caserne est située à deux kilomètres à peine, déboulent dans l'appartement. Un rapide *monitoring*, le brancard, puis ils repartent à fond les ballons en direction du centre hospitalier de Sainte-Musse à Toulon.

Voilà, c'est fini. Ce n'est pas le cas de la tournée, et il faut s'y recoller. Deux semaines plus tard, Jean-Michel rencontre la nouvelle maman dans la rue. Remerciements chaleureux. Dans sa poussette, un bébé gazouille.



« Je rassure le client car je maîtrise à la fois l'aspect technique et réglementaire du dossier. C'est crucial pour RTE. »

J'archive, tu archives, elle archive électroniquement... Elle, c'est Séverine Denys. Nous archivons, vous archivez, ils archivent électroniquement. Eux, c'est Docaposte. Ils ne font pas qu'archiver, mais dans ce domaine d'activité, ils apprécient de pouvoir compter sur Séverine, en particulier quand il n'y a plus qu'eux et un concurrent en lice pour remporter un appel d'offres. Quel entraîneur de foot se priverait de Messi pour jouer une grande finale ? Aucun. Eh bien, c'est pareil avec Séverine. Quant au cours d'une ultime soutenance orale de trois heures, il a fallu convaincre RTE (Réseau de transport d'électricité) de choisir Docaposte pour mettre en place leur système d'archivage, elle a comme d'habitude déployé son expertise. À la différence de Messi, Séverine ne collectionne pas les Ballons d'or, cependant elle détient dans son armoire quelques trophées prestigieux au service du développement de la confiance dans les services numériques, parmi lesquels la présidence de la commission CN171 de l'AFNOR (Association française de normalisation) en charge de la norme sur l'archivage électronique. « Je rassure le client, car je maîtrise à la fois l'aspect technique et réglemen-

SÉVERINE DENYS

44 ANS. À LA POSTE DEPUIS CINQ ANS. DIRECTRICE DU PÔLE CONFORMITÉ DE DOCAPOSTE À PARIS (XII^e ARRONDISSEMENT).

taire du dossier, explique-t-elle. C'est crucial pour RTE, un établissement semi-public dont l'activité est essentielle à la nation. Certains de leurs documents seront détruits à l'issue d'une période légale. Figurez-vous que ce n'est pas si facile de détruire totalement un document numérique. D'autres seront conservés indéfiniment pour intégrer les archives nationales. Lesquels et comment ? Avec le papier, on se posait zéro question. On rangeait le document dans une chemise, la chemise dans un placard. Un document électronique, c'est une autre paire de manches. » En effet, il faut réfléchir avec le client au meilleur format de conservation, mettre en place des protocoles, établir des projets de conversion... On voit par là que rien n'est jamais acquis en matière d'archivage électronique. Tout sauf une découverte pour Séverine. Déjà, durant sa jeunesse à Vendôme, elle avait constaté au fil des

ans que certains jeux de son ordinateur Amiga (paix à son âme) n'étaient pas immortels. Ça la gênait, en tout cas davantage que de marcher dans la boue du Loir-et-Cher en chantant du Michel Delpech. Plus tard, elle ne se contentera pas d'imprimer son mémoire de maîtrise d'histoire des arts, elle le sauvegardera aux formats Word et PDF, le gravera sur un CD-ROM, l'enregistrera sur un disque ZIP et un disque JAZ, et enverra pour finir une copie sur sa boîte mail. Ce faisant, elle ne prétendait pas protéger une œuvre indélébile, non, elle voulait juste voir comment le document vieillirait en fonction des techniques de dématérialisation employées. Évidemment, tout le monde n'agit pas ainsi. Dans le cas de Séverine, cela s'appelle une vocation. L'archivage la réclamait, elle a dit oui. Docaposte s'en félicite. RTE aussi qui sans doute a senti sa passion en plus de ses compétences.

PATRICE POIVRE

57 ANS. À LA POSTE DEPUIS TRENTE ANS. FACTEUR À SAINT-SEINE-L'ABBAYE (CÔTE-D'OR).



O n a beau connaître sa tournée par cœur, il est des jours où rien ne se passe comme prévu. L'inopiné déboule sans crier gare, au coin d'une boîte aux lettres, et... c'est au facteur d'improviser. Pour Patrice Poivre, ce fut le cas en mai 2021.

Ce matin de printemps, tout roule pourtant pour notre Bourguignon. 11 heures viennent de sonner, les livraisons s'enchaînent et le soleil brille sur Pelle-rey, commune rurale d'une petite centaine d'âmes, à une quarantaine de kilomètres au nord-ouest de Dijon. Patrice Poivre se présente au domicile d'un client qu'il connaît bien, pour un colis. « *Je sonne et j'entre dans la foulée, comme d'habitude, raconte-t-il. Ici, à la campagne, les portes restent ouvertes.* » Le facteur lance un « *bonjour* », sans réponse, dépose le paquet et s'apprête à repartir. C'est à ce moment précis que surgit l'imprévu : « *J'aperçois des traces de sang dans le couloir. Puis je vois le monsieur, allongé sur sol.* »

Le sexagénaire, immobilisé mais conscient, explique être tombé. Il a mal au dos et une plaie ouverte à la tête. En souffrance, il prie le facteur de le remettre sur pied. Avec sang-froid, Patrice Poivre l'en dissuade : il sait qu'il ne faut pas bouger une personne blessée. « *Je le lui ai expliqué calmement, puis j'ai tout de suite appelé les pompiers et alerté la voisine.* » Les secours tardent, alors Patrice reste avec son client. Il le recouvre d'une couverture et lui parle, jusqu'à sa prise en charge et son départ pour l'hôpital. Le monsieur y passera une nuit d'observation, avant de regagner sans séquelles ses pénates. « *Ce genre d'épisode nous rappelle qu'on est utile bien au-delà de notre mission de postier* », témoigne aujourd'hui Patrice.

« *Patrice est à l'image de ce qu'est La Poste en milieu rural : sur le terrain et proche des gens* »,

« Ici, à la campagne, les portes restent ouvertes. J'aperçois des traces de sang dans le couloir. Puis je vois le monsieur, allongé sur sol. »

résume son responsable, Patrick Ménelot. Une ruralité que Patrice connaît bien. Très bien même. « *Il œuvre sur la même tournée depuis trente ans, rappelle son chef d'équipe. Ce qui en fait le plus ancien facteur de Saint-Seine!* » Entré à La Poste en 1988 après quelques petits boulots et un service militaire à Dijon, Patrice Poivre a d'abord officié trois ans en région parisienne. Puis il a voulu, à 27 ans, retrouver la Bourgogne de son père. Depuis 1991, c'est donc à Plombières-lès-Dijon, au cœur des si beaux paysages de la Côte-d'Or, qu'il vit avec son épouse et leurs deux enfants.

Ces paysages, il les arpente dans son véhicule jaune... mais pas seulement. « *Je suis un grand fana de course à pied* », précise-t-il. Et il ne lésine pas sur ses foulées. Trois à quatre fois par semaine, sur route ou en forêt, seul ou avec des amis, Patrice dévore les kilomètres. « *J'aime, quand je cours, le dépassement de soi, la contemplation des paysages et le contact avec la nature.* »

Si son fiston préfère pour l'instant le tennis, sa fille, elle, s'est laissée gagner par sa passion... En novembre dernier, pour le tout premier semi-marathon de son aînée (27 ans), Patrice était là. Baskets aux pieds, évidemment.

C'est le confinement de mars 2020 qui a déclenché le projet d'amélioration de la visibilité des points de contacts de La Poste sur Internet. « Au début de la crise sanitaire, on a atteint, par mois, 130 millions de requêtes sur Google et enregistré jusqu'à 1,5 million de visites sur les localisateurs du site Web de La Poste. Le besoin d'automatiser l'information sur les horaires d'ouverture des bureaux, agences communales ou La Poste Relais s'est vite imposé », explique Julien Galland. Avec ce chantier d'envergure, le chef de projet web, qui avait déjà mis en place plusieurs services numériques tels que le calculateur de tarifs ou la modification de livraison, voit se réaliser ses aspirations professionnelles les plus chères. « Je suis entré à La Poste pour pouvoir imaginer des solutions qui apportent une vraie valeur ajoutée, dans un esprit de service public », confie le presque quadragénaire.

En janvier 2021, une fois choisi le partenaire technique du projet, Julien prend la tête d'une « task force » d'une dizaine de personnes. Avec un chef de projet technique et des développeurs, il doit achever dans les six mois l'automatisation de la visibilité des points de contact de La Poste sur Google et laposte.fr. La priorité ? Mettre en place un socle technique avec toutes les informations nécessaires permettant l'automatisation. « Nous avons travaillé d'arrache-pied pour réaliser cette première étape et fin avril, quatre mois seulement après le début de notre mission, l'automatisation était effective sur Google » détaille-t-il.

Sur laposte.fr, six mois ont été nécessaires car il fallait aussi créer un seul localisateur (là où

JULIEN GALLAND

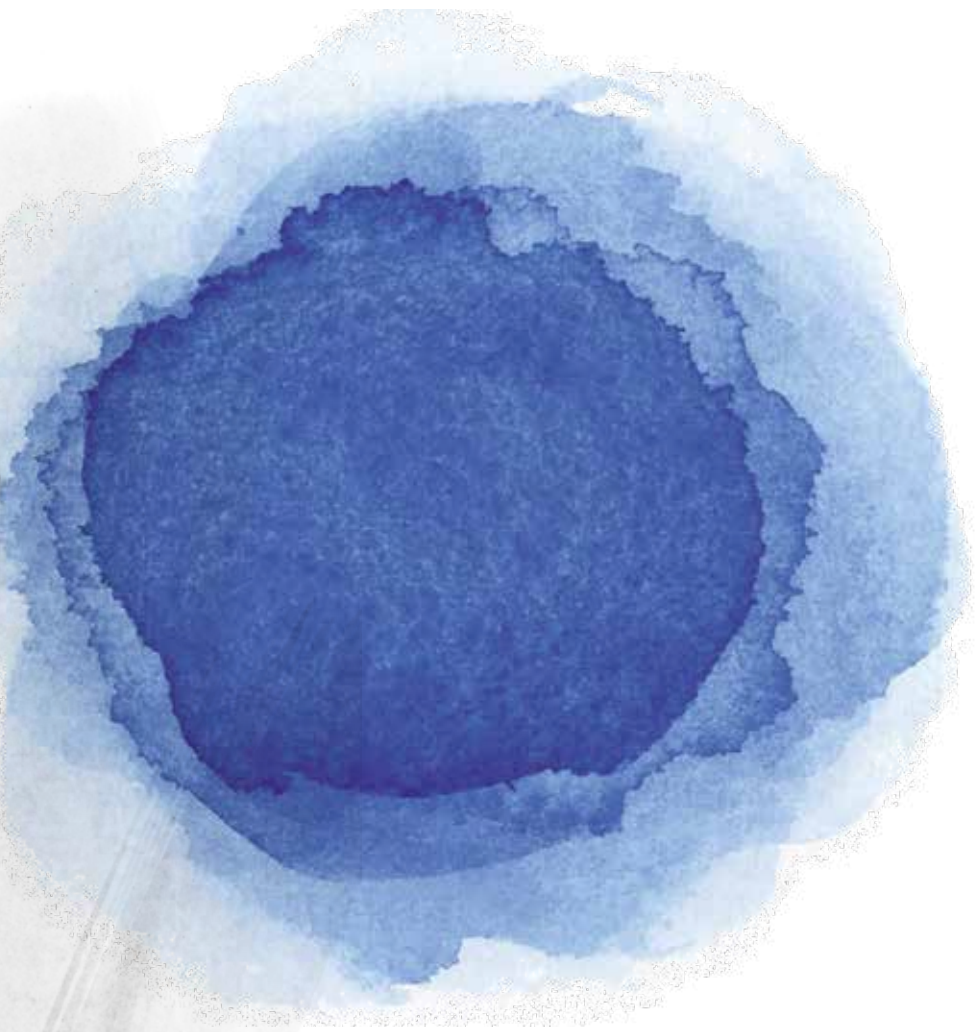
39 ANS. À LA POSTE DEPUIS TREIZE ANS. PRODUCT OWNER
À ISSY-LES-MOULINEAUX (HAUTS-DE-SEINE).

« Nous avons travaillé d'arrache-pied pour réaliser cette première étape et, fin avril, quatre mois seulement après le début de notre mission, l'automatisation était effective sur Google. »

plusieurs coexistaient auparavant) et l'enrichir de fonctionnalités telles que le calcul d'itinéraire ou le détail des services disponibles. « La mission a été totalement réalisée en télétravail, se félicite le chef de projet. Nous avons collaboré avec des personnes de la branche Grand Public et Numérique, de la branche Services-Courrier-Colis et des experts internes e-commerce avec le sentiment de poursuivre un objectif commun. » Un travail d'équipe qui a notamment permis la mise à jour des informations en quasi-temps réel sur les points de contact. « Le projet continue et je reste persuadé qu'il sera encore amélioré, s'enthousiasme Julien. En 2022, l'outil proposera la prise de rendez-vous en bureaux de poste et pourrait être enrichi avec le recensement des 120 000 boîtes aux lettres jaunes de rue présentes sur tout le territoire. »

Près de cinq mois après l'automatisation des données, Google enregistrerait 150 millions de requêtes et 250 millions de vues des fiches établissements par mois, soit une bien meilleure visibilité. Une des raisons du succès des projets menés par Julien réside peut-être dans ses loisirs. Chaque semaine le jeune homme accompagne un enfant en difficulté pour faire ses devoirs. Et dans la pratique régulière du badminton, il trouve une manière de décompresser pour aborder avec sérénité ses missions.





« Certains se disaient, on l'a fait pour lui, il n'est plus là, pourquoi continuer ? Mais Laurence a persévéré. Elle est toujours disponible, agréable, avenante, ça a fait la différence. »

LAURENCE MASSONNET

48 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT-ET-UN ANS. AGENT DE TRAITEMENT MONO-COLIS À LA PLATEFORME COLIS LE RHEU RENNES (ILLE-ET-VILAINE).

Clown, c'est le « nom-signé » de Laurence Massonnet. Ce signe, qui remplace le prénom, permet de ne pas avoir à en épeler chaque lettre. Il peut correspondre à un trait physique ou de personnalité. C'était la première étape du projet : filmer des postiers se présentant avec un nom-signé. Les vidéos circulent ensuite sur un écran visible en interne, dans le hall de production. Si la postière explique ne pas être à l'initiative de la création du groupe de travail sur la langue des signes, elle s'est rapidement impliquée et a donné une autre ampleur à l'idée initiale. « *Ce n'était pas simplement altruiste, j'y ai trouvé ma part. Quand j'ai vu la réaction de mon collègue Gianni, j'étais ravie.* » C'est la présence de ce dernier, sourd, qui a impulsé l'envie de sensibiliser les équipes à la langue des signes française (LSF). À l'origine, en 2015, un groupe de travail se constitue,

Laurence en fait partie. Après les vidéos, deuxième étape, « *le signe du jour lors du brief quotidien* », qui permet d'apprendre un signe.

Quand Gianni passe en horaires de nuit, la question se pose : pourquoi continuer ? Olivier Balaven, responsable d'appui production, confirme : « *Certains se disaient, on l'a fait pour lui, il n'est plus là, pourquoi continuer ? Mais Laurence a persévéré. Elle est toujours disponible, agréable, avenante, ça a fait la différence.* »

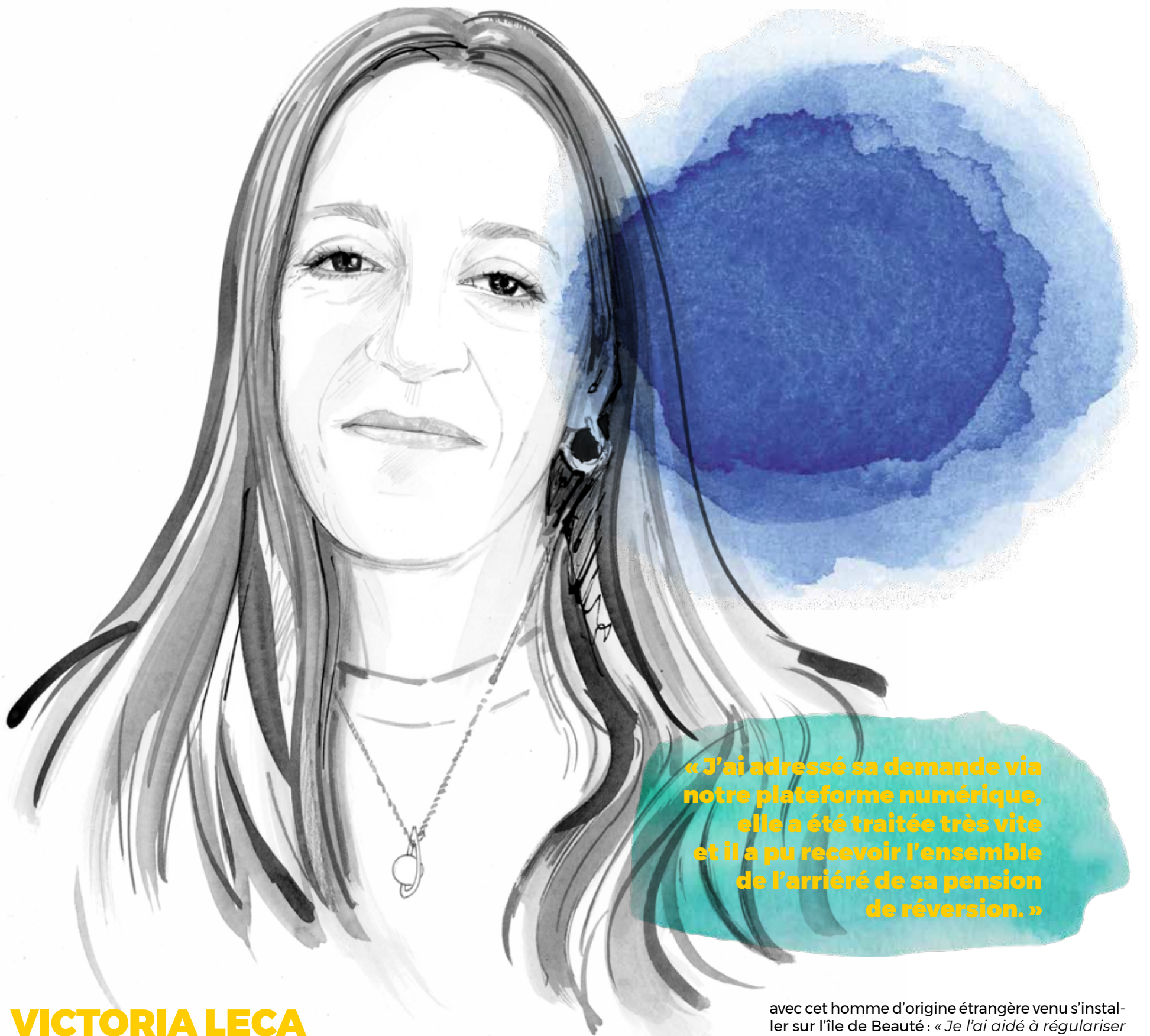
Sourde à la négativité, notre postière propose une nouvelle animation : « *J'ai pensé que ce serait sympa de prendre des collègues en photo avec un signe. Ce n'est pas facile parce que le signe bouge, mais je me suis dit que ça devait être réalisable.* » Elle propose l'idée et convainc son directeur. S'ensuivent deux années de travail, plus de 100 photos et deux expositions. Revenant

à ses premières amours, l'ancienne étudiante en histoire de l'art explique avoir souhaité une « *vraie démarche artistique. Je voulais apporter quelque chose de décalé par rapport à la production, mettre en valeur les collègues, qu'ils se trouvent beaux ou différents* ».

Elle reconnaît qu'il s'agissait d'un gros travail « *mais c'était un réel plaisir* ». Parce que La Poste, c'est un peu sa seconde famille. D'ailleurs, son conjoint y travaille aussi.

En permanence en quête de lien et de connaissances, elle espère pouvoir dupliquer ce projet dans d'autres établissements. « *Le travail, c'est bien, mais si je ne fais pas des projets en relation avec les gens je m'ennuie. Et puis ces expériences nous donnent la possibilité d'apprendre, ça ouvre les portes de la réflexion.* »

Quand on lui demande si elle a des loisirs, son rire fuse. Avec trois enfants et son implication au travail, elle n'a « *pas vraiment le temps* ». Avant de se souvenir : « *Ah, si, c'est vrai, j'écris de temps en temps et je m'accorde une heure de lecture tous les soirs parce que je sens que j'en ai besoin. Cela fait partie de ce que je suis. Si je ne crée pas, il me manque quelque chose.* »



« J'ai adressé sa demande via notre plateforme numérique, elle a été traitée très vite et il a pu recevoir l'ensemble de l'arriéré de sa pension de réversion. »

VICTORIA LECA

45 ANS. À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS. CHARGÉE DE CLIENTÈLE À VICO (CORSE-DU-SUD).

Pour se représenter la fonction de Victoria Leca, il convient de visualiser un bureau de poste. Non loin des guichets se trouve un « îlot », où Victoria officie dans le cadre de son référencement comme « agent France Services ». Mise en place en 2019, cette structure a pour objectif de placer chaque habitant « à moins de trente minutes » d'un agent capable de traiter un vaste éventail de ses démarches administratives. Victoria a été recrutée pour le poste, tout juste créé, en octobre 2019 à Vico, en Corse-du-Sud. Avec la conscience que celui-ci était pour le moins singulier.

Pour se représenter la fonction de Victoria, on peut tout aussi bien convoquer l'image classique du couteau suisse : outre ses missions de postière, elle intervient sur un « champ des

possibles immense », dit-elle. Les partenaires du réseau France Services, outre La Poste, sont en effet au nombre de huit : la Caisse nationale des affaires familiales (CAF), Pôle emploi, le ministère de l'Intérieur, celui de la Justice, l'Assurance maladie, l'Assurance retraite, la Mutualité sociale agricole, les Finances publiques. Véritable interface, Victoria est amenée à rendre toutes sortes de services aux clients.

Comme pour ce retraité qui rencontrait des difficultés dans ses démarches pour toucher sa pension de retraite. « Il avait fait quatre à cinq envois de dossiers papiers, il y avait eu beaucoup d'allers-retours, une grande perte de temps... J'ai adressé sa demande via notre plateforme numérique, elle a été traitée très vite, et il a pu recevoir l'ensemble de l'arriéré. » Autre exemple

avec cet homme d'origine étrangère venu s'installer sur l'île de Beauté : « Je l'ai aidé à régulariser sa situation auprès des impôts, puis à remonter sa demande de travail auprès du service des étrangers [du ministère de l'Intérieur]. » Ce sont souvent des blocages face à la dématérialisation de l'administration qu'elle s'emploie à régler. Et la disparition de certains services en milieu rural rend son rôle d'autant plus précieux.

La Poste est en première ligne du réseau France Services en Corse, et compte une trentaine de postiers labellisés, dont certains ont été sensibilisés par Victoria aux bonnes pratiques à suivre. Elle entend bien resserrer le maillage local, à l'image de cette récente réunion avec les secrétaires de mairie de petites communes. « Je veux les accrocher à notre chaîne », explique-t-elle. Prochaine étape : des facteurs affiliés à la structure pourront bientôt prendre en charge les demandes des clients à leur domicile. « C'est la poursuite d'une belle histoire », estime cette mère de cinq enfants dont l'enthousiasme ne faiblit jamais quand il s'agit de donner un coup de main, fut-il numérique.

THOMAS BOUVAIS

30 ANS. À LA POSTE DEPUIS QUATRE ANS. ATHLÈTE ET CONSEILLER CLIENT
À LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT À SAINT-DENIS (SEINE-SAINT-DENIS).



Une médaille aux Jeux olympiques, « c'était mon rêve, c'est le rêve ultime de tout sportif ». Le ping-pong est tombé sur Thomas Bouvais par hasard. À Jambville (Yvelines), dans la cour de récré, il joue aux billes, aux Pokémon, mais aussi au foot. Et le ballon parfois s'égare chez les voisins. Seulement voilà, c'est la fois de trop pour l'instituteur : on ne récupère pas l'objet du délit. Il va falloir trouver autre chose pour s'occuper. Dans un coin, une table de ping-pong lui fait de l'œil. C'est le début de l'aventure d'une vie qui va le mener jusqu'à la médaille de bronze aux Jeux paralympiques de Tokyo.

Une longue partie... Car au-delà de la difficulté sportive, Thomas atteint depuis la naissance d'achondroplasie (nanisme) doit faire face à des obstacles de santé importants. En décembre 2018, il ressent de fortes douleurs au niveau du dos. Quelques mois plus tard, alors qu'il rejoint un ami, il tombe par terre dans la rue. « Je ne contrôlais plus mes membres. » Seule une opération peut l'aider, pourtant plusieurs chirurgiens refusent : trop dangereux. « On peut facilement toucher la moelle épinière, donc il y a un risque d'être paralysé. » Le sportif ne dévie pas de son objectif et se fait opérer. Son obsession : les Jeux, pas question de manquer Tokyo.

Deux médailles de bronze par équipe étoffent déjà sa collection (en 2017 lors des Mondiaux de Bratislava et des Européens de Lasko). Mais une longue période de rééducation l'empêche de disputer tous les tournois qualificatifs pour les J.O. de 2021. Il se qualifie lors du dernier match du dernier tournoi. « Il fallait être dans les 10 premiers mondiaux et avant le dernier tournoi j'étais 13 ou 14. Je n'avais pas le choix, je devais gagner. »

A-t-il eu un jour envie d'arrêter ? Il rit. « Je suis habi-

« Il fallait être dans les 10 premiers mondiaux et avant le dernier tournoi j'étais 13 ou 14. Je n'avais pas le choix, je devais gagner. »

tué aux opérations et aux coups durs. C'est aussi une attitude qui vient de l'éducation que m'ont donnée mes parents : ne pas se laisser abattre. On peut poser un genou à terre mais pas les deux. Si on a une motivation, il faut y aller. » Vient la consécration : les Jeux paralympiques de Tokyo en 2021 et une médaille de bronze en équipe. Même si l'ambiance liée au Covid-19 est spéciale, pas de quoi gâcher l'émotion de Thomas. « C'est dommage que ça se soit fait sans spectateur, mais oui c'est une fierté. Sur le podium, je repensais à la période de l'opération, c'était aussi un soulagement. »

Pendant la compétition et au retour, il raconte le soutien de tous les collègues, « très compréhensifs, à l'écoute » et particulièrement de son premier fan, Jannick Jumel, son manager. Une admiration réciproque les lie. Le pongiste évoque sa « chance de l'avoir comme manager ». Quant à ce dernier, il ne tarit pas d'éloges : « Je vis ses exploits par procuration parce que j'étais compétiteur. Il a un courage extraordinaire, il a eu pas mal de pépins et arrive à trouver les ressources pour être au top dans son sport et au travail. » Il insiste aussi sur ce « savoir être », un atout pour la relation client. Et ensuite ? La prochaine étape sur la route des exploits est en vue : Paris 2024, évidemment.

Jeune, Dorine Bourneton lit l'Aéropostale et rêve de piloter pour venir en aide aux populations défavorisées ou lointaines. Native de Noirétable dans la Loire, verte « cambrousse » (c'est elle qui le dit) avec vue sur le « Pic Pelé », elle est bien plus heureuse la tête dans les nuages que les pieds sur terre. Au point de défier ses limites : elle qui perd l'usage de ses jambes dans un accident d'avion à 16 ans devient la première femme handicapée au monde pilote de voltige.

Et puis, il y a un an, Dorine saisit l'opportunité de « se poser ». Comme si, après quatre décennies (elle a 8 ans lorsqu'elle vole pour la première fois), il était temps de s'enraciner. Exit les loopings, les retournements et autres tonneaux. La mission qu'on lui confie est plus terre à terre : piloter la RSE (responsabilité sociale et environnementale) de BPE, la banque privée de La Banque Postale, un poste qui n'existait pas jusqu'alors. Cet atterrissage professionnel inattendu ravit la néo-postière : « Je vis cette nouvelle mission avec le même enthousiasme que celui qui m'étreint lorsque je pars en vol. Aujourd'hui, la RSE est partout, dans tous les métiers et à tous les niveaux. C'est ce qui la rend passionnante ! »

La RSE ? « Veiller à diminuer l'impact de l'activité d'une entreprise sur l'environnement, mais aussi s'assurer du bien-être des collaborateurs et de leur montée en compétences », rappelle Dorine. Pour les 400 collaborateurs de BPE, les défis sont multiples. L'équipe n'a d'ailleurs pas chômé en 2021. « Nous avons mené, auprès de l'ensemble de nos collaborateurs du siège et de nos pôles de gestion privée sur tout le territoire, une grande enquête participative pour les sensibiliser à la RSE et les impliquer dans l'élaboration de notre plan d'action stratégique, témoigne-t-elle. Pour que notre politique de

DORINE BOURNETON

47 ANS. À LA POSTE DEPUIS UN AN. RESPONSABLE RSE DE BPE À PARIS.



« Pour que notre politique de RSE soit adoptée par tous, les idées doivent remonter de ceux qui travaillent sur le terrain. »

RSE soit adoptée par tous, les idées doivent remonter de ceux qui travaillent sur le terrain. » De fait, les idées foisonnent : « Plus de 500 idées ont été recueillies ! » Un élan qu'elle a voulu saluer sans tarder : « Nous avons d'ores et déjà décidé de mettre en œuvre 5 idées jugées prioritaires et réalisables à court terme. » Parmi elles, on trouve l'adhésion de BPE au dispositif de mécénat de compétences (donner de son temps pour des associations) et la mise en place du microdon via l'arrondi sur salaire (au bénéfice, là encore, d'associations).

On trouve aussi la mise en place du DuoDay. « Organisée chaque année, c'est une journée nationale qui permet aux collaborateurs d'accueillir des personnes handicapées dans l'entreprise pour un moment d'échange et de partage d'expériences. Pour la cinquième participation de BPE, nous avons intégré les pôles de gestion privée en régions pour la première fois et étendrons le dispositif en 2022. » Consolider le volet handicap de la politique RSE de la banque est d'ailleurs l'une des missions phares de Dorine Bourneton. Son vœu ? « Déconstruire les préjugés, démystifier le handicap et permettre à chacun de trouver sa place. » Et de rappeler que « 80 % des personnes handicapées le deviennent au cours de leur vie (et donc potentiellement de leur carrière) et seulement 20 % sont des handicaps visibles ».



« Se briser le poignet à 95 ans, ce n'est pas anodin. »

ANNIE GOIA

60 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT-TROIS ANS. FACTRICE À SISCO (HAUTE-CORSE).

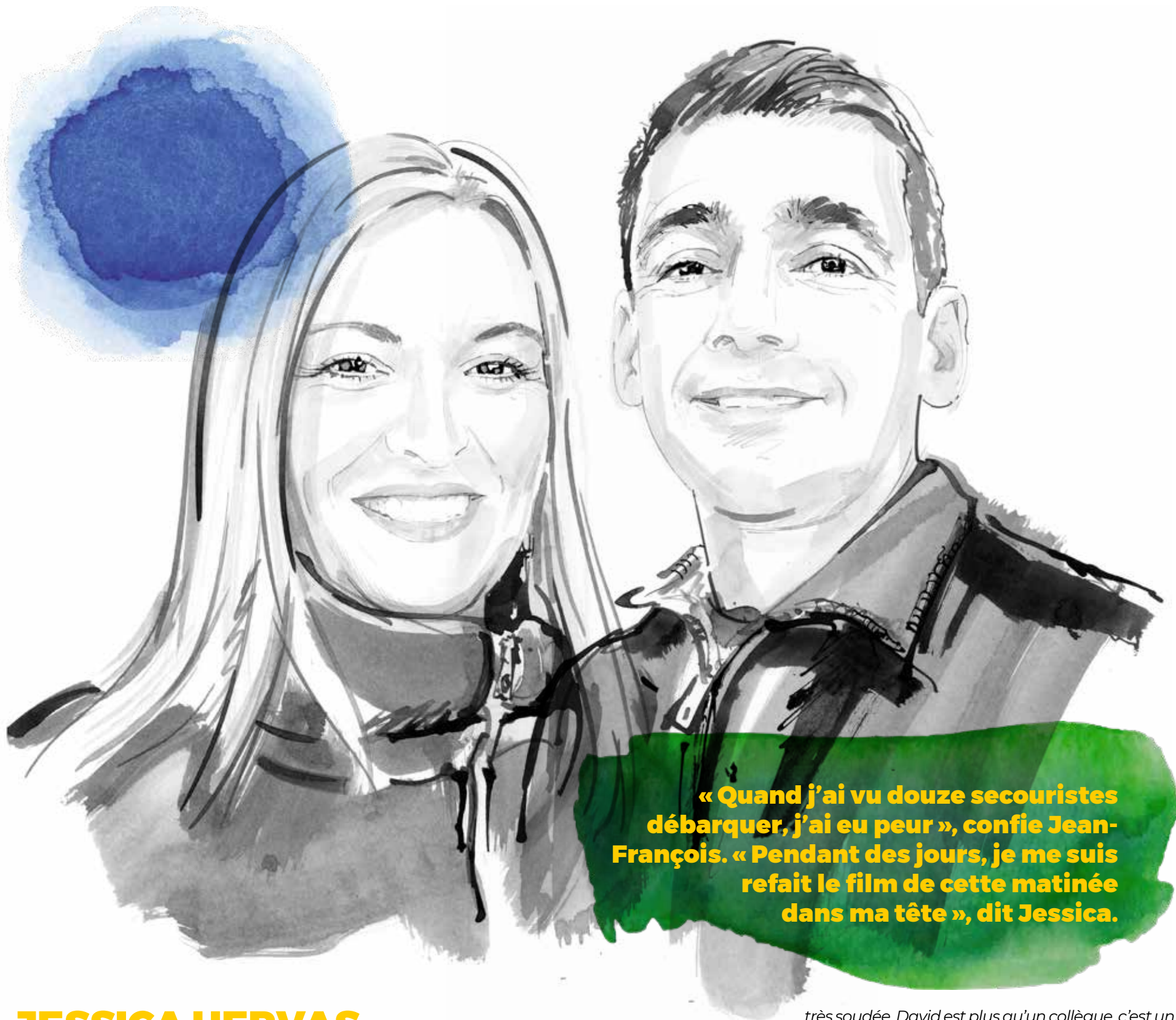
Dans les montagnes corses, ainsi que dans l'ensemble des territoires ruraux de France, le métier de facteur est protéiforme. Il ne se résume pas à la distribution du courrier. Annie Goia, la soixantaine dynamique, en sait quelque chose. Factrice à Sisco, en Haute-Corse, depuis 2006, elle assure faire autant de « lien social » que de distribution. De nombreuses personnes âgées isolées habitent en effet sur le chemin de sa tournée, et chaque jour, « avec ou sans courrier, je passe deux minutes chez elles pour m'assurer que tout va bien ».

Jusqu'à ce jour de mai où, chez l'une de ses clientes âgée de 88 ans, un accident est survenu. « Une mamie était tombée dans ses escaliers et s'était fait très mal », se souvient Annie, qui l'a retrouvée « dans une mare de sang » impressionnante. Après

avoir appelé les pompiers et le neveu de cette dame, qui résidait dans un village voisin, la factrice a mis sa tournée en pause le temps de nettoyer le sang autour d'elle et d'attendre l'arrivée des secours. En prévenant son manager du retard qu'elle prendrait sur le reste de sa matinée, cette dernière lui a rappelé l'existence d'un service proposé par La Poste : le médaillon d'assistance. Ce dispositif d'alarme permet aux personnes âgées d'appuyer sur un bouton – porté en collier ou bracelet – pour être mises en relation avec un centre de veille qui peut prévenir les proches ou les secours en cas de besoin.

À la suite de l'accident du mois de mai, Annie a donc décidé, en collaboration avec sa collègue responsable de l'action commerciale Guylène Berlin-Cochemé, et Ange-Pierre Vivoni, le maire de Sisco, de proposer à certains de ses clients de s'équiper

de ce système de téléassistance, qui peut même être doté de détecteurs de chutes, précise la factrice. Aussi, quand, quelques mois plus tard, une autre dame a subi une mauvaise chute à la maison, elle a confié à sa factrice son soulagement d'avoir été en possession de ce fameux médaillon. « Se briser le poignet à 95 ans, ce n'est pas anodin », indique en effet Annie, qui « adore » autant son métier que veiller sur « les petits pépés et mémés » de sa tournée. Annie, qui se qualifie elle-même en riant de « mère poule », a effectivement le cœur sur la main, et pas seulement au travail. Ancienne nageuse, elle a mis ses compétences aquatiques au service des enfants pendant près de vingt ans. De 1998 à 2019, cette mère de famille a appris à nager à des centaines de bouts de chou au sein de l'ASPPT, pour qui elle préparait un programme « basé sur le jeu avant tout ». Mais Annie n'est pas seulement l'ange-gardienne de ses aînés, là-haut dans les montagnes, puisqu'en enseignant également à ses jeunes élèves les rudiments du sauvetage, elle raconte avec une grande émotion qu'un bébé de 18 mois a récemment été sauvé de la noyade... par un enfant qui avait eu la chance de bénéficier de ses leçons dans le grand bassin.



« Quand j'ai vu douze secouristes débarquer, j'ai eu peur », confie Jean-François. « Pendant des jours, je me suis refait le film de cette matinée dans ma tête », dit Jessica.

JESSICA HERVAS

35 ANS. À LA POSTE DEPUIS DOUZE ANS. FACTRICE SERVICES EXPERT.

JEAN-FRANÇOIS MARTY

38 ANS. À LA POSTE DEPUIS SEIZE ANS. RESPONSABLE D'ÉQUIPE À BÉZIERS (HÉRAULT).

Sauver une vie ne tient parfois qu'à un regard. Un bref instant d'attention porté à l'autre, une seconde au plus, qui va tout changer. Les postiers Jessica Hervas et Jean-François Marty ont connu cet instant décisif il y a quelques mois. Le regard, ce matin du 26 janvier 2021, c'est celui de Jessica. Alors qu'elle s'active sur le site de Béziers Clémenceau (Hérault), ses yeux se posent sur son collègue David. Le facteur de 48 ans est en train de trier son courrier. La routine, en somme. Oui, mais pas tout à fait. « J'ai remarqué que David était tout pâle. Et que ça n'allait visiblement pas », raconte aujourd'hui Jessica. Sans attendre, elle interrompt illico son collègue, l'emmène prendre l'air dehors, le fait asseoir. Et alerte Jean-François, le responsable

d'équipe. « David était livide, et il avait mal au thorax, se souvient Jean-François. Assez vite, nous lui avons posé la question fatidique: avait-il mal au bras gauche? » La réponse, grave, ne tarde pas: David acquiesce. Ses deux collègues comprennent qu'ils font face à une urgence vitale – un début d'infarctus – et appellent le Samu.

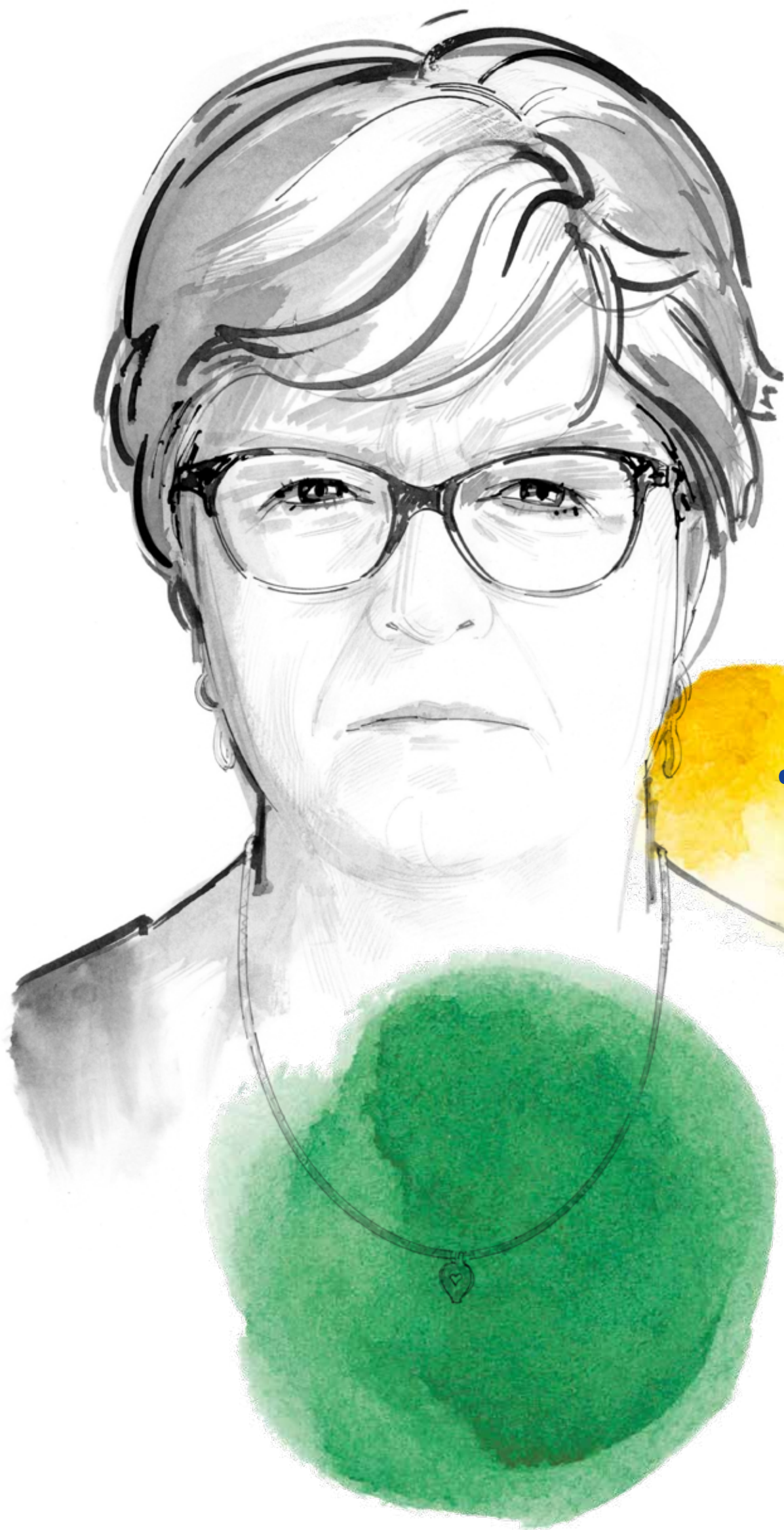
Dix minutes plus tard, les secours sont là. Pris en charge, David part en hélico vers l'hôpital de Montpellier, sous les yeux de ses collègues, très remués. « Quand j'ai vu douze secouristes débarquer, j'ai eu peur, très peur », confie Jean-François. « Pendant des jours, je me suis refait le film de cette matinée dans ma tête », dit Jessica. Qui souligne les liens tissés entre postiers: « Nous sommes une petite équipe,

très soudée. David est plus qu'un collègue, c'est un véritable ami. » Une chose est sûre, David l'a échappé belle. Avec une artère bouchée à 90 % et la seconde à 100 %, s'il était parti comme prévu en tournée, c'était terminé, a dit le chirurgien. Mais Jessica et Jean-François ont été là.

Près d'un an plus tard, l'ami va bien. Après une convalescence de plusieurs mois, David a retrouvé ses collègues. En novembre dernier, à l'issue d'un mi-temps thérapeutique, il a même repris sa tournée à 100 %. « Le voir vivant et heureux de revenir nous a fait chaud au cœur », témoigne Jean-François, pour qui cet épisode fut aussi une utile piqûre de rappel: « La vie est précieuse. J'ai redit aux collègues que la santé et la famille passaient avant tout. » Un sens des priorités que nos deux postiers secouristes n'ont pas perdu de vue. Côté santé, c'est sur le sport que tous deux misent: randonnée et musculation à la salle pour elle; rugby et padel-tennis pour lui. Quant à la famille, elle cimenter littéralement leurs vies. Pour Jessica, c'est d'abord un amoureux et deux bambins de 3 et 12 ans, mais aussi la grand-mère et l'arrière-grand-mère, 77 et 99 ans, qui vivent dans la maison mitoyenne de Montady. Pour Jean-François, c'est la vie avec Nathalie, responsable d'équipe à La Poste, et la famille de quatre enfants qu'ils ont recomposée ensemble, dans leur maison de Boujan-sur-Libron.

ANNICK MERLIN

61 ANS. CHARGÉE DE RELATION CLIENT DEPUIS TRENTE-NEUF ANS
CHEZ CNP ASSURANCES



S'il fallait donner un visage aux assureurs qui ont du cœur, il faudrait choisir celui d'Annick Merlin. Cette gestionnaire aguerrie des contrats d'assurance de prêts officie au service réclamations du service emprunteur de CNP Assurances, filiale de La Banque Postale, à Paris. C'est elle qui examine les requêtes des partenaires bancaires suite à un refus de prise en charge des échéances de prêt d'un assuré. Elle raconte : « En 2021, j'ai reçu un courriel d'un de nos partenaires concernant le cas d'une jeune maman atteinte d'une pathologie – une dépression – l'empêchant de bénéficier d'une prise en charge de ses échéances de prêt. À cet e-mail, était joint un certificat médical d'arrêt de travail pour que l'assurée puisse s'occuper de son jeune enfant atteint d'une maladie rare. J'ai été bouleversée par ce dossier : je suis mère et grand-mère et face à cette situation compliquée, une décision humaine s'imposait. Quelle mère ne serait pas plongée dans le plus profond désarroi face à la maladie d'un de ses enfants ? Je me suis projetée dans cette situation d'autant plus que j'ai moi-même accompagné un proche dans la maladie. J'ai pris la décision de faire remonter le dossier à ma hiérarchie pour envisager une solution. »

Florence Simon Levêque, responsable de l'unité réclamations emprunteur et manager d'Annick, décide de la suivre et, à titre exceptionnel, fait fi des exclusions prévues pour permettre la prise en charge des échéances de prêt de la jeune femme. « Annick est un pilier de mon équipe de 17 personnes, confie la manager. Elle est bienveillante, toujours partante pour traiter les dossiers com-

« J'ai été bouleversée par ce dossier : je suis mère et grand-mère et face à cette situation compliquée, une décision humaine s'imposait. »

plexes et donner la priorité à ceux qui méritent une plus grande attention. Elle sait entrer dans l'histoire des assurés. Son empathie est essentielle dans notre métier. »

Un métier qu'Annick aime pour sa dimension sociale, ce qui l'a amenée à se diriger vers le service réclamations après avoir longtemps été gestionnaire de contrats. « J'aime les gens et au service réclamations, en bout de chaîne, je suis au plus près d'eux, sur des cas particuliers. C'est là que je peux accompagner les assurés dans des situations difficiles où ils ont besoin d'être épaulés », indique-t-elle.

Une attention aux autres qu'Annick cultive également en faisant du bénévolat près de chez elle. Elle aide des enfants en difficulté à apprendre à lire et à écrire le samedi matin. Quand elle a le temps, en été, elle apporte aussi régulièrement à un Ehpad des confitures de prune ou d'abricot qu'elle aime confectionner. « Ma retraite n'est pas prévue tout de suite, mais je sais que quand ce moment arrivera, je prendrai le temps de mener d'autres activités de bénévolat, des projets qui ont du cœur », souligne-t-elle. Tout comme elle.

Par la fenêtre du bureau de poste, Adeline Vergez et sa collègue chargée de clientèle regardent la pluie tomber et l'eau de la rivière monter. La rivière, c'est la Midouze. Tandis que le mois de décembre s'effiloche, son lit ne lui suffit plus, alors elle se répand inexorablement dans Tartas, petite commune à la jonction d'une plate étendue de forêts de pins, la Grande Lande, et d'un territoire tout bosselé de collines, la Chalosse. Quelques semaines auparavant, Adeline Vergez a été promue responsable opérationnelle dans le village. Pour ses débuts, disons-le tout net, elle aurait préféré quelque chose de moins humide. Elle en viendrait presque à regretter son centre courrier de Mugron dans la Chalosse vallonnée, où l'on est sûr de garder les pieds au sec en toutes saisons. Toujours à l'affût derrière la fenêtre, la postière craint désormais que la Midouze en expansion finisse par envahir et submerger le parking du centre courrier, situé à l'arrière du bureau de poste, où sont stationnés les Kangoo et les Berlingo postaux. Vite, il faut donner l'alerte. Sur le point de s'écrier « *il pleut, il pleut, Adeline, il faut sauver nos jaunes fourgons, l'eau monte, l'eau monte, Adeline, il faut trouver une solution!* », elle se ravise, au profit d'un plus sobre mais néanmoins efficace : « *C'est la cata, on va être inondé!* » ou quelque chose comme ça. Message reçu. Surtout garder son sang-froid. « *Je préviens aussitôt la plateforme courrier de Narrosse, dont nous dépendons, que les véhicules sont menacés,* raconte Adeline. *Puis, on s'empresse de les déplacer sur le parc de l'Intermarché situé hors de portée de la crue. On obtient même la permission de s'installer dans la station de lavage à l'abri de la pluie. Le lendemain matin, ça sera très pratique pour préparer la tournée avec tous les facteurs*

ADELINE VERGEZ

41 ANS. À LA POSTE DEPUIS DIX-NEUF ANS. RESPONSABLE OPÉRATIONNELLE À TARTAS (LANDES).

« Je préviens aussitôt la plateforme courrier de Narrosse, dont nous dépendons, que les véhicules sont menacés. »

réunis. » Le bureau de poste ne craignant plus rien (l'eau s'est arrêtée au niveau des marches), et les voitures étant sauvées, priorité est donnée à la distribution car en cette période d'avant Noël, les colis affluent de toutes parts, 600 par jour contre 200 en temps normal. C'est simple, on dirait la Midouze quand elle se déchaîne, mais pas question de se laisser déborder. « *Le jour d'après, à l'invitation des pompiers, on a pris nos nouveaux quartiers dans un local de la caserne. Les conditions de travail étaient meilleures, cela va sans dire. Les pompiers étaient eux-mêmes bien occupés, mais ils trouvaient le temps de nous offrir le café et le petit-déjeuner. Sans leur solidarité, on aurait eu plus de mal à surmonter l'épreuve* », se rappelle Adeline. Quand juste avant le Nouvel An, la Midouze récidive, à Tartas on n'apprécie guère de reboire la tasse. À La Poste, on grimace bien sûr, mais on ne s'affole pas. Nouvelle aide des pompiers. Cela dure deux jours, puis survient une nouveauté fort appréciable : la mairie met à disposition de l'équipe la salle polyvalente. Là-bas, tout marche comme sur des roulettes. Adeline en profite pour établir une sorte de « protocole inondation » entre elle et le maire. Rien d'officiel, mais au cas où il reprendrait à la Midouze l'envie de vagabonder, elle saura comment réagir dans les meilleurs délais.





« La Poste et les pompiers, c'est une histoire de famille. C'est la proximité avec mes concitoyens que j'aime dans cette double vie professionnelle. »

DOMINIQUE CENDRIER

55 ANS. À LA POSTE DEPUIS TRENTE-TROIS ANS. FACTEUR-GUICHETIER À LIGNIÈRES (CHER).

Feux de voiture ou de végétation, accidents de la route, transferts de patients avec suspicion de Covid... En 2021, Dominique Cendrier est largement intervenu pour des opérations de secours dans sa commune. Lieutenant pompier volontaire, adjoint au chef de centre de Chezal-Benoît (un village d'un millier d'habitants en milieu rural), il peut commander une vingtaine d'hommes sur des opérations diverses au service des habitants. Il est également facteur-guichetier. « Pour concilier et encadrer ces deux activités, j'ai souhaité la signature d'une convention entre La Poste et le SDIS (Service départemental d'incendie et de secours) du Cher. Cet accord signé en 2015 me permet notamment d'interrompre mon travail pour partir sur une intervention », explique le pompier mobilisable environ 23 jours par mois et jusqu'à 18 heures par

jour. La tempête de 1999, la pollution des côtes suite au naufrage du navire pétrolier Erika en 2000, les incendies consécutifs à la canicule de 2003 ou, plus récemment, les nombreuses interventions liées au Covid ont jalonné sa carrière de secouriste.

Dominique est entré à La Poste et chez les pompiers à Chezal-Benoît la même année : en 1988. « Au bureau de poste, j'ai remplacé ma sœur qui avait remplacé notre mère qui avait elle-même remplacé notre grand-mère », confie le quinquagénaire. À la caserne, il côtoie ses trois fils, également secouristes volontaires. « La Poste et les pompiers, c'est une histoire de famille », résume Dominique avec le sourire. Le point commun de ces deux activités ? « Je peux apporter de l'aide à la population. C'est la proximité avec mes concitoyens que j'aime dans cette double vie professionnelle », précise celui que

l'on surnomme avec respect le « facteur-pompier ». « Grâce à la disponibilité offerte par mon métier et à la compréhension de mon épouse, j'ai pu mener de front mes deux passions », reconnaît Dominique qui a reçu en 2016 la médaille d'or du ministère de l'Intérieur pour ses trente ans de service en tant que pompier. Dans le cadre de sa tournée, son expertise du secourisme lui a bien sûr servi pour assister des clients en difficulté ou repérer un départ d'incendie. Ainsi il y a trois ans, « alors que je livrais du courrier à bord de mon triporteur électrique, j'ai vu des flammes dans un des caissons de la déchetterie. J'ai appelé le 18 et rejoint la caserne pour troquer ma tenue et intervenir sur le feu ». Dans le village, tout le monde le connaît et il n'est pas rare qu'on l'appelle sur son portable pour l'interroger sur la conduite à tenir face à une forte odeur de gaz ou une cheminée qui fume. « Le parcours de Dominique a servi d'exemple, souligne Éric Lecland, directeur d'établissement de Saint-Amand-Montrond signataire de la convention entre La Poste et le SDIS. Un facteur et une factrice sont aussi devenus pompiers volontaires. Trois postiers qui apportent et maintiennent de la solidarité en milieu rural. »

Penser que La Poste se contente de distribuer lettres et colis et de vendre des timbres est une erreur, ou tout au moins un anachronisme. Avec la diminution des volumes du courrier, le groupe postal a pris le parti de proposer de nombreux autres services. C'est ce qu'a appris Noémie Nicolas, factrice à Guérande (Loire-Atlantique). Depuis mars 2020, son établissement travaille en collaboration avec l'hôpital intercommunal de la Presqu'Île de Guérande pour livrer des repas frais aux patients en sortie d'hospitalisation. Avant d'intégrer la maison jaune et bleue, Noémie a été aide-soignante pendant sept ans. Alors, quand sa hiérarchie a évoqué le projet de distribution alimentaire, elle a montré son enthousiasme et sa disponibilité. « *Au départ, cela a été compliqué pour moi de tourner la page du métier d'aide-soignante* », explique la factrice qui a dû renoncer à sa vocation à la suite d'un accident ayant précipité sa reconversion. Aujourd'hui, elle « *ne regrette pas du tout* » son ancienne profession. « *Le temps, je le prends quand même avec les gens au quotidien* », assure Noémie, qui se sait utile pour une population qui ne reçoit parfois que sa visite chaque jour.

« *Pour avoir travaillé en maison de retraite, je sais à quel point cela peut être positif pour les personnes âgées de rester à domicile le plus longtemps possible* », explique-t-elle. Et si certains clients sont désormais incapables de faire leurs courses ou la cuisine, d'autres, isolés de leur famille, font appel à ses livraisons dans le seul but de « *maintenir un lien social* ». Une dame âgée, qui refuse d'être considérée comme dépendante, reçoit ainsi chaque jour les bons petits plats préparés par l'hôpital. « *Mes*

« Pour avoir travaillé en maison de retraite, je sais à quel point cela peut être positif pour les personnes âgées de rester à domicile le plus longtemps possible. »

passages quotidiens me permettent de vérifier qu'elle va bien », indique Noémie.

À 33 ans, Noémie est mère de deux enfants. Grâce à son nouveau métier, elle a l'impression d'avoir gagné à tous les points de vue. Elle occupe un rôle social qu'elle juge primordial dans sa vie professionnelle, tout en gardant ses week-ends libres pour passer du temps en famille. Un luxe dont elle ne bénéficiait pas du temps où elle ne comptait pas ses heures pour ses patients mais n'avait plus une once d'énergie une fois rentrée du travail. Aujourd'hui, elle a tout autant la santé d'humains « *entre ses mains* », mais peut aussi profiter de sa progéniture qui grandit « *à toute vitesse* ».

Les loisirs de la famille Nicolas sont aussi riches qu'insolites. Noémie est en effet secrétaire d'une association de reconstitution médiévale. Il n'est pas rare que la petite famille passe des week-ends en campements où la vie est rythmée par les traditions de l'époque. Cuisiner dans des chaudrons, se vêtir à la manière de nos ancêtres ou dormir près des marécages... Quant au risotto préparé dans un chaudron, la recette a été testée et approuvée par toute l'association ! À faire goûter à ses clients de La Poste ?

NOÉMIE NICOLAS

33 ANS. À LA POSTE DEPUIS TROIS ANS. FACTRICE À GUÉRANDE (LOIRE-ATLANTIQUE).





« À l'échelle nationale, cinq millions de plis ont été récupérés par Viapost le jeudi après-midi pour distribution le vendredi matin ! »

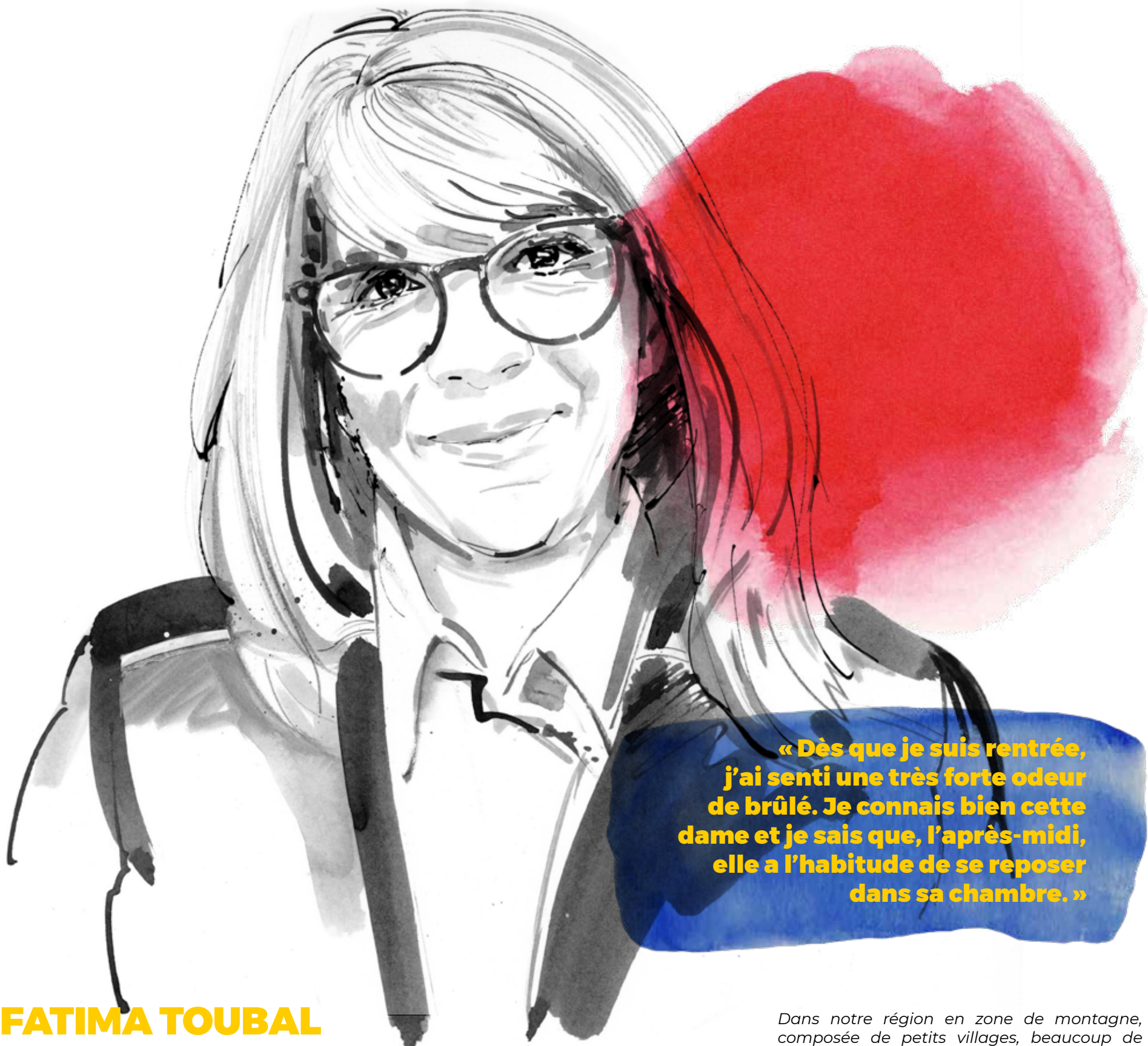
MICHAËL GUILLOTIN

44 ANS. À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS. RESPONSABLE DE LA PLATEFORME LOGISTIQUE DE VIAPOST À JOUÉ-LÈS-TOURS (INDRE-ET-LOIRE).

Le mardi 22 juin, Michaël Guillotin, responsable de la plateforme logistique de Viapost à Joué-lès-Tours, entame un marathon électoral. Sa mission après un premier tour passé sans encombre une semaine plus tôt : organiser la mise sous pli des bulletins de vote du second tour des élections régionales pour les départements du Maine-et-Loire et de la Sarthe, soit près d'un million d'électeurs. « J'ai préparé mes équipes à relever ce défi collectivement. Nous avons organisé les postes de travail et au coup d'envoi, tout le monde était sur le pont. » Un branle-bas de combat accentué par la défaillance d'Adrexo qui s'est vu retirer par le ministère de l'Intérieur le contrat de la mise sous pli pour le second tour. « À l'échelle nationale, cinq millions de plis ont été récupérés par Viapost le jeudi après-midi pour distribution le vendredi matin !

C'était vraiment très dense », évoque en souriant le quadragénaire. Cette prestation a généré un besoin de mille intérimaires en renfort de la trentaine de collaborateurs en poste sur le site. Un chantier complexe en termes de logistique mais surtout de gestion des ressources humaines. Rapidement, Michaël Guillotin organise des réunions avec les clients, préfectures et ministère de l'Intérieur, ainsi qu'avec l'ensemble de ses collaborateurs et les agences d'intérim partenaires pour gérer cette masse de documents à envoyer. « Nous avons eu la chance que les étudiants soient disponibles en cette fin d'année scolaire », ajoute le responsable de plateforme. Quand il est prévenu en mars qu'il va devoir prendre en charge cette opération, Michaël Guillotin possède une seule expérience de ce type à son actif. Heureusement, son supérieur hiérarchique de l'époque, très

expérimenté, s'était occupé de le former. Des dizaines de palettes de documents électoraux arrivent (professions de foi des candidats et bulletins de vote) qu'il faut ensuite assembler pour créer la « main de documents » à distribuer dans les boîtes aux lettres. « Nous avons tourné 24 heures sur 24 avec une équipe de 25 permanents. Mais le vrai défi a été la gestion d'un grand nombre de personnes sur un temps très court, soit 5 vacations de 200 opérateurs qui travaillaient six heures durant », décrit Michaël Guillotin, qui poursuit : « Sans cet esprit d'équipe, nous n'aurions jamais atteint notre objectif. C'est vraiment une réussite collective. » Un succès qui a conduit les deux départements à retravailler avec Viapost pour les futures présidentielles et législatives. Né en 1977 à Chambray-lès-Tours, titulaire d'un Deug administratif économique et social, Michaël est entré chez Viapost il y a deux ans. Auparavant, il avait passé douze années chez XPO Logistics puis trois ans chez Paprec. « Un recruteur est venu me chercher. Les perspectives d'évolution et le challenge étaient très intéressants. J'ai besoin de cette effervescence pour avancer », ajoute-t-il. Avec ce chantier inopiné des élections régionales, Michaël a été exaucé !



« Dès que je suis rentrée, j'ai senti une très forte odeur de brûlé. Je connais bien cette dame et je sais que, l'après-midi, elle a l'habitude de se reposer dans sa chambre. »

FATIMA TOUBAL

47 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT-CINQ ANS. FACTRICE À LA MÛRE (ISÈRE).

C'était un jour couvert de juin, en Isère, à une vingtaine de kilomètres au sud de Grenoble. Fatima terminait sa tournée de distribution du courrier sur les hauteurs du village de Nantes-en-Ratier et « redescendait de la montagne », selon son expression. « Au détour d'un virage, j'ai aperçu une épaisse fumée noire sortir de la cheminée de la maison d'une de mes clientes. Je me suis tout de suite dit que cette fumée n'était pas normale ! » Alors, en repassant devant la maison en question, Fatima décide de s'arrêter. Elle sonne à la porte, appelle la propriétaire qui ne lui répond pas, puis décide d'entrer. Bernadette, une dame de 76 ans qui vit seule, ne l'avait pas entendue. « Dès que je suis rentrée, j'ai senti une très forte odeur de brûlé. Je connais bien cette dame et je sais que l'après-midi elle a l'habitude de se reposer dans sa

chambre. » Comme Bernadette ne répond toujours pas, Fatima grimpe à l'étage où l'odeur est devenue intenable. Elle trouve Bernadette dans la chambre. Celle-ci était consciente mais n'avait encore rien remarqué... Immédiatement, elle l'encourage à sortir avec elle. Le conduit de la cheminée avait pris feu. Appelés par la factrice, les pompiers arrivent sur les lieux une demi-heure plus tard.

Mais l'étage est déjà en flammes. « Quand j'y repense, conclut notre factrice, je me dis que si je n'avais pas eu de courrier à distribuer au-dessus de chez elle, je n'aurais pas vu cette fumée noire... » À La Poste depuis vingt-cinq ans, et titulaire de sa tournée depuis six ans, Fatima connaît bien les habitants qu'elle côtoie tous les jours. « C'est ce que j'apprécie vraiment dans mon métier, ce contact avec les personnes.

Dans notre région en zone de montagne, composée de petits villages, beaucoup de personnes vivent seules et relativement isolées. Pour certaines d'entre elles, la livraison de leur journal - Le Dauphiné - constitue leur seul lien quotidien avec l'extérieur. Alors, quand elles ont du mal à se déplacer jusqu'à leur boîte aux lettres, je le leur apporte jusqu'à leur maison, ce qui me permet d'échanger quelques mots avec elles. »

Quatre jours par semaine, Fatima parcourt les 90 kilomètres de sa tournée en sillonnant les routes en lacet au volant de son 4x4 : « C'est tellement beau que souvent je prends des photos des paysages... » Sa journée de factrice terminée, cette mère de trois enfants retrouve son fils de 13 ans, Jalil - les deux grands poursuivent déjà leurs études supérieures -, et une deuxième journée commence. Celle des devoirs et de la vie de famille. Un emploi du temps bien rempli, mais Fatima assure, avec beaucoup d'énergie et de bonne humeur. Depuis l'incendie, Fatima a reçu des petits mots de la famille de Bernadette. « Merci d'avoir sauvé notre grand-mère », lui ont écrit ses petits-enfants.

CHRISTIAN GODILLON

49 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT-NEUF ANS. PILOTE DE PRODUCTION À LA RÉUNION.



« J'ai toujours rêvé d'être entraîneur d'une équipe de football », confie Christian Godillon, joueur amateur et ex-fervent pratiquant. D'une certaine manière, à la tête d'une équipe de quatre personnes sur la plateforme aéroportuaire de Gillot à La Réunion, ce pilote de production se glisse dans la peau d'un coach sportif pour motiver ses équipes, connaître et utiliser le potentiel de chacun, définir une tactique pour réussir...

Surtout en période de crise, comme en 2020 et 2021 lorsque la pandémie de Covid-19 a entraîné la suspension de nombreux vols à destination de l'île de l'océan indien. Christian a alors vu le quotidien de son service, en charge de réceptionner le courrier et les colis acheminés par avion, complètement bouleversé.

« Avant la crise, nous gérons en moyenne 10 tonnes par jour acheminées via trois vols. Avec l'interruption du trafic aérien, nous avons été amenés à gérer par mois plusieurs arrivées de charters spécialement affrétés par La Poste qui convoient près de 25 tonnes par vol. J'ai dû mobiliser des équipes pour travailler la nuit ou le week-end, imaginer des solutions pour transporter plus de volume avec le matériel roulant habituel. Nous avons passé un dimanche de fête des Pères sur le tarmac et dans la bonne humeur », se souvient le postier.

Si les opérations se sont déroulées avec succès et fluidité, c'est aussi grâce aux relations de confiance qu'il a su nouer avec les compagnies aériennes et le gestionnaire de l'aéroport. « Il fallait négocier l'accès aux pistes en dehors des horaires d'ouverture de l'aéroport et faire inter-

« Nous avons été amenés à gérer par mois plusieurs arrivées de charters spécialement affrétés par La Poste qui convoient près de 25 tonnes par vol. »

venir un agent de sûreté en plus de celui de La Poste », explique Christian.

Avec le recul, quels enseignements tire-t-il de cette expérience ? « Je me suis complètement retrouvé dans la manière de fonctionner imposée par la situation. J'aime installer un esprit d'équipe, anticiper les problèmes, être réactif... Bref, tout ce qu'il faut faire pendant cette période hors-norme », souligne le pilote de production.

Après avoir commencé sa carrière à La Poste dans la distribution des imprimés, c'est le goût du challenge et l'envie de prendre des responsabilités qui l'ont poussé à travailler sur la plateforme aéroportuaire après avoir fait de la manutention et du tri. « La réception du courrier et des colis sur une île est pleine d'imprévus et amène à agir vite et de manière agile », justifie-t-il.

« Christian est un excellent formateur, confirme Patrick Imara, son manager. Il est aussi doté d'une aisance relationnelle avec les acteurs de l'aéroport qui facilite le travail. C'est pour cela que je le prépare à devenir, en 2022, responsable opérationnel de la plateforme aéroportuaire. » Une division supérieure, comme au foot. Et de nouveaux challenges pour celui qui se rêvait entraîneur.



« C'était une scène de désolation. Toutes les voitures avaient brûlé et le centre était presque entièrement détruit. »

MANUELLA CYPRIENNE

50 ANS. À LA POSTE DEPUIS VINGT ET UN ANS. TECHNICIENNE DATA ET RÉFÉRENTE RACCORDEMENT POSTAL.

AXEL MASSOUF

32 ANS. À LA POSTE DEPUIS DIX ANS. RESPONSABLE D'ÉQUIPE AU CENTRE COURRIER DU ROBERT (MARTINIQUE).

Manuella Cyprienne et Axel Massouf se souviendront longtemps de la nuit du 8 au 9 septembre 2021. Aux petites heures du jour, la secrétaire du CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) et le responsable d'équipe sont réveillés par un appel de leur directeur d'établissement. « *Tout a brûlé* », leur annonce-t-il. Incrédulés, la quinquagénaire et le trentenaire se rendent immédiatement sur leur lieu de travail, le centre de distribution du courrier du Robert, sur la côte est de la Martinique. Aujourd'hui encore, Manuella a du mal à raconter le spectacle qui les attendait : « *C'était une scène de désolation. Toutes les voitures avaient brûlé et le centre était presque entièrement détruit. En par-*

ler me donne encore des palpitations. » Mais il faut assurer la continuité du service et le directeur d'établissement se fixe l'objectif de reprendre les opérations sous huit jours. Manuella et Axel mettent alors les bouchées doubles. La première appelle le maire de la ville voisine de Trinité. « *Il a mis à notre disposition son centre culturel, et nous avons pu nous y réunir dès le 10 septembre avec tous les facteurs. Parler nous a fait du bien* », raconte la mère de famille. Dans cette même salle se tient, quatre jours plus tard, une nouvelle réunion pour organiser la reprise de l'activité. Le club de football du Robert ayant mis à disposition ses locaux pour héberger les activités du centre de distribution, Manuella s'occupe alors d'organiser l'étiquetage

des casiers de tri. « *Elle a également mis à jour les badges, réimprimé les contrats de collecte, adapté les systèmes informatiques pour que tout soit prêt le jour J* », raconte Rodrigue Château-Degat, son manager. *Hyperactive, elle est capable d'abattre un immense travail en très peu de temps.* »

Durant cette semaine folle, Axel, lui, sillonne l'île. Le plus jeune membre du comité de direction de l'équipe assure les collectes et remises aux clients sous contrat et rend visite aux centres postaux de l'île. « *Nous n'avons plus rien, ni structure pour réceptionner les colis, ni véritable connexion à Internet, ni ventilateurs. Alors, j'ai roulé un peu partout pour voir si nos collègues des autres centres postaux avaient quelque chose à nous prêter* », raconte le trentenaire. Il lui faut aussi expliquer la situation à ses équipes et organiser leur travail. « *Il est très posé et a su trouver les bons mots avec chacun* », commente son directeur d'établissement. Le 17 septembre, le travail reprend. « *C'est notre petite fierté* », commente Manuella. « *Nous avons tous été solidaires* », estime Axel. Les deux collègues ont ainsi pu reprendre le rythme - intense - de leur existence. Père d'un très jeune enfant, Axel, un adepte de foot et de musculation, va parfois enregistrer en studio la piste « guitare » de morceaux de professionnels. Manuella, de son côté, pratique la gymnastique, la randonnée, chante en chorale et multiplie les engagements associatifs. Vous avez dit hyperactifs ?

FLORE WARCK

34 ANS. À LA POSTE DEPUIS DIX-SEPT ANS. FACTRICE À CHÂTEAURoux (INDRE).



« Je me souviens d'une personne qui m'a demandé d'entrer chez elle et qui a fondu en larmes. Les gens seuls ont parfois simplement besoin de parler. »

Flore Warck est surprise que l'on mette en lumière son intervention auprès d'une personne âgée victime d'une chute. « C'est complètement naturel comme réaction », explique, sans fausse modestie, cette trentenaire qui a commencé à distribuer du courrier à vélo à l'âge de 17 ans, pour financer ses études aux Beaux-Arts.

La situation d'urgence en question se déroule durant l'été 2021. Ce jour de septembre, Flore effectue sa tournée à Châteauroux. Boulevard de Bryas, dans une maison individuelle, elle découvre une octogénaire à terre. « Je l'avais déjà rencontrée, elle avait du mal à se déplacer. Là, je l'ai vue en sang, dans la descente de son garage. Elle avait dû tomber », se souvient la factrice. Le portail est fermé et Flore ne peut pas porter secours à la vieille dame mais elle engage la conversation. « Elle était capable de parler. Je lui ai demandé comment elle se sentait. Elle m'a dit de ne pas m'inquiéter, elle était dans les vapes à cause de la chaleur. J'ai couru chez les voisins pour appeler les pompiers. Ils la connaissaient, cela ne devait pas être la première fois que cela arrivait. Ils m'ont dit qu'ils se chargeaient de contacter sa famille », relate la jeune fille.

Des personnes en situation d'isolement, des gens âgés ou malades qui ne peuvent pas se déplacer, des êtres en situation de précarité, Flore en croise beaucoup sur sa tournée dans les quartiers de Fontchoir et Strasbourg Saint-Denis à Châteauroux, densément lotis en logements sociaux. « Si j'ai le temps, j'essaie d'échanger un peu avec eux et je monte déposer le courrier devant la porte

des personnes atteintes d'un handicap, explique la jeune femme. Le contact avec le facteur est parfois le seul lien social de ces personnes en difficulté. Je me souviens d'une personne en dépression sévère qui m'a demandé d'entrer chez elle et qui a fondu en larmes. Ou d'une autre cliente qui avait commencé à se confier à moi. Les gens seuls ont parfois simplement besoin de parler. »

Son père, facteur, lui avait déjà raconté les rapports de confiance, parfois amicaux, que son métier l'amenait à établir avec ses clients. En plus de son métier de factrice, elle est modèle d'art dans des écoles et s'engage aussi sur des chantiers participatifs où la solidarité est de mise. « En ayant débuté jeune comme factrice, j'ai pu vaincre ma timidité et développer une certaine forme de courage par rapport au travail », analyse-t-elle. Une envie de bien faire et une implication louée par sa manager. « Flore est une personne très opérationnelle. Loin d'être réservée, elle n'hésite pas à poser des questions pour comprendre le métier et s'est très bien intégrée à l'équipe », précise Yasmina Hérault, sa responsable opérationnelle qui apprécie le professionnalisme de Flore.

Au Havre, Nicolas Cottard ne passe pas inaperçu, un facteur un peu à l'ancienne, familier des habitants, sympathique, avec toujours le mot pour plaisanter. Un caractère apprécié qui lui a permis dernièrement d'expliquer aux plus âgés, pour le compte de la CPAM, les démarches adéquates afin de se faire vacciner ou d'assurer la prise en charge de leurs soins médicaux. Joint par téléphone, Nicolas détaille : « *Il existe plus de personnes isolées qu'on ne le croit et certaines étaient peu renseignées. Je leur ai facilité la prise de rendez-vous. Elles me connaissent et n'ont pas peur de moi.* » Avant de poursuivre sur son quotidien de facteur : « *C'est un beau métier, où il faut aimer les gens. Je connais bien mes clients, les commerçants, leurs habitudes.* »

Nicolas est un enfant de La Poste. Il y a fait toute sa carrière. « *J'ai passé le concours à 18 ans en 1991, se souvient-il. Je suis né pour faire ça, mon père était facteur. Il a même écrit un livre sur le sujet !* C'était une autre époque. Je l'accompagnais en tournée, j'avais à peine 10 ans. Je le regardais lire le journal et boire le café chez les gens. Il était habillé avec un uniforme digne d'un pilote de ligne.* » Suite logique des choses, pendant son service militaire, le jeune homme est affecté au courrier. Puis après avoir exercé sur différents postes, Nicolas arrive au Havre en 1997, une ville qu'il apprécie et qu'il ne quittera plus. Depuis le début de l'année 2022, il a pris de nouvelles fonctions et alterne sa mission de facteur dans le centre avec celle de guichetier à mi-temps. Une situation qui lui convient bien. « *J'ai beaucoup été dehors. En voiture, à*

« Il existe plus de personnes isolées qu'on ne le croit et certaines étaient peu renseignées. Je leur ai facilité la prise de rendez-vous. »

vélo, à pied, sous la pluie et les intempéries. » Il se souvient notamment de cette période singulière du confinement : « *Il n'y avait personne dans les rues, c'était vraiment étrange, la quatrième dimension.* »

Aujourd'hui, il a envie d'évoluer : « *J'ai énormément aimé ce métier mais je voulais aller vers autre chose, tout en restant dans la même entreprise. D'où mon choix de me former sur un nouveau poste.* » Directeur de l'établissement du Havre, Guillaume Erlenbach travaille depuis plus de deux ans et demi avec Nicolas Cottard. « *C'est une personne qui reste modeste. Pour lui, bien faire son métier, c'est juste normal. Mais en vérité, Nicolas est hyper proche des clients. Ses collègues l'apprécient particulièrement. Il s'implique et contribue vraiment à la bonne ambiance du bureau.* »

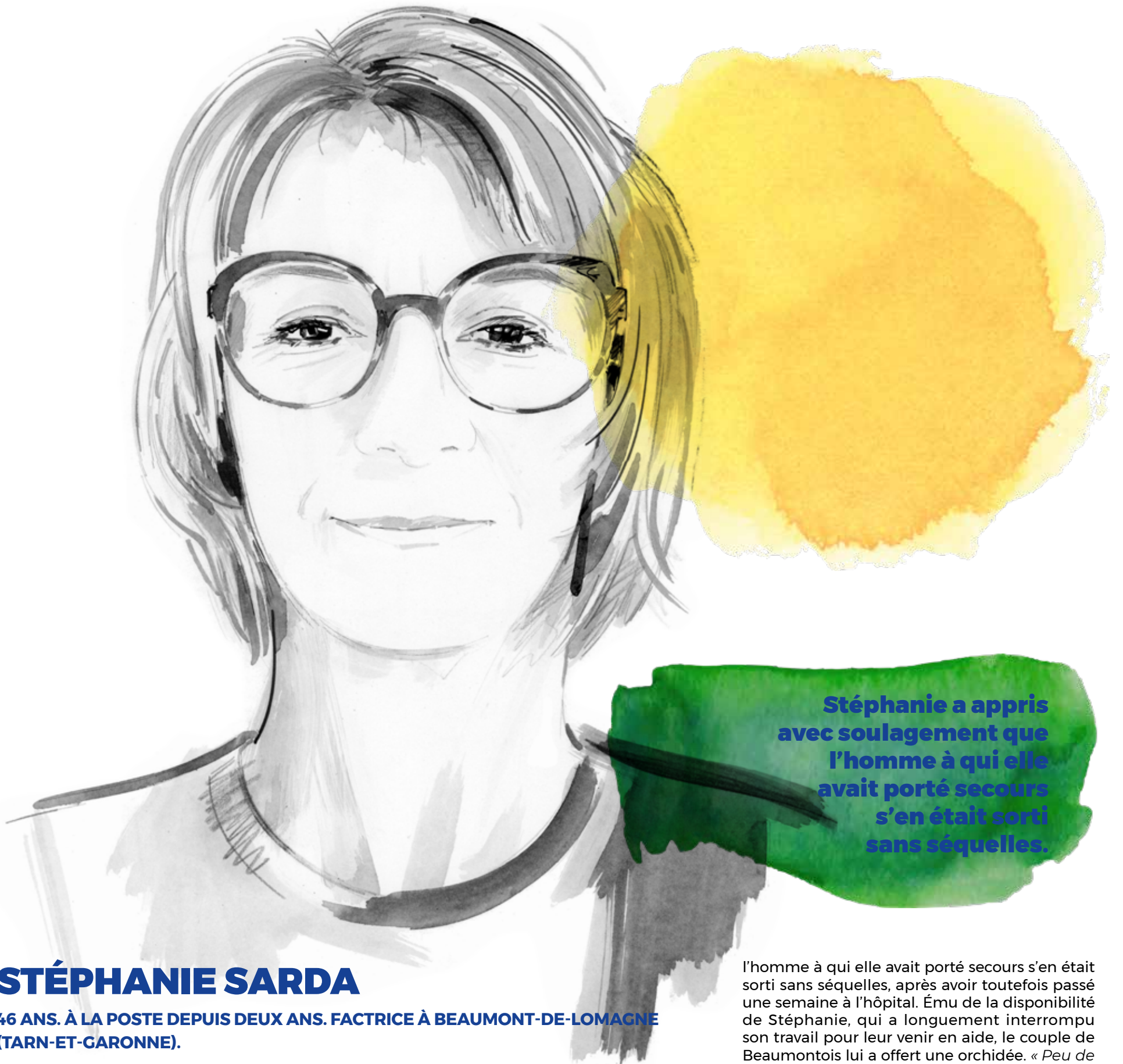
Pendant ses heures de loisirs, Nicolas fait de la musique. « *Je grattouille depuis un certain temps* », résume-t-il. Il va au cinéma et court pour garder la forme. Son prochain objectif : un semi-marathon avec deux entraînements par semaine de 13 km pour se préparer.

*N.D.L.R. : Robert Cottard a reçu le Prix des postiers écrivains en 2020 pour son livre *Les calendriers aux Éditions de l'Olivier*.

NICOLAS COTTARD

48 ANS. À LA POSTE DEPUIS TRENTE ANS. FACTEUR AU HAVRE (SEINE-MARITIME).





STÉPHANIE SARDA

46 ANS. À LA POSTE DEPUIS DEUX ANS. FACTRICE À BEAUMONT-DE-LOMAGNE (TARN-ET-GARONNE).

Être factrice en milieu rural ne consiste pas seulement à distribuer le courrier et les colis aux habitants. Stéphanie Sarde, qui exerce le métier depuis 2019, en sait quelque chose. Chaque jour au cours de sa tournée, elle veille au bien-être de sa petite communauté, dont une partie est âgée et isolée. Au mois de septembre dernier, la postière de 46 ans a d'ailleurs prêté main-forte à une résidente de Beaumont-de-Lomagne, tout près de Montauban, dans le Tarn-et-Garonne. « *Mon mari ne va pas bien !* », a-t-elle interpellé la factrice qui, par chance, avait la fenêtre de sa camionnette ouverte pour profiter de la météo clémente. À peine entrée dans la cuisine du couple, Stéphanie a en effet découvert l'homme, âgé de 88 ans, « *assis sur une chaise, saignant du nez et de la*

bouche ». Grâce aux explications de son épouse, la factrice a rapidement compris que l'homme avait chuté « *face contre terre* » lors d'un malaise cardiaque. Malgré les demandes répétées du malade de ne pas avertir les pompiers, Stéphanie a décidé d'appeler les secours. En les attendant, cette mère de six enfants a prodigué les premiers soins à l'homme mal en point. Face à cette situation, le malade n'était pas la seule personne à aider. « *J'ai aussi rassuré son épouse* », explique Stéphanie, qui a passé près d'une heure et demie à ses côtés, le temps que l'une des filles du couple puisse la rejoindre. Par chance, la factrice est arrivée suffisamment tôt pour que la victime de ce malaise cardiaque s'en sorte indemne. Une semaine plus tard, pendant sa tournée, Stéphanie a appris avec soulagement que

Stéphanie a appris avec soulagement que l'homme à qui elle avait porté secours s'en était sorti sans séquelles.

l'homme à qui elle avait porté secours s'en était sorti sans séquelles, après avoir toutefois passé une semaine à l'hôpital. Ému de la disponibilité de Stéphanie, qui a longuement interrompu son travail pour leur venir en aide, le couple de Beaumontois lui a offert une orchidée. « *Peu de gens seraient restés aussi longtemps avec mon épouse* », a insisté le malade, une fois remis sur pied.

C'est ce genre de situations qui confirment à Stéphanie son amour de son métier. Une vocation ? Avant d'être factrice, la quadragénaire envisageait de devenir aide-soignante « *pour aider les personnes âgées* ». Mais en deux ans de tournées dans la campagne du Tarn-et-Garonne, elle a compris que son travail lui permettait tout autant de se rendre utile auprès de ceux qui en ont besoin. Cette ancienne mère au foyer qui a quitté le Nord à la suite d'un divorce a rejoint le Sud-Ouest avec son nouveau compagnon, lui aussi employé de La Poste, pour se rapprocher de sa famille. À 46 ans, Stéphanie est en effet déjà grand-mère et se réjouit chaque jour de pouvoir voir grandir ses petits-enfants sans avoir à traverser la France pour les gâter comme il se doit.

Isabelle Lecœur est une factrice fédératrice, fidèle à sa bonne humeur, même lorsque la situation est compliquée. C'est pour cette raison que l'année passée, elle a été retenue pour tenir le guichet unique de Romilly-sur-Andelle. Dans ce village normand de 3 500 habitants tout a changé depuis l'arrivée d'Isabelle et la transformation du bureau de poste en bureau facteur-guichetier. « *Les habitants et la mairie sont très satisfaits maintenant. Pour eux le facteur-guichetier représente une personne unique, ce qui facilite grandement la relation* », résume Isabelle. De son côté, tout s'est passé naturellement.

Isabelle a commencé à travailler à La Poste en 2005, avant d'arriver dans l'Eure en Normandie, en 2013. Pour cette jeune femme née dans un village de 200 habitants et qui aime par-dessus tout la nature, Romilly-sur-Andelle reste la ville, une petite ville certes, mais située non loin de la capitale normande, à une vingtaine de kilomètres de Rouen. Aujourd'hui, elle est la moitié du temps au guichet, et l'autre sur le terrain, en Staby. « *Au départ, j'étais factrice à plein temps, titulaire de ma tournée. Puis j'ai évolué vers ce poste, plus proche de mon domicile. Pour moi, c'est une première au guichet. J'y retrouve des habitués. Dans un petit bureau, on voit plus ou moins les mêmes personnes. Le relationnel est très important. C'est ce côté qui me plaît.* »

En ce qui concerne son avenir, elle se verrait bien chargée de clientèle, « *la suite logique* » dans sa carrière. « *Je suis contente de travailler pour un grand groupe comme La Poste, complète-t-elle,*

ISABELLE LECŒUR

37 ANS. À LA POSTE DEPUIS SEIZE ANS. FACTRICE-GUICHETIÈRE À ROMILLY-SUR-ANDELLE (EURE).



« Dans un petit bureau, on voit plus ou moins les mêmes personnes. Le relationnel est très important. C'est ce côté qui me plaît. »

car si on veut évoluer, il y a des opportunités, c'est possible. »

Directrice de la zone Val-de-Reuil, Sabrina Jajko connaît Isabelle depuis un peu plus de deux ans et témoigne : « *Je devais identifier une personne dotée d'un grand sens de la satisfaction client pour implanter ce nouveau poste de facteur-guichetier à Romilly et j'ai tout de suite pensé à elle [...] Isabelle est porteuse de bonne humeur. Elle a toujours de très bons retours des clients. Elle est également très appréciée par ses collègues. C'est d'ailleurs souvent leur porte-parole, que ce soit dans les moments sympathiques ou difficiles.* » Pour preuve de son professionnalisme, depuis l'ouverture de ce service, la mairie est ravie, et des communes des alentours réclament la création de ce même poste de facteur-guichetier chez elles !



« J'ai trouvé un véritable équilibre entre ma vie professionnelle et mes autres activités et je suis très fier d'être postier ! »

BENJAMIN FOGEL

**40 ANS. À LA POSTE DEPUIS QUINZE ANS. DIRECTEUR PRODUIT D'OKAPI.
PRIX DES POSTIERS ÉCRIVAINS.**

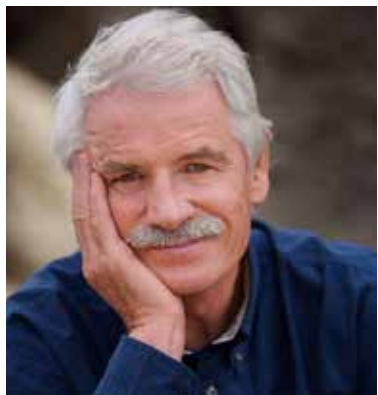
Benjamin a découvert la littérature et l'écriture à l'âge de 20 ans. Très vite, c'est devenu une passion... Celle-ci s'exprimera d'abord, dès 2007, à travers son blog Playlist Society, consacré à ce qu'il aime : la musique, les films, les livres. Il fédère autour de lui d'autres passionnés de cette « pop culture » et son blog devient un média collectif. Mais ça ne lui suffit pas ! « *Très jeune, j'ai commencé à écrire de la fiction* », raconte-t-il. Plusieurs ouvrages non publiés mais qui selon lui sont indispensables pour arriver au « bon roman », celui qui trouvera son éditeur. Ce sera *Le Renoncement d'Howard Devoto*, une bio-fiction sur ce musicien, publiée aux éditions Le Mot et le Reste. En parallèle, Benjamin, toujours actif et très organisé, lance en 2015 sa maison d'édition, Playlist, qui publie des

essais sur la pop culture, des livres sur des cinéastes, des séries ou des musiciens. En 2019, son deuxième ouvrage publié – *La Transparence selon Irina* – est publié aux éditions Rivages Noirs. Il sera récompensé par le prix du jury des postiers écrivains. L'année dernière, il récidive avec *Le Silence selon Manon*, deuxième tome de sa trilogie, de nouveau salué par ses pairs.

Selon France Inter, qui a consacré une chronique à son ouvrage, « *Le Silence selon Manon est tout à la fois un roman noir, un thriller psychologique, un texte d'anticipation et un roman politique.* » « *J'aime écrire des thrillers psychologiques qui portent en eux une critique sociale* », confirme Benjamin, qui se dit influencé par John Irving (*Le Monde selon Garp*) qu'il apprécie beaucoup, l'auteur anglais JG Ballard ou le

Français Alain Damasio, auteur de science-fiction. Mais comment fait-il quand les journées ne comptent que 24 heures ? « *C'est très simple, explique-t-il, désarmant. C'est un peu comme une pratique sportive à haute dose, il suffit de bien s'organiser...* »

Ses week-ends sont consacrés à sa maison d'édition, ses vacances à l'écriture et à sa famille et tous les matins, avant de rejoindre ses bureaux d'Issy-les-Moulineaux, il écrit au minimum 2 000 signes. Facile ! Directeur de produit d'Okapi, la plateforme des API de La Poste, une solution qui permet aux clients partenaires de consommer les services numériques du groupe, Benjamin se sent très heureux à La Poste : « *J'ai trouvé un véritable équilibre entre ma vie professionnelle et mes autres activités et je suis très fier d'être postier ! C'est une entreprise qui porte une culture, une responsabilité sociale et qui a réussi à se moderniser et même à devenir très novatrice en matière de nouvelles technologies.* » Son objectif : sortir le troisième tome de sa trilogie en 2023-2024, et puis sans doute ensuite un autre opus, dans une veine un peu différente cette fois, une histoire d'amour, une observation sociale, en lien avec les nouvelles technologies. On ne se refait pas...



« CES PHOTOS SONT DES SOURIRES DE TOUTE LA FRANCE »

En septembre et octobre 2021, aux quatre coins du pays, Yann Arthus-Bertrand a invité les facteurs à tirer le portrait de leurs clients lors de leur tournée. Le célèbre photographe revient sur ce projet collaboratif inédit, « Visages de France par les facteurs », fruit d'un partenariat entre la branche Services-Courrier-Colis (BSCC) et sa Fondation GoodPlanet. Une exposition est prévue cette année.

Quelle est la genèse du projet « Visages de France par les facteurs » ?

Je travaille depuis longtemps sur la France et les Français. Dans les années 1990, j'avais réalisé une série de portraits de Français : médecins, gendarmes... J'avais d'ailleurs photographié une postière, en mobylette à l'époque [sourire]. Plus récemment, en préparant mon film *France, une histoire d'amour*, j'ai suivi des facteurs dans leur tournée. J'ai réalisé à quel point ils nouaient un lien essentiel avec nos concitoyens. J'ai été profondément touché par leur empathie, par leur conscience de l'utilité de leur métier. Je me souviens avoir été très ému dans un bureau de poste à Boulogne. Une dame en pleurs racontait la mort de sa mère au postier derrière son guichet. Quand elle s'est excusée de l'embêter avec son histoire, ce dernier lui a répondu, avec beaucoup d'empathie, quelque chose que j'ai adoré : « *Mais Madame, si cela vous fait du bien à vous, cela me fait du bien à moi.* » Sur tout le territoire, les facteurs ont un accès aux Français que peu de personnes ont. De là est venue l'idée de se rap-

procher d'eux en passant par leur facteur. Ce qui m'intéresse dans ce projet, c'est de raconter la France que j'aime à travers le regard des postiers.

Comment cette opération artistique s'est-elle déroulée ?

Avec l'appui et le soutien des équipes de la direction de la communication de la BSCC, et les nouvelles technologies ! Aujourd'hui, avec un smartphone, tout le monde est photographe. Pour réaliser les portraits, les facteurs ont utilisé leur smartphone professionnel « Factéo » avec une application spécifique développée pour l'opération. Ils pouvaient aussi interroger leurs clients sur ce que c'est que d'être Français aujourd'hui, quels sont leurs rêves, leur rapport au bonheur... Près de 3 000 facteurs et factrices, tous très impliqués, ont joué le jeu, réalisant près de 25 000 portraits entre le 6 septembre et fin octobre 2021. J'ai été épaté par la qualité des images. Il n'y a pas de photo ratée. Les facteurs ont le sens de l'image et font transparaître la proximité qu'ils partagent avec leurs clients.





Que disent ces photos de la France d'aujourd'hui ?

L'incroyable joie de vivre de nos concitoyens ! Ces photos sont des sourires de toute la France. Elles vont à l'encontre de cette image d'un pays miné par les tensions. Il se dégage de ces images une empathie naturelle, quelque chose de sympathique. C'est la France que j'aime, celles des personnes qui vous accueillent chez elles.

Et que racontent ces photos des postiers ?

Quand on regarde les images, on a l'impression que les facteurs ont photographié un membre de leur famille. Elles illustrent l'importance du rôle de ces femmes et de ces hommes qui rencontrent les Français tous les jours et créent un lien privilégié avec eux. Moi aussi je trouve ma

factrice incroyable ! Il y a beaucoup d'humanisme dans ce métier. C'est pour cela que c'est quelque chose qu'il faut protéger et valoriser davantage. Je trouve que l'on n'aime pas assez la vie autour de nous. Si l'on aime davantage les gens, l'environnement, alors on a envie de les protéger. Dans ces photos, on lit l'attention portée par les postiers aux habitants de leur tournée. L'attention à l'autre est très présente sur ces images.

Quelle est la prochaine étape du projet ?

« Visages de France par les facteurs » fera l'objet d'une grande exposition en 2022 dans un lieu à Paris qui reste à définir. L'idée ? Épingler quelque 3 000 photos pour dire à quoi ressemble la France d'aujourd'hui.



