



2017

**PORTRAITS  
DE POSTIERS**

Vus par Dominique Issermann



LA POSTE



Éric Huynh/La Poste

# « J'AIMERAIS QUE D'AUTRES PERSONNES DE MON ÉQUIPE VIVENT LA MÊME CHOSE... »

JOURNÉE MARATHON POUR LES POSTIERS DE L'ANNÉE  
RÉUNIS MI-JANVIER À PARIS: INTERVIEW, SÉANCE PHOTO,  
VŒUX DE PHILIPPE WAHL ET SOIRÉE «SURPRISE»...

**P**our tous, c'est une journée à marquer d'une pierre blanche. Le 16 janvier dernier, ils sont venus des quatre coins de France et d'outre-mer, se sont rassemblés au siège de La Poste, situé dans le XV<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Une première pour beaucoup, qui franchissent le pas de la porte de la salle de ralliement à la fois avec fierté mais aussi timidité. Car cette journée, ils la méritent. Ils se sont distingués par la qualité de leur travail ou des actions exceptionnelles. Une fois arrivés au siège, c'est une journée marathon qui attend les postiers de l'année: interview avec un journaliste, séance de photo, galette des rois, vœux de Philippe Wahl et enfin «soirée surprise». Pour se reconnaître, ils ont tous droit à un badge, un pin's, mais surtout à un foulard jaune aux couleurs de leur entreprise qu'ils devront porter

Philippe Wahl fait son apparition. Entre deux selfies, le PDG de La Poste prend le temps de saluer et d'échanger quelques mots. «*Vous, vous avez sauvé la doyenne de Monferrer!*», lance-t-il au facteur Jean-François Calvet quand ce dernier se présente. Après un retour en vidéo sur l'année écoulée, Philippe Wahl ne tarit pas d'éloges sur les postiers de l'année 2017: «*Ces femmes et ces hommes qui ont sauvé des clients, se sont interposés, ont battu tous les objectifs commerciaux, ont fait face à un cyclone [...] je veux les remercier.*» Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, est également présent après avoir accepté l'invitation aux vœux. «*Vous représentez le meilleur du service public [...] un service public qui rime avec conquête*», assure le ministre, avant de poser à son tour pour quelques clichés et d'échanger des poignées de main. Après les vœux, les postiers peuvent

**Surprise: Bruno Le Maire est également présent. « Vous représentez le meilleur du service public [...] un service public qui rime avec conquête », assure le ministre de l'Économie et des Finances.**

plus tard dans la journée. Après leur tête-à-tête avec un journaliste, la séance photo est un autre passage obligé. Maquillage («*J'apprends des choses sur mon teint*», constate un modèle amusé), mise en scène, indications pour poser... Beaucoup sont impressionnés quand ils apprennent que la séance se déroule sous le regard de la grande photographe Dominique Issermann. Elle a immortalisé les plus grands (lire page suivante). Pendant que certains se font tirer le portrait, d'autres, venus seuls, en profitent pour faire connaissance avec leurs collègues: «*Qu'est-ce que c'est facteur expert?* [...] *Moi je suis dans la téléphonie.*» Pour la promo Simplon, composée de douze postiers formés au codage informatique, l'heure est aux retrouvailles. Après un bref quartier libre, il est temps pour tous de se rassembler. Dégustation de galettes, puis rencontre avec leurs directeurs de branche. Quelques minutes plus tard,

se remettre de leurs émotions. La soirée se déroulera sur une péniche nommée *Le Paris*, située non loin du Trocadéro. Si ce soir elle doit rester à quai à cause de la crue, une magnifique vue sur la Tour Eiffel console les quelques déçus. Au programme: petits fours et champagne, dîner à table, Photomaton et tours de magie. Tandis que les uns rendent hommage à Michael Jackson sur la piste de danse, il est déjà temps de faire le bilan de cette journée pour d'autres. Jeanne Ruelle, venue du sud de la France avec son compagnon, a été charmée par «*l'ambiance très accueillante*». Pour sa part, Laurent Pluchon, de la branche Geopost, a été marqué par le discours de Philippe Wahl: «*C'est un vrai coup de boost, j'ai apprécié sa mise en avant du potentiel et de l'impact humain.*» Et le responsable service client de conclure: «*J'aimerais que d'autres personnes de mon équipe vivent la même chose.*» À bon entendeur.

## ÉDITO

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

# L'ATTENTION ET L'ENGAGEMENT




E. Fradin/La Poste

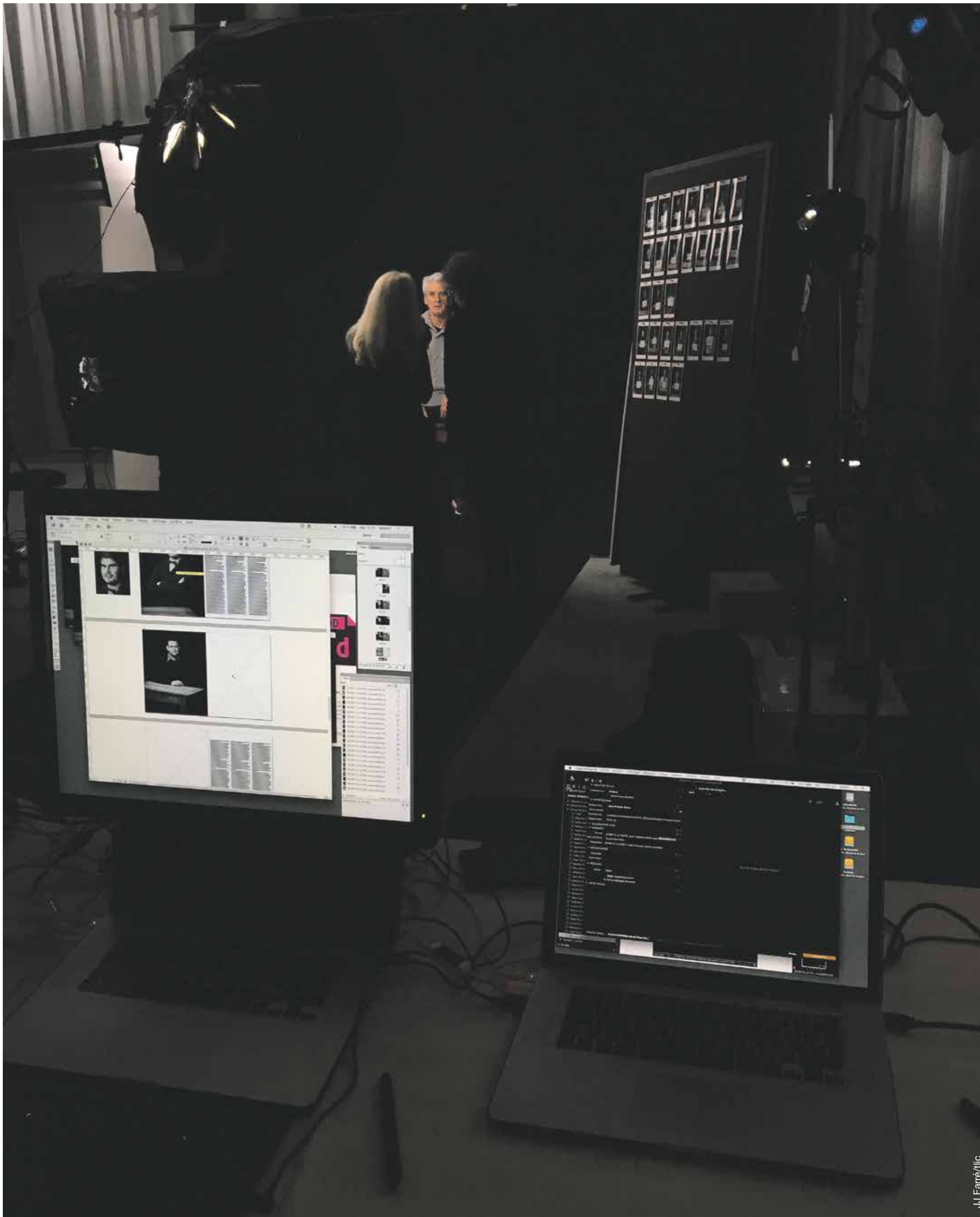
**A la lecture** des portraits des postiers de l'année 2017, on voit qu'ils sont le visage de la proximité et de la confiance. Ils sont ceux qui font vivre dans la société française le grand lien d'humanité. Ils sont ceux qui

incarnent l'attention et l'engagement au quotidien. Et ils le font chacun à leur façon, en sauvant la vie d'un de leur client comme l'a fait Jean-François Calvet dans les Pyrénées-Orientales. En portant secours à des personnes blessées ou en difficulté comme l'a fait Charles Blahy à Orléans. En faisant face à un cyclone et au désarroi de milliers de personnes comme l'ont fait à Saint-Barthélemy et Saint-Martin Léna, Marcia, Johanna et les autres...

On voit se dessiner au travers de cette galerie de portraits l'engagement de la communauté des postiers tout entière. Un engagement fait d'attention portée à l'autre et de simplicité dans la relation quotidienne. Aussi, quand cette année encore les Français désignent La Poste comme l'entreprise la plus utile\* et celle dans laquelle ils ont le plus confiance\*\*, c'est parce que ces valeurs d'attention et d'engagement sont perceptibles par tous. C'est une reconnaissance du travail quotidien de chaque postier et une source de fierté collective. Inspirer confiance et être utile sont deux atouts essentiels pour assurer notre développement et faire de La Poste la première entreprise de proximité humaine.

\* Etude Ifop-Terre de Sienne, décembre 2017.  
\*\* Etude Link Trust de KR Media, décembre 2017.

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



JJ Farris/flic

## Une journée avec Dominique Issermann

**L**e rituel est immuable. En pénétrant dans le studio, les postiers sont hésitants. Impressionnés. Comment ne pas l'être? Il en impose ce studio... Il y a d'abord ce calme. Cette lumière tamisée. Ces projecteurs, énormes, dignes d'un tournage de cinéma. Un plateau dépouillé délimité par de grands panneaux noirs. En son centre, une table et sa chaise en bois, presque désuètes. Et puis, il y a tous ces gens, la mine impliquée, qui s'affairent dans tous les sens. Enfin, dans tous les sens, pas tant que ça. Chacun a un rôle. Bien déterminé. Surtout, chacun est au service d'une grande dame de la photographie: Dominique Issermann. Cette élégante femme aux longs cheveux d'argent a figé l'expression des plus grands dans son noir et blanc inimitable. Leonard Cohen, Gérard Depardieu, Isabelle Adjani, Robert de Niro, Catherine Deneuve, Isabelle Huppert, Lætitia Casta, Bob Dylan... et maintenant les postiers.

En cette journée spéciale au siège de La Poste, l'intention n'est pas d'impressionner les invités. Aujourd'hui, ce sont les postiers les rois de la fête. Pour les détendre, une professionnelle de la coiffure et du maquillage. Ses gestes sont doux. Ses mots apaisent. Son rire détend. Et c'est généralement au moment où les uns et les autres s'y attendent le moins, calés entre ses mains, que Dominique Issermann en profite pour passer une petite tête. Elle se présente, simplement. S'assure que tout se passe bien. Affable, Dominique a cet art de mettre quelqu'un à l'aise en moins de cinq secondes. C'est la marque de fabrique des grands portraitistes. Quelques mots échangés, et un instant volé à l'iPhone pour la vidéo qui fera office de *making of* plus tard, voilà déjà tout le monde immergé dans la phase suivante, la plus importante: cette fameuse photographie.

La table et la chaise sont centrales dans le dispositif. Elles amènent de la diversité dans l'exercice du portrait de chacun. Les uns jouent les sages écoliers tandis que les autres multiplient les poses gentiment provocatrices. Enfin, en vrai, c'est Dominique qui joue les maîtresses de cérémonie. Elle incite les gens à changer de position: « *On va commencer ici, sur le bord.* » Les aide à se positionner: « *Un peu plus encore le visage vers moi.* », « *Voilà, c'est pas mal, oui, comme ça.* » Et leur

# MAKING-OF

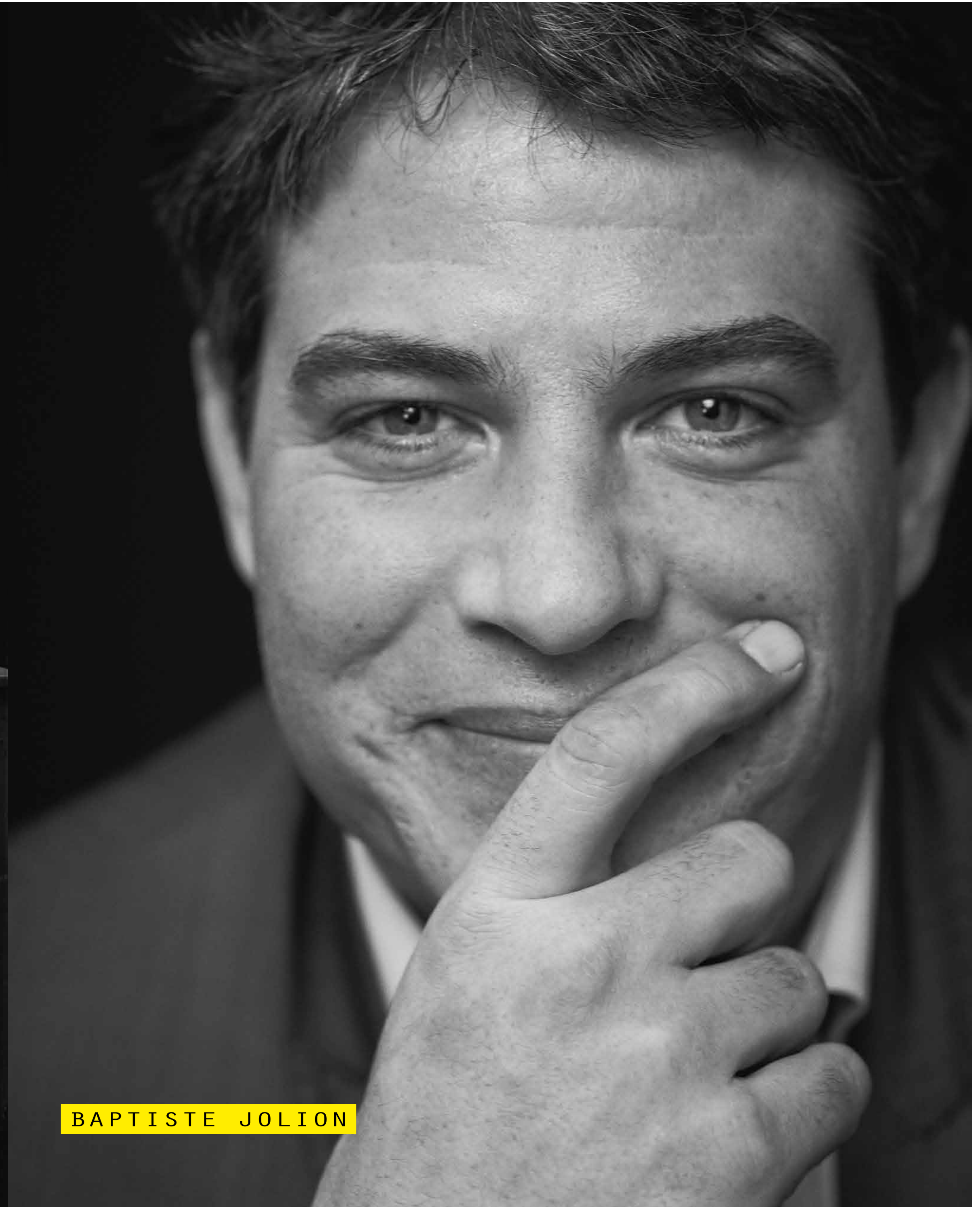
LA PHOTOGRAPHE DES STARS, D'ISABELLE ADJANI À LÆTITIA CASTA EN PASSANT PAR GÉRARD DEPARDIEU, A IMMORTALISÉ LES POSTIERS DE L'ANNÉE 2017. COULISSES DES PRISES DE VUE.

donne du « *oui* », du « *parfait* », du « *super* »! Dans le studio, tout le monde est aux petits soins. Yvan, le chef électro règle les lumières. Olivier, son premier assistant, ami de toute la vie ou presque, assure les réglages photo. Il est toujours à moins de vingt centimètres d'elle pour laisser l'artiste se concentrer pleinement sur son cadre. Lorsque la photo est dans le boîtier, après une trentaine de clics à peine, Vincent, le second assistant, se charge du « *mugshot* » avec le nom de chaque postier pour éviter toute confusion en légende. Quand on *shoote* presque cinquante portraits en deux jours, on n'est pas à l'abri d'une mésaventure. Entre deux postiers, notre star de la photo, elle, se félicite du déroulement de la journée et y va de son commentaire: « *C'est vraiment agréable, tout le monde joue le jeu.* » C'est généralement à cet instant, entre deux portraits, que la photographe attrape un petit carré de chocolat noir d'Équateur – « *c'est ma drogue* », dit-elle. Elle se tourne alors vers David, positionné en retrait

de la salle, derrière un grand bureau, le nez caché derrière deux gros écrans. Ce magicien de la couleur travaille la chromie des photos. Il façonne le bon noir et blanc. Ensemble, avec Dominique, ils choisissent en direct les photographies qui garniront les pages de ce magazine à part qui se monte presque en temps réel. Le moment est décisif. Il n'en est pas moins propice à la légèreté. David et Dominique jouent au jeu des ressemblances: « *Tiens, lui, ressemble à Sardou. Et elle à Barbara...* » Et au fur et à mesure que les heures s'égrènent, à Claude Lelouch, Thierry Lhermitte, Kristin Scott Thomas, Anthony Quinn, et d'autres encore, d'y passer. Une fois la journée bouclée – pas sans fatigue –, une fois tous les postiers immortalisés, une fois les lumières rallumées, c'est le relâchement. On se congratule. Tout le monde applaudit. « *Merci à tout le monde, merci pour tout* », lâche-t-elle. Pas de fioritures. Droit au but. À son image.



MATHILDE CORDESSE



BAPTISTE JOLION



LIONEL DEPARIS

MATHILDE CORDESSE

RESPONSABLE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES  
À LA BRANCHE NUMÉRIQUE À PARIS (XV<sup>e</sup>)

La passion des ressources humaines, Mathilde Cordesse l'a eue dès la troisième, lors d'un stage dans un département RH d'une filiale de la Caisse des dépôts. « *L'aspect relationnel et les interactions entre les gens m'ont beaucoup plu. C'est toujours resté dans un coin de ma tête* », avoue la jeune femme brune. Cette titulaire d'un master 2 responsable en management et développement des ressources humaines de l'IGS (Institut de Gestion Sociale) décroche en 2007 un CDD au pôle développement RH de la direction de la communication du Groupe La Poste. « *L'ambiance dans l'équipe était vraiment très bonne* », apprécie la trentenaire souriante. Elle enchaîne un deuxième CDD dans ce service, puis un autre hors du groupe, dans un centre médico-chirurgical. Elle est alors rappelée par La Poste qui lui propose un poste en CDI d'ingénieur de sélection, qu'elle accepte avec enthousiasme.

Sa fonction: évaluer les compétences des collaborateurs destinés à remplir certaines fonctions pour divers projets internes. « *Ce qui m'a intéressé, c'est de travailler sur l'adéquation entre le poste et la personne destinée à l'occuper* », explique la native de Noisy-le-Roi d'origine lozérienne, qui reste quatre ans dans ce service avant de rejoindre la branche courrier pour devenir conseillère en recrutement et gestion de carrière. « *J'avais envie de découvrir un autre aspect des ressources humaines, la gestion de carrière étant une autre forme de relationnel au sein des RH* », détaille Mathilde. Son rôle: aider les postiers qui souhaitent faire un point sur leur carrière, souvent dans l'optique de réaliser un projet de mobilité interne ou externe. « *Cela n'était pas évident au début, car les gens sont très en attente, mais c'est plutôt valorisant de pouvoir les accompagner dans leur changement de parcours professionnel* » raconte Mathilde Cordesse.

Quatre ans plus tard, en 2016, elle reçoit une proposition d'un responsable RH qui venait d'intégrer la branche numérique et avec qui elle avait déjà travaillé. Cette responsable lui propose alors un poste de RH au sein de cette branche créée en 2014 pour accompagner la transformation numérique du Groupe La Poste. La mission consiste à s'occuper de l'ensemble de la gestion administrative et contractuelle des collaborateurs dès leur recrutement, et de leur apporter soutien et conseil dans leurs questions RH. « *Télétravail, temps partiel, absences, congés, évolution salariale: ce poste concerne toute la vie contractuelle du collaborateur. C'est vraiment un carrefour des ressources humaines, puisque tout passe par là: recrutement, communication, avancement, etc.* », détaille la responsable gestion des ressources humaines.

L'autre aspect qui a séduit Mathilde, c'est la possibilité de travailler en parallèle au service des postiers, mais aussi des salariés de filiales plus petites – entre 2 et 70 salariés – et qui fonctionnent selon des processus très différents de ceux du Groupe.

« *Les RH sont composées d'une multitude de métiers très différents, c'est cette diversité qui me plaît le plus. J'ai aussi eu la chance d'intégrer des super-équipes dans lesquelles l'atmosphère de travail a toujours été agréable, avec des collègues avec qui je me suis bien entendue* », se félicite la diplômée de l'IGS. Un constat partagé par Laure Pascarel, directrice des ressources humaines de la branche numérique, qui décrit Mathilde comme « *le pilier stabilisateur de l'équipe, qui répond toujours présente aux demandes qu'elle gère avec patience et sourire. Elle est très appréciée des collaborateurs et sait générer leur confiance* ».

Des compliments qui viennent conforter le choix de carrière opéré par Mathilde Cordesse quand elle avait 14 ans.

BAPTISTE JOLION

RESPONSABLE DE SECTEUR DE DOCAPOST BPO IS  
À CHARENTON (VAL-DE-MARNE)

Baptiste Jolion a vécu des expériences professionnelles très différentes avant d'intégrer La Poste pour devenir responsable de secteur de la filiale Docapost BPO IS. Le natif de Fontenay-aux-Roses a en effet un profil qu'on peut qualifier d'atypique. Il interrompt sa scolarité après sa troisième et entre dans la vie active à 18 ans comme livreur chez Pizza Hut, enchaînant dans la foulée les petits boulots. « *Cette période m'a appris beaucoup de choses sur la vie* », avoue le presque quadragénaire. Parallèlement, Baptiste participe à la création d'un club de handball de quartier, où il occupe de 17 à 21 ans plusieurs fonctions: joueur, entraîneur, secrétaire général. À 23 ans, il décide de passer le DAEU (Diplôme d'accès aux études universitaires), un équivalent du bac, s'inscrit à l'Université de Nice et obtient sa licence de sociologie trois ans plus tard. Le jeune diplômé rentre à Paris en 2007 pour retrouver sa famille et cherche à nouveau du travail dans la restauration, malgré les horaires à rallonge et l'absence de vie sociale.

À l'époque, sa sœur travaillait au siège de La Poste et lui conseille de postuler dans l'entreprise. Suivant son conseil, il décroche un entretien dans la filiale Dynapost (devenue Docapost) et est embauché en tant que responsable de secteur. « *Quand un commercial vend une prestation à un client, je reprends le contrat et fais en sorte que le service soit bien mis en place* », décrypte l'ex-handballeur. Dynapost a commencé par organiser les procédures pour optimiser la gestion du courrier à l'intérieur des entreprises. Avec l'arrivée du numérique, les moyens de communication évoluent, et l'actuelle Docapost propose désormais des applicatifs et du *back-office*, soit l'étude et la vérification de documents envoyés à une administration par une entreprise. Manager avant tout, Baptiste consolide et conforte la prestation opérée chez le client: « *Je cherche à l'améliorer et aussi à développer de nouvelles activités pour passer du statut de prestataire à celui de partenaire* ».

Le diplômé en sociologie gère jusqu'à 500 personnes sur des contrats qui pèsent plusieurs millions d'euros. En 2016, il aide un grand établissement bancaire à se conformer à la loi Eckert, qui oblige les banques à contacter les clients dont les comptes n'ont eu aucun mouvement en dix ans. « *J'ai été nommé directeur de projet et j'ai géré une équipe de 175 personnes pour assurer la clôture de ces comptes avant transmission à la Caisse des dépôts. Une opération réussie, non sans quelques moments difficiles, qui a prouvé au client que nous étions capables de mettre rapidement en place des processus efficaces* », évoque le responsable de secteur de Docapost BPO IS. Un chantier mené à bien dans un laps de temps record qui a permis à la filiale de La Poste de remporter un second contrat avec la banque, la délocalisation des dossiers du pôle service client. « *L'établissement bancaire en question avait 13 km de hauteur de dossiers – soit l'équivalent de 40 Tours Eiffel – à sortir de ses sites pour opérer une réorganisation complète du fonctionnement logistique, assurer la réussite du projet Remédiation (état des lieux de la connaissance client) et passer au zéro papier* », détaille Baptiste Jolion. Une prestation qui a duré un an, a mobilisé près de 300 personnes et a recueilli les éloges du client... Une belle réussite pour l'habitué des tournois.

LIONEL DEPARIS

DIRECTEUR DE COMPTE STRATÉGIQUE POUR  
LE MARCHÉ BANQUES ET ASSURANCES CHEZ  
DOCAPOST À CHARENTON (VAL-DE-MARNE)

Ingénieur et *geek*: c'est ainsi que se définit Lionel Deparis, directeur de compte stratégique chez Docapost, quand il se remémore ses débuts. « *Dès 1977, j'avais acheté un des premiers micro-ordinateurs personnels, un TRS 80. Mon père, qui était facteur, aurait voulu que je passe le concours de La Poste après mon bac, mais moi, je voulais faire des études d'ingénieur. Ce fut une dispute mémorable* », se souvient-il.

Boursier, le natif de Chantilly obtient son diplôme d'ingénieur en informatique à l'UTC, Université de Technologie de Compiègne. Une époque révolue où les titulaires de ce type de diplôme étaient embauchés dans la journée sur le salon Sicob, à l'instar de Lionel Deparis, qui intègre le constructeur d'ordinateurs Tandem. C'est le début d'une carrière d'ingénieur support, puis de commercial, après avoir suivi en 1994 une formation en cours du soir de l'Institut d'administration des entreprises de Paris, débouchant sur un MBA.

L'informaticien quitte le fabricant d'ordinateur pour rejoindre des éditeurs de logiciels, comme Sybase ou Business Objects. Lionel Deparis s'essaye ensuite à l'entrepreneuriat: « *Avec quelques amis, nous avons monté la filiale française de la start-up américaine Kintana, qui a fermé ses portes en Europe après dix-huit mois* ». Le Picard rebondit dans une SSII (société de services et d'ingénierie en informatique), Soft Computing. Un métier de services qu'il trouve très intéressant: « *En 2007, je me suis fait embaucher par un de mes clients, Experian, et je me suis retrouvé à Marseille dans une petite filiale, Prologia* ». Un an plus tard, la filiale *back-office* d'Experian est rachetée par La Poste et devient Extelia. C'est ainsi, un peu par hasard, que l'ingénieur intègre le Groupe. Deux ans après, Extelia change de nom pour devenir Docapost. Cela fait maintenant près de dix ans que Lionel Deparis travaille dans la filiale BPO (*business process outsourcing*, ou externalisation des processus métiers), à la direction grands comptes, principalement dans le domaine bancaire.

Mais si son métier le passionne depuis trente-cinq ans, il estime « *qu'il y a une vie après le travail* ». « *Je me suis toujours engagé en faveur des personnes issues de milieux modestes* », précise celui qui vit à Tours et travaille à Paris. Comme une participation au sein de l'association Solidarité Nouvelle contre le Chômage, qui accompagne les personnes en rupture sur le plan de l'emploi. Il connaît les difficultés des lycéens d'origine modeste à s'insérer dans la vie professionnelle, et s'engage avec enthousiasme dans l'association Passeport Avenir, avec qui Docapost a engagé un partenariat: « *Il s'agit d'accompagner ces jeunes pour les aider à se constituer un premier réseau dans le métier auquel ils se destinent* ».

Son rôle de mentor: suivre un jeune désireux de devenir ingénieur. « *J'ai par exemple organisé une journée dans notre site Docapost de Blois, et je lui ai fait rencontrer plusieurs ingénieurs aux activités différentes. Il m'a remercié avec effusion* », se rappelle Lionel. Une transmission des savoirs essentielle pour ce passionné, pour qui l'informatique doit rester au service de l'humain.



MICHEL DUSSERRE



PHILIPPE PETAT



FABIEN CARRÉ

MICHEL DUSSERRE

RESPONSABLE DE PÔLE À LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION CHEZ CHRONOPOST À GENTILLY (VAL-DE-MARNE)

Il s'appelle SAM et est devenu l'outil de travail indispensable de quelque 4500 chauffeurs Chronopost. SAM, c'est le nouveau poste de saisie mobile (PSM) qui, depuis la fin de l'année dernière, optimise leur tournée et interagit en temps réel avec clients et destinataires. SAM, c'est aussi le bébé de Michel Dusserre, et son histoire, ce quinquagénaire pourrait la raconter pendant des heures. Avec sa pointe d'accent, souvenir de ses origines gapençaises, et son enthousiasme souriant, cet ingénieur tombé dans les systèmes d'information postaux dès 1992 n'a vraiment rien de l'informaticien taiseux. Bien sûr, il aime décrire toutes les finesses techniques du projet: le choix, osé, d'un terminal pas encore commercialisé, le développement en interne du logiciel qui l'équipe, mais aussi, – encore plus audacieux, jurent les spécialistes –, du système de gestion de flottes. Mais s'il a consacré de nombreux week-ends de l'année 2017 à l'affaire, l'aventure était, avant tout, humaine. Chronopost souhaitait que ses équipes informatiques adoptent des méthodes dites « agiles ». Michel Dusserre a sauté sur l'occasion: « Cela nous a permis de ne pas fonctionner comme une boîte noire, qui sort un produit au bout de dix-huit mois, en ayant parfois revu les fonctionnalités annoncées, mais sans interaction avec les utilisateurs. » Ici, au contraire, on a multiplié les POC (proof of concept), autrement dit les essais terrain. Un tout premier, à l'automne 2015, a même permis de gérer le pic des livraisons de fin d'année! Une façon de tester le produit tout en continuant en parallèle à l'améliorer.

Michel Dusserre et son équipe en ont profité pour sortir de leurs bureaux. « J'ai suivi des chauffeurs dans leur tournée, cela m'a permis de voir ce qui, dans l'outil précédent, les irritait le plus », raconte-t-il. Il faut croire que SAM a répondu à leurs attentes. « Lorsque nous l'avons présenté dans les agences, les chauffeurs avaient le choix entre continuer quelque temps avec l'ancien modèle, ou passer immédiatement au nouveau. 90 % sont repartis avec SAM », se félicite Chams Fathallah, le directeur du système d'information transport de Chronopost. Michel Dusserre a donc réussi son pari: « Convaincre, plutôt qu'imposer. »

A l'écouter, emporter l'adhésion de ses collègues sur ces nouvelles méthodes de travail a été aisé: « Bousculer les manières de faire est peut-être compliqué, mais là, nous partions de zéro, alors tout s'est bien passé. Et pour un développeur, avoir plus d'interactions avec les autres services, rentrer dans les contraintes métier, c'est intéressant! »

On l'espère pour lui, puisque le chantier ne fait que commencer: désormais, il va faire tourner le logiciel sur les smartphones des chauffeurs non réguliers, gérer des créneaux de livraison encore plus restreints, et apprendre à surveiller la température des colis frais que, de plus en plus, Chronopost transporte via sa filiale Chronopostfood.

Sans parler d'un autre grand projet encore tenu secret, mais qui fait briller les yeux de Michel Dusserre. Il l'avoue: « J'adore la technologie. Et continuer à apprendre, cela me motive. » Le responsable de pôle, pourtant, le jure: pendant les vacances, qu'il passe à randonner ou à skier, dans ses Alpes du Sud natales, il coupe tout.

PHILIPPE PETAT

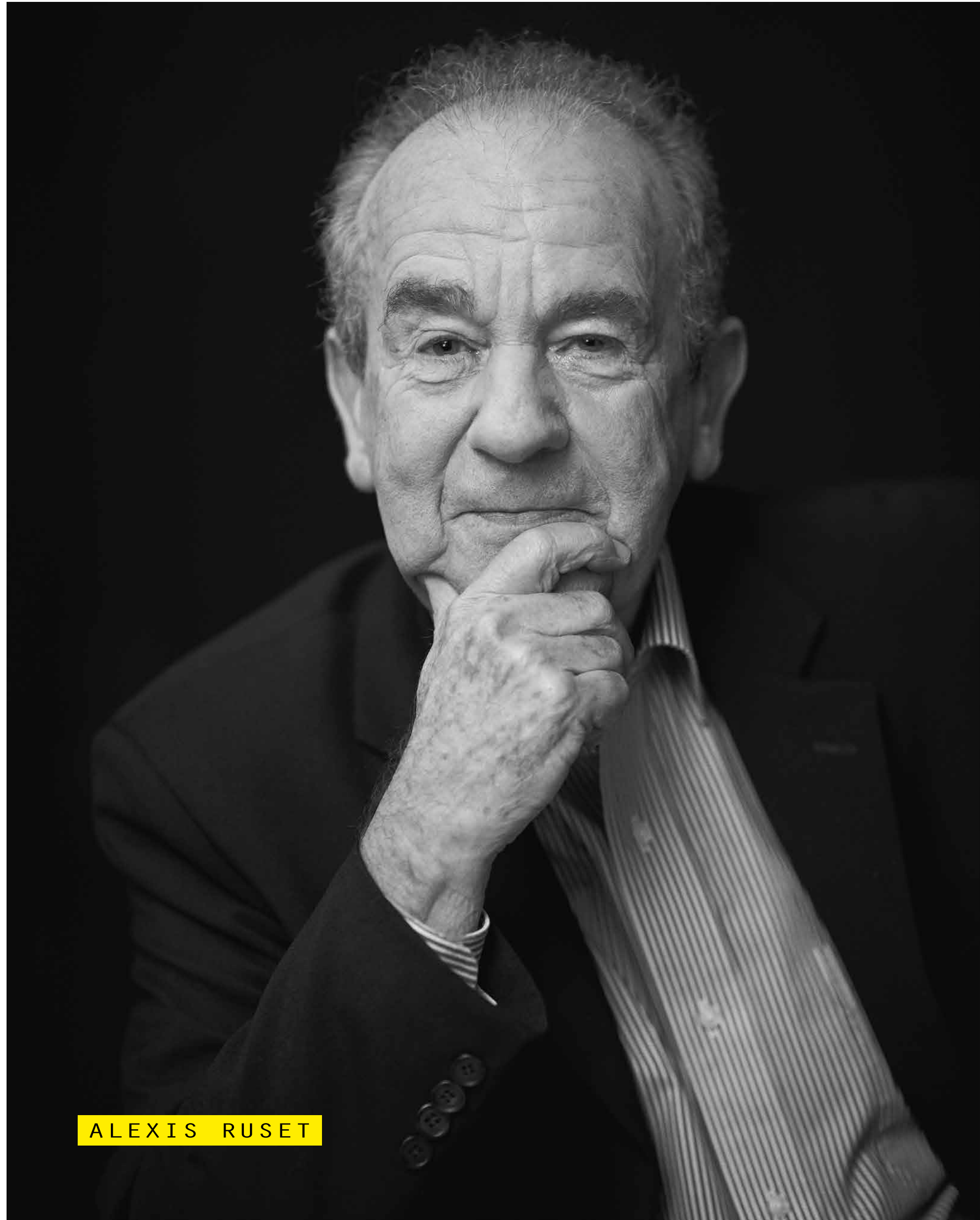
FACTEUR À PARIS (XIV<sup>e</sup>)

Philippe Petat se demande bien pourquoi il a été retenu parmi les postiers de l'année. « Je n'ai pas de faits d'armes particuliers. Je fais mon boulot de manière professionnelle, c'est tout », répond avec humilité ce facteur bientôt sexagénaire du XIV<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Depuis trente et un ans, il effectue sa tournée dans le même secteur, sans le moindre accroc. « Philippe n'a jamais fait l'objet d'une réclamation de client. C'est son professionnalisme et son comportement exemplaire que nous voulons récompenser », explique Christine Bonnet, la directrice de la plateforme de préparation et de distribution du courrier de Paris XIV<sup>e</sup> à laquelle il est rattaché. Ainsi, quand il s'agit de faire expérimenter le métier de facteur à de nouvelles recrues de La Poste ou à des visiteurs externes, c'est Philippe Petat qui est choisi pour les emmener sur sa tournée. « J'aime transmettre les ficelles du métier aux nouveaux arrivants. Beaucoup de personnes imaginent un facteur seul sur son vélo et pensent à une activité solitaire, alors que l'on travaille en équipe. Depuis le tri du courrier le matin, avant la tournée, au coup de fil à un collègue pour lui demander un code d'immeuble ou un coup de main dans la distribution. » L'entraide, la solidarité, voilà ce qui importe à Philippe Petat. Quand on l'interroge sur le profil du bon facteur, Philippe est un peu plus disert: « Nous établissons une relation de confiance avec les clients. C'est l'empathie et les petites attentions que nous prodiguons au cours de notre tournée qui rendent notre métier unique et intéressant. » Ainsi, dans les immeubles, Philippe monte toujours le courrier aux personnes qu'il sait malades. Il tend régulièrement son bras à une cliente nonagénaire pour traverser la rue lorsqu'elle part faire ses courses. Il l'écoute aussi raconter ses souvenirs de jeunesse, prêtant une oreille attentive à celle que ces quelques minutes d'échanges rassèrent. « J'aime être sur le terrain. C'est pour cela que j'ai toujours souhaité rester facteur et que je n'ai pas postulé sur d'autres postes. L'encadrement, c'est pas mon truc », explique Philippe. L'évolution de sa tournée au fil des ans ne l'empêche pas de tisser des relations fortes avec sa clientèle. Elles se traduisent dans des ventes de produits de La Poste situées dans la moyenne haute pour une tournée avec beaucoup de particuliers. « Il véhicule une excellente image de l'entreprise », résume Christine Bonnet, rappelant qu'en 2007, Philippe a reçu la médaille du travail, de bronze, qui, déjà, récompensait son professionnalisme. Et pourtant, Philippe n'avait pas vocation à devenir facteur. C'est sa mère qui lui a parlé de La Poste alors qu'il travaillait dans une usine. Il a réussi le concours de l'époque et quitté le Cher pour sa première affectation dans ce XIV<sup>e</sup> arrondissement de Paris, résidentiel et commerçant, métissé et accueillant qu'il n'a plus quitté. Six jours sur sept, il parcourt à pied quelques voies autour de la rue d'Alésia, de la rue des Plantes et de la rue Didot, dans un quartier qui est devenu son village. Toutes ces années parisiennes, il a étanché sa soif de découverte lors de ses après-midi libres. Il a arpenté la ville et croqué sa foisonnante vie culturelle: musées, expositions, salons, films des années 1950 et 1960 dans les cinémas d'art et d'essai... Avec son frère, il a aussi pris le temps de reconstituer la généalogie de sa famille pour remonter jusqu'à des ancêtres en Dordogne sous Louis XIV! Il pourrait bien mettre à profit sa prochaine retraite pour se consacrer à une autre de ses passions, la philatélie. Une manière de garder le lien avec La Poste.

FABIEN CARRÉ

RESPONSABLE MAINTENANCE DU SITE DE MOISSY-CRAMAYEL (SEINE-ET-MARNE)

Fabien Carré a une passion: les films d'action. L'intrigue, l'adrénaline, ça lui parle. Le 27 novembre, il s'est lui-même retrouvé dans une situation digne de *Mission impossible*. A 20 heures, la machine de tri de Moissy-Cramayel tombe en panne. Pas de chance, c'est le lendemain du « Black Friday », ce jour où les enseignes cassent les prix sur Internet. Les commandes affluent et La Poste doit assurer leur expédition. Déjà, en temps normal, le trieur de Moissy brasse 15 % du flux national, soit plus de 14000 colis par heure. Fabien Carré est le responsable maintenance de cette plateforme, la plus grosse du réseau. « L'outil de production, c'est le nerf de la guerre », pointe-t-il. Alors, quand la machine s'enraye, c'est le branle-bas de combat. Le technicien de 37 ans a passé une partie de sa nuit sur place pour relancer l'appareil. En 2013, une panne similaire avait causé cinq jours d'immobilisation totale. Il travaillait déjà sur ce site depuis deux ans. « Là, mêmes symptômes, mais grâce aux outils que nous avions mis en place après la panne précédente, le diagnostic et la réparation ont été plus rapides », explique-t-il. Patiemment, il effectue une batterie de tests. Débranchements, rebranchements. Il trouve d'abord le segment du réseau qui pose soucis. Puis il identifie la cause de la panne: un connecteur défaillant. Au bout de sept heures: mission accomplie, la machine redémarre. « Avec l'expérience, on sait comment réagir. Nous avons des ressources humaines et techniques pour dépanner au plus vite. Des stocks de pièces de rechange, par exemple », détaille-t-il. Dans ces moments-là, ses vingt-cinq ans de judo l'aident à maîtriser son côté anxieux. Ceinture noire, il aime la technicité des prises et les appliquer au mieux lors des combats. « C'est un peu aller au bout de soi-même », complète-il de sa voix douce. D'ordinaire, son quotidien est un peu plus zen. Sa mission: veiller à la bonne santé de la machine et du bâtiment. Contrôles de routine, remplacement de matériel usé, gestion des prestataires extérieurs... La tâche n'est pas si facile. Il doit trouver des créneaux de maintenance alors même que l'équipement a besoin de tourner pour absorber un flux croissant de colis. « C'est quelqu'un de méthodique dans son travail, relève Franck Farrugia, son responsable. Il est très respectueux et un peu timide, ce qui ne l'empêche pas de s'intégrer dans le groupe. » Sa jeune mine est trompeuse: Fabien Carré approche déjà des quinze ans de métier à La Poste. Originaire d'Argenteuil, dans le Val-d'Oise, il a commencé sur le site de tri du XIV<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Il y a effectué un an d'alternance à la fin de sa licence en sciences de la production industrielle. Alors que le responsable maintenance s'apprête à prendre sa retraite, on lui propose de prendre le poste. Il a alors 23 ans. « J'ai accepté, c'était en adéquation avec mes études et ce que je voulais faire. J'ai eu l'opportunité de prendre un poste à responsabilité très tôt. Encore aujourd'hui, je m'épanouis dans ce que je fais, ça n'est pas monotone », affirme-t-il. Toujours attiré par la technique et l'informatique mais pas geek, il préfère le bricolage aux soirées passées sur un ordinateur. A moins que ce soit pour regarder un bon film d'action.



ALEXIS RUSET



CÉDRIC COLSON



YOHAN MACON

ALEXIS RUSSET

ANCIEN DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ DE GEOPOST.  
PRIX 2018 DES POSTIERS ÉCRIVAINS. PARIS

**J**'ai la chance formidable d'avoir pu réaliser ce que j'ai voulu », admet en souriant Alexis Ruset. De la chance peut-être, mais aussi beaucoup de travail et d'allant. Adolescent déjà, il est passionné de lettres, de latin et de grec. Quand il ne gambade pas dans les montagnes vosgiennes avec son cousin, il lit et étudie. Mais le jeune nancéen, né en 1945, aurait sans doute été soufflé d'apprendre qu'il deviendrait sous-préfet après avoir brillamment passé l'agrégation et l'ENA, puis membre du cabinet de Pierre Bérégovoy, président de sociétés de réassurance ou encore directeur général d'une filiale de La Poste, GeoPost. Après une carrière tous azimuts, l'homme aurait pu aspirer à un peu de repos. C'était trop demander à cet éternel enthousiaste, dont la voix et le regard pétillants font mentir les années. La retraite, très peu pour lui; Alexis Ruset est aujourd'hui un jeune romancier. « C'est tardif, reconnaît-il, mais je rentrais tard du travail. J'ai dû refréner mon envie d'écrire. » C'est donc à près de 70 ans qu'il se lance dans l'aventure littéraire. Depuis, trois de ses ouvrages ont été publiés, et deux de plus attendent dans les cartons. « Mon écriture se nourrit des expériences que j'ai accumulées toutes ces années », explique-t-il, lucide. Son premier texte, *Les blessures du temps*, est une autobiographie romancée. La matière était dense. « Ma carrière s'est terminée sur un feu d'artifice, se réjouit l'ex-dirigeant de GeoPost. Avec Paul-Marie Chavanne, nous avons bâti un réseau européen allant livrer des colis express jusqu'à l'Oural, et maintenant bien au-delà. J'ai travaillé avec des équipes ardentes, très riches humainement. Le fait que La Poste ne soit pas cotée évite le diktat boursier. Nous avions la confiance de l'actionnaire, qui nous laissait agir dès lors que les résultats étaient là », se souvient-il avec fierté. Alexis Ruset se lance ensuite dans la fiction avec une saga familiale dans la France du XX<sup>e</sup> siècle. *Pour que la mort ne crie pas victoire*, le premier tome (éditions Zinedi), se déroule dans les Hautes-Vosges. Une région familière à l'auteur: il y passait ses vacances dans les années cinquante. À ses yeux d'enfant de la ville, la montagne et son patois se paraient d'un exotisme fantastique... *Pour que la mort ne crie pas victoire* est un hommage aux origines de sa famille, à « une paysannerie qui avait le goût de la terre, une fidélité au terroir, et qui est partie à la guerre la fleur au fusil », détaille-t-il. C'est surtout un drame du pardon et de la vengeance, qui relate la tragédie d'un homme aux prises avec un dilemme moral sur fond de guerre des tranchées. Le roman lui vaut le prix 2018 des postiers écrivains. « Je suis un écrivain de la condition humaine », souligne l'ancien enseignant de lettres, admirateur de Camus, Malraux et Bernanos. Boulimique de travail, il passe ses journées dans son bureau, au cœur de l'appartement parisien qu'il partage avec son épouse. « *Le Luxembourg est mon jardin* », savoure cet enfant de l'excellence républicaine. La quête du mot juste, du rythme, de la sonorité, le tire parfois du lit la nuit. « *L'écriture n'est pas un passe-temps, mais un aboutissement. J'ai ça dans le sang, depuis toujours. Mais il est difficile d'arriver sur le tard dans un secteur qui a ses propres règles* », observe ce grand-père de cinq petits-enfants, plus habitué à gravir les échelons quatre à quatre qu'à se heurter à un mur. Difficile, mais pas impossible... Le deuxième tome de sa saga, *Pour que l'honneur soit sauf*, vient de paraître en janvier. Pour Alexis Ruset, le printemps s'annonce bien.

CÉDRIC COLSON

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS À MEDIAPOST  
COMMUNICATION À PARIS (XV<sup>e</sup>)

**L**a communication sous toutes ses formes, c'est la passion de Cédric Colson. Le natif de Saint-Omer, dans les Hauts-de-France, passe une maîtrise de communication des entreprises à l'Efap (Ecole française des attachés de presse) à 21 ans. Il commence à exercer ses talents de communicant en CDD chez Cofidis, pour s'occuper des relations presse de l'équipe cycliste de la société de crédit. Le CDD n'est pas renouvelé, crise de 2001 oblige, et il répond alors à une petite annonce de la Fédération française de motocyclisme dans le journal *L'Équipe*. « J'avais déjà candidaté spontanément quand j'étais étudiant et le directeur de la communication avait gardé ma lettre de motivation. Il l'a ressortie et m'a engagé comme chargé de communication. J'étais moi-même pratiquant de moto-cross, ça a sans doute aidé », estime le trentenaire volubile. Après cinq ans à ce poste, Cédric aspire au changement pour rentrer dans un grand groupe. « J'ai envoyé ma candidature pour un poste d'attaché de presse dans la région Nord-Pas-de-Calais qui ne dévoilait pas le nom de l'entreprise. Après une batterie de tests, le chargé de recrutement m'a dit que c'était pour Le Groupe La Poste », explique celui qui est aujourd'hui directeur des opérations de Mediapost Communication. C'est l'époque où l'on commence à parler dans la presse du changement de statut de l'entreprise publique. Les rencontres avec les chargés de recrutement finissent de convaincre Cédric, qui découvre une filière presse – « hyper-pro » – et toute la diversité des activités du poste. Cette aventure d'attaché de presse régional – « un métier passionnant » – dure trois ans. Le jeune homme,

**« J'ai suivi des séminaires en Turquie, en Chine et en Afrique du Sud. Ça m'a fait toucher du doigt ce qu'on appelle la mondialisation. »**

qui se sent « un peu léger » du point de vue de ses connaissances des autres filières métiers de l'entreprise (stratégie, finances, marketing, RH...), s'inscrit au master of business administration (MBA) de l'Edhec de Lille. En parallèle de son travail, il étudie durant dix-huit mois et finance les 35000 euros du MBA via un emprunt et une bourse de l'Edhec. « J'ai suivi des séminaires en Turquie, en Chine et en Afrique du Sud. Ça m'a fait toucher du doigt très concrètement ce qu'on appelle la mondialisation », évoque le directeur des opérations. A la fin de ce cursus engageant, son supérieur hiérarchique lui propose alors de rencontrer la directrice générale de Mediapost. En novembre 2011, il intègre cette filiale de La Poste, spécialisée en data et média, comme responsable du pilotage stratégique. Directeur des opérations depuis trois ans, il s'occupe du projet media data live. « Nous accompagnons les services marketing des annonceurs dans la conquête et la fidélisation de leurs clients, en nous appuyant sur le big data », détaille Cédric Colson, qui gère une équipe de douze personnes et apprécie le mode collaboratif de sa mission. « Sans oublier le caractère innovant de cet univers de la data qui ouvre de nombreuses perspectives et domaines d'applications » conclut le trentenaire, résolument tourné vers la modernité.

YOHAN MACON

FACTEUR À LA CELLE-SAINT-CLOUD (YVELINES)

**L**es aigles, les bergeronnettes, les perdrix. Des noms d'oiseaux désignent les hameaux d'une dizaine de maisons individuelles chacun, dans le domaine Saint-François d'Assise, à La Celle-Saint-Cloud. C'est là que Yohan Macon effectue sa tournée quotidienne à vélo à assistance électrique. Un parcours de 18 kilomètres entre plus de 200 pavillons et groupes d'immeubles aux noms chantants dans les Yvelines. « Une vaste prairie, de grands arbres: je n'ai pas à me plaindre du décor mais la livraison du courrier était fastidieuse et chronophage. Chaque maison avait implanté sa boîte aux lettres à sa manière, près de l'entrée ou à l'arrière, en hauteur ou au ras du sol. J'étais souvent obligé de descendre de mon vélo. » Fin 2016, Yohan Macon s'est donc rapproché du syndicat du domaine pour proposer de déployer des boîtes aux lettres normalisées pour les maisons individuelles. A la clé: l'accès aux nouveaux services de La Poste (comme le dépôt en boîte aux lettres de colis) et une distribution du courrier plus rapide avec une localisation harmonisée des boîtes à l'entrée des allées ou devant les maisons. Pendant un an, Yohan a expliqué le projet au syndicat et aux clients. Il a aussi positionné des piquets en bois pour indiquer le site adéquat aux jardiniers du domaine, en charge de l'installation des nouvelles boîtes aux lettres. Un investissement reconnu par son encadrement. Début 2018, presque toutes les maisons sont raccordées. « J'ai ainsi gagné trente minutes sur ma tournée quotidienne. Ce supplément de temps, je le consacre à l'échange avec ma clientèle, souvent des personnes âgées, et à développer mon activité commerciale », se félicite Yohan. Cette plus grande disponibilité lui a aussi probablement permis de convaincre plus de cent clients de remplir le formulaire en vue de créer leur compte client unique (CCU) pour simplifier leur relation avec La Poste. Un succès repéré par sa hiérarchie: il est devenu référent sur le « CCU » et a formé quatre facteurs d'équipe sur la manière d'approcher les clients pour leur présenter l'offre. Yohan a bien conscience de l'évolution inéluctable de son métier. A 38 ans, il souhaite s'emparer des nouveaux services de La Poste qui s'appuient sur le réseau de proximité des facteurs. « Veiller sur mes parents », relevés de gaz et d'électricité, livraison de plateaux-repas... « Je veux faire partie du futur de La Poste. La dimension humaine de ces services correspond à ce que j'aime dans mon métier. » Et de citer Françoise, une octogénaire de sa tournée qui lui offre un verre d'eau en été, le café en hiver... et lui ramène de ses vacances des petits cadeaux pour ses jeunes enfants. Une convivialité qu'il juge inestimable dans sa vie professionnelle et dans son jardin privé, fait de grandes tablées avec ses amis. Yohan est entré à La Poste un peu par hasard, en 2011, alors qu'il recherchait un emploi après être arrivé de Picardie en région parisienne. Un ami gardien d'immeuble savait par son facteur que La Poste recrutait pour la distribution du courrier. Yohan rencontre le facteur, lui transmet son CV... et signe un contrat une semaine plus tard, après un entretien réussi. Les deux hommes sont toujours proches, même s'ils n'opèrent plus sur la même zone de distribution.



SYLVAIN MARCY



OUSSAMA ZOUITEN



MARINA PALMIGIANO

SYLVAIN MARCY

INFORMATICIEN À LA DIRECTION DU SUPPORT ET DE LA MAINTENANCE (DSEM) DE PARIS (XV<sup>e</sup>)

Quand il rentre chez lui, c'est bien simple, Sylvain Marcy n'allume plus son ordinateur. C'est possible ça en 2018? « Je suis parfois sollicité par ma femme quand il y a un problème, mais lorsque l'on passe toute la journée sur les ordinateurs des autres, une fois à la maison, on a envie de couper », confie Sylvain, informaticien au Lemnys. Installation du matériel des nouveaux arrivants, pédagogie, problèmes techniques, maintenance... Il y a mille et une raisons, chaque jour, de ferrailler avec la machine.

Au sein du groupe, Sylvain Marcy est l'illustration du bon fonctionnement des passerelles. Quelque part, La Poste a toujours été une maison familière pour ce jeune homme châtain au sourire facile.

En 2006, à 20 ans, le temps d'un été, il avait tâté de la camionnette jaune en jouant les collecteurs de courrier dans les entreprises. Son parcours a été riche avant de revenir travailler au sein du groupe, six ans plus tard: études en automatisme (un mélange de mécanique, d'électricité et d'informatique), licence technico-commerciale, contrat d'alternance dans l'industrie de l'acier, carrière de plusieurs années dans l'immobilier...

Un jour, un voisin postier lui indique que La Poste recrute. Ça ne tombe pas dans l'oreille d'un sourd. Sylvain postule. Ni une ni deux, le voilà facteur rouleur. C'est le début d'une ascension en interne.

Après deux ans, Sylvain monte en grade et devient fac-

**« Au quotidien, il est réactif, agile et engagé. Il y a de l'entraide avec les collègues, de la convivialité. Il a de l'humour. »**

teur d'équipe. « Tu gères six ou sept personnes, et l'objectif est de faire vivre ton équipe, de les animer commercialement, de remonter les éventuels problèmes et de gérer les conflits lorsqu'il y a un petit souci avec un client. »

La dimension relationnelle et le sens du contact s'affirment comme les forces de Sylvain. En 2016, lorsque sa responsable RH lui propose de devenir technicien support informatique au siège, elle l'a parfaitement en tête. Car si son bagage technique est évidemment un atout, au Lemnys, il convient parfois de faire preuve de diplomatie. Et le relationnel, ça ne s'invente pas. Cette aisance et cet art de se réinventer, Philippe Monnier, son responsable, les a bien perçus. Il ne tarit pas d'éloges à son propos: « Au quotidien, il est réactif, agile et engagé. Il y a de l'entraide avec les collègues, de la convivialité. Il a de l'humour... »

Cette passerelle empruntée et une formation plus tard, Sylvain intègre le siège en juillet 2016. Et à coup sûr, il n'a pas fini de monter...

OUSSAMA ZOUITEN

RESPONSABLE DU PÔLE DÉPLOIEMENT ET OPTIMISATION À LA BU COLIS À PARIS (XIV<sup>e</sup>)

Un brin intimidé par l'exercice de l'interview, Oussama Zouiten prend d'abord le temps de tracer un schéma sur un bout de papier. Là, la branche courrier du Groupe La Poste, où il a débuté en 2000 en tant que commercial. Ici, celle des bureaux de poste, où il a passé dix ans. « Aujourd'hui, j'ai une vision à 360 degrés du courrier et du colis », explique-t-il d'une voix douce et posée. Il y a deux ans, c'est la rencontre avec son actuelle responsable qui l'a décidé à changer une troisième fois, pour le colis. « Elle avait beaucoup de bonnes idées, j'avais envie de travailler avec elle », confie-t-il. Tiphaine Birmingham souligne de son côté que le parcours de son collaborateur, très à l'écoute, est une richesse: « Il partage toutes ses connaissances pour satisfaire au mieux nos clients. » A 56 ans, ce père de deux filles participe désormais à l'essor du colis en tant que responsable du pôle déploiement et optimisation. Avec son équipe dynamique de six chefs de projet, il s'occupe des projets autour de la relation client et de l'amélioration continue. Une de ses dernières opérations à succès remonte à cet été. Au lieu de renvoyer les colis au bout de quinze jours, tous les bureaux de poste les ont conservés pendant un mois. « Les clients ont pu aller récupérer leur colis en rentrant de vacances. Cela a évité 46000 retours », précise Oussama, qui a dû prévoir quelques ajustements techniques pour que l'information circule sans accrocs en interne.

Pour la gestion des crises, ses bonnes relations avec tous les services en font un élément essentiel. Le 13 novembre, à cause d'un bug informatique, 160000 clients n'ont pas reçu de notification les informant de l'arrivée de leur colis en bureau de poste. « Il ne fallait pas renvoyer les colis à tort et trouver le jour même la solution d'envoi des notifications. Mais nous avons réussi. Au final, l'équivalent de deux stades de France a pu aller chercher son colis », sourit Oussama Zouiten, toujours positif. Rien ne semble l'effrayer, il suffit de s'adapter. Le changement, il connaît. Jeune, il a quitté son pays d'origine, le Maroc, auquel il reste très attaché. Son premier métier était aussi tout autre. Diplômé en aménagement de territoire, il a mené des recherches en lien avec le CNRS. Quand il part randonner en montagne, cet amoureux de la nature aime se replonger dans la lecture des paysages, comme il le faisait lors de ses études à Pau. Sa rigueur et sa capacité à saisir les enjeux sur le terrain l'ont aussi aidé pour son premier poste de commercial courrier-colis dans les Hauts-de-Seine. Trois ans après, il figurait parmi les meilleurs de France. « J'avais une vision claire de ce que La Poste proposait et de ce que les clients attendaient », explique-t-il.

Mais pas question de rester sur ses acquis. En 2006, il part dans une autre branche pour travailler sur des projets d'amélioration des procédures courrier-colis en bureau de poste. Devenu chef de projet SI, cet homme méthodique planche sur la suppression des tâches inutiles, met en place des solutions innovantes, comme le rangement automatisé des lettres recommandées ou encore la dématérialisation des signatures. « Quand je vois le gain de temps pour les chargés de clientèle et pour les clients, c'est une fierté », dit-il avec modestie. Pour garder le contact avec le terrain, il se rend souvent dans les sites de livraison et dans les bureaux de poste. Rien de mieux que l'observation et les retours des postiers pour s'améliorer. Ce passionné de jardinage a déjà plein de nouvelles idées à faire germer pour 2018.

MARINA PALMIGIANO

RESPONSABLE OFFRES PRÊTS PERSONNELS À LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT À SAINT-DENIS (SEINE-SAINT-DENIS)

Marina Palmigiano, lorsqu'on l'interroge sur sa vie en dehors du boulot, répond du tac au tac qu'elle adore voyager. Ses derniers périples l'ont menée loin: aux Seychelles et au Chili. Ce qu'elle ne dit pas, en revanche, c'est que sa réponse s'applique en fait très bien aussi à son CV. Son parcours professionnel témoigne ainsi de la même bougeotte.

Avant de poser ses valises à La Banque Postale, en septembre 2011, Marina a vu du pays. Enfance à Carcassonne (Languedoc), études à Toulouse, puis à Bordeaux, en école de commerce. Diplôme en poche (2007), direction Bruxelles, où elle a décroché un volontariat international en entreprise (VIE) au sein de la filiale financement du constructeur automobile PSA. Après deux ans dans l'attachante capitale belge, dont elle tombera sous le charme, la voilà de nouveau en mouvement. Ce sera Paris, cette fois, où elle est recrutée en 2010 par Groupama.

Ces allées et venues ont toutefois un fil conducteur qui, lui, ne bouge pas: son goût prononcé pour le marketing et le financement. C'est ce qui la mènera à La Poste, où elle se laisse séduire par un poste de chef de produits crédit consommation, qui colle parfaitement à ses aspirations. Le challenge est excitant, car la filiale La Banque Postale Financement est jeune. « La Banque Postale Financement est née en 2009. C'était donc tout neuf: la structure était à taille humaine et il y avait de nombreux projets à lancer. » Sa mission: définir des offres de prêts personnels (prix et produits), élaborer leur distribution et leur commercialisation, et les faire évoluer au gré du marché.

Le marché, justement, est très concurrentiel, animé par une foule d'acteurs (banques et spécialistes du crédit), dont il faut se démarquer. « C'est un secteur très innovant, ce qui rend ces métiers vraiment stimulants », souligne Marina. La Banque Postale Financement a des atouts: « En tant que nouvel entrant, nous avons misé sur la solide réputation de La Poste, sur la transparence et une tarification bien positionnée », explique-t-elle.

Marina travaille d'abord sur le rachat de crédits, puis sur les prêts personnels, dont elle devient finalement la responsable en septembre 2016. Un projet en particulier va l'occuper: le développement digital des services, et notamment le Prêt express Internet. Concrètement, il s'agit d'une souscription de prêt accélérée, proposée à quelque 2 millions de clients les mieux connus. L'innovation? En 2 minutes chrono, ceux-ci font leur demande de prêt online et obtiennent une réponse immédiate. Si la réponse est positive, les fonds sont disponibles sous sept ou quatorze jours. « L'idée est de simplifier la vie du client et de s'adapter aux nouvelles exigences du marché », témoigne Marina Palmigiano.

Ce nouvel outil, opérationnel fin janvier 2018, aura demandé un copieux travail à la cheffe de projet et ses collègues: « Il a d'abord fallu effectuer le ciblage des clients éligibles, puis concevoir le parcours de souscription simplifié, et, enfin, mettre en place une stratégie de communication pour le faire connaître. » D'ailleurs, répète-t-elle plusieurs fois en souriant, « on recrute! » Car il reste du pain sur la planche. 2018 est en effet l'année du « test grandeur nature », confie Marina.



STÉPHANIE BUTEAU



LUDWIG DIAS



JEAN-YVES LE PÉCHOURE

STÉPHANIE BUTEAU

RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL À GUÉRANDE (LOIRE-ATLANTIQUE)

**J**e ne connais pas très bien Paris », sourit Stéphanie Buteau lorsqu'on lui demande si elle est une habitué du siège de La Poste. Responsable espace commercial (REC) à Guérande, la femme de 45 ans parcourt néanmoins, une fois par an, les quelques centaines de kilomètres qui séparent sa Loire-Atlantique natale de la capitale pour assister à Roland-Garros et assouvir son amour inconditionnel du tennis.

Entrée à La Poste le 26 janvier 1998 dans le cadre du dispositif des emplois jeunes, cette grande sportive doit indirectement sa carrière à sa passion pour la balle jaune. « J'ai pratiqué le tennis jusqu'à mes 23 ans, mais une blessure contractée à la main m'a obligée à renoncer à mon projet professionnel initial: entraîner », confie l'ex-joueuse de nationale 4 et ancienne présidente du tennis club de Pontchâteau.

Avide de challenges, Stéphanie Buteau fait de ce coup du sort une opportunité. Un BTS action commerciale en poche, l'adepte du service-volée met d'abord son sérieux au service du bureau de poste de Pontchâteau. « La Poste et moi, c'est donc un hasard, un heureux hasard », dit-elle, fière du chemin accompli dans le groupe. Une route en partie tracée par son ancien directeur d'établissement, aujourd'hui à la retraite, Patrick Le Goas. « Il a su me faire confiance et élargir le champ de mes missions », se souvient-elle un brin émue.

Stéphanie gravit les échelons un à un: assistante commerciale, elle se dirige ensuite vers le conseil immobilier avant de revenir sur le terrain, poussée par son sens du contact client et un goût pour le travail en équipe. « Stéphanie possède de grandes qualités relationnelles, confirme Catherine Blinneau, directrice de secteur réseau et banque à Guérande. Excellente animatrice, elle sait mobiliser ses équipes grâce à un fort dynamisme et beaucoup d'écoute et de proximité. »

Autant de compétences que Stéphanie Buteau s'efforce de transmettre au quotidien à l'équipe de douze personnes, qu'elle pilote.

« Pour moi qui fuis la routine, il n'y a pas une journée qui ressemble à une autre, s'enthousiasme-t-elle. J'aime cette dynamique et l'esprit sportif qui consiste à essayer de tirer le meilleur possible de mes équipes. »

La REC de Guérande ne ménage pas son temps pour faire monter ses collègues en compétence sur tous les nouveaux produits et services proposés par le groupe. « Le bureau de Guérande était pilote en la matière, explique-t-elle. Nous avons été chargés d'organiser trois jours d'animations pour faire découvrir aux clients nos nouvelles offres destinées aux seniors. »

Imprégnée par l'esprit de groupe, Stéphanie Buteau ne se cantonne pas à son équipe au sens strict et sait collaborer avec tous les acteurs pour mener à bien un projet, en particulier avec la branche service courrier-colis. Vingt ans jour pour jour après son entrée dans le groupe, Stéphanie Buteau espère continuer de grandir à La Poste. « Pourquoi pas m'impliquer plus encore dans le développement des services liés au numérique, tout en gardant », prévient-elle, « une place prépondérante aux relations clients » qui lui sont chères.

LUDWIG DIAS

AGENT DE TRAITEMENT MONOCOLIS À MER (LOIR-ET-CHER)

**A**Mer pas de mer. En revanche, on peut voir la Loire. Quoi de plus normal, on est dans le Loir-et-Cher. On dirait que ça le gêne, Ludwig Dias, de ne pas voir la mer, on dirait que ça le gêne de ne pas voir l'océan Atlantique qui fouette les côtes du Portugal, le pays de ses grands-parents où il retourne quasiment chaque été. Mais bon, pas tant que ça finalement, car ce qu'il aime avant tout à Mer, c'est la plateforme de tri de colis où défilent entre 160 000 et 200 000 colis toutes les 24 heures. Il a longtemps rêvé d'elle, c'est bête, elle n'a rien fait pour ça, mais elle était faite pour lui depuis le jour où il a obtenu son CAP d'agent d'entreposage et de messagerie à Vendôme (Loir-et-Cher). Après une succession d'emplois en intérim sans grand intérêt, il en trouve la porte de La Poste. Après une période en CDD, il obtient en janvier 2017, à 26 ans, un CDI. Au printemps a lieu la prestation de serment des nouveaux employés.

« C'était émouvant, se rappelle Ludwig. La cérémonie s'est déroulée à la plateforme en présence du directeur.

**« Tout le monde reçoit du courrier grâce à La Poste et j'y contribue à mon niveau. J'éprouve le sentiment d'être utile. »**

J'ai récité devant un haut gradé de la gendarmerie de Mer un texte détaillant les devoirs de tout postier. J'ai ensuite signé un document, puis j'ai accordé une interview à la presse locale. » En tant qu'agent de traitement monocolis (ATM), Ludwig se régale: « On occupe plusieurs postes au cours de la journée. Il n'y a jamais de routine. » Il se sent sincèrement investi d'une mission: « Tout le monde reçoit du courrier grâce à La Poste et j'y contribue à mon niveau. J'éprouve le sentiment d'être utile. Je pense toujours à ce que vont devenir les colis dont je m'occupe. C'est pourquoi mon travail doit être parfait. » Un tel souci de la perfection l'honore. Comment ne pas le rapprocher de celui d'un autre Ludwig, immensément célèbre, Ludwig van Beethoven. Ses symphonies ne souffrant aucune approximation, Ludwig devrait-il son prénom au génial compositeur allemand? « Pas du tout, s'empresse-t-il de corriger. Ma mère adorait le groupe de punk-rock Ludwig Von 88 qui sévissait dans les années 1980 et 1990. » Rien à voir en effet. Les albums héroïques de ces joyeux lurons s'intitulent *Houlala*, *Houlala II*, on trouve même un intriguant *Ce jour heureux est plein d'allégresse*. On voit par là qu'il y a de la joie et de l'enthousiasme chez Ludwig Von 88, et c'est ça qui compte. Ludwig lui-même n'en manque pas quand il se porte volontaire pour effectuer l'évaluation des risques professionnels au sein de la plateforme ou pour remplacer temporairement des agents de secteur (AGS). Il ne manque pas non plus d'ambition. Ah! La Poste! Ludwig ne l'oublie que lorsqu'il va au Portugal, à Viseu exactement. Là-bas, chez ses grands-parents, il vit dans un autre monde, une autre époque. Il se ressource. Là-bas, la morue est incomparable: « Avec des patates, du chou et un filet d'huile d'olive fabriquée par mon grand-père, on est au paradis. » Il y aurait donc deux paradis: Viseu et la plateforme de tri de colis de Mer.

JEAN-YVES LE PÉCHOURE

CHEF D'AGENCE DPD FRANCE À TRAPPES (YVELINES)

**T**rappes? « Lorsque j'ai quitté Exapaq (devenu depuis DPD France) en 2001, c'était une agence de référence », raconte Jean-Yves Le Péchoure. Mais en octobre 2016, lorsqu'il en prend la direction, il fait face à plusieurs défis: humains, managériaux, techniques. L'agence fait l'objet de mesures de sécurité particulières, dans la crainte de représailles d'un prestataire récemment évincé. Pendant plusieurs mois, il faut rassurer les 120 salariés et chauffeurs, leur indiquer la conduite à suivre en cas d'incident, tout en menant parallèlement à bien les restructurations nécessaires. « Toutes les équipes ont répondu présent. C'est le plus beau des cadeaux qu'elles m'aient faits! », se rappelle le quinquagénaire.

Qui n'en est pas, il est vrai, ni à sa première direction d'agence, ni à sa première situation délicate. Colis, fontaines à eau, et, plus sensible encore, transport de fonds: quels que soient le domaine et l'entreprise, il a toujours mis sur pied, organisé, dirigé.

Dès son arrivée à la SFMI – l'ancêtre de Chronopost – en 1986, à 22 ans, il contribue à mettre en place la première agence parisienne, puis son homologue lilloise, avant de gérer l'audit et la qualité. Passé ensuite à Dynapost (sous-traitance de courrier), il lance les deux premières agences françaises.

En 1992, il quitte le groupe pour enchaîner les postes de directeur d'agence: chez Exland (devenu GLS), Exapaq – avant son intégration à Geopost –, Nestlé Waters, Tatex, Loomis (transport de fonds), puis Colis Privé. Avec toujours comme point commun, la gestion du transport. « C'est encore un secteur où être autodidacte n'est pas un point bloquant », explique-t-il.

Car s'il est passionné d'histoire, Jean-Yves Le Péchoure n'a pas fait d'études. La faute à un père parti trop tôt et qu'il a voulu accompagner jusqu'à la fin. « C'était juste après mon bac, et sa maladie m'a rendu incapable de me projeter », explique-t-il. Un traumatisme qui, aujourd'hui encore, le guide dans son existence. « Tout ce que j'ai fait, c'est en pensant à lui, avoué-t-il. Qu'il s'agisse de ma vie personnelle – j'ai tenu à être présent pour mes quatre enfants –, ou de ma vie professionnelle. »

Dans son cas, le souvenir du père se traduit par un mélange « de pugnacité, de perfectionnisme, mais aussi de responsabilisation et d'écoute », explique Ghislain Matip, son directeur de secteur durant la première et délicate année. Car Jean-Yves Le Péchoure ne lâche rien: « A Trappes, il m'a fallu tout reconstruire. Alors, j'ai dû me montrer intransigeant sur certains points. » Comme le port des équipements de sécurité que certains prestataires avaient tendance à négliger. Désormais, la règle est claire: « Celui qui ne les porte pas est interdit de site. » Mais s'il fixe le cadre général, et reste attaché au vouvoiement, signe de respect et de responsabilisation, le chef d'agence n'est pas pour autant directif. « Il recherche la participation », assure son supérieur. « Seul, on n'est rien », résume-t-il pour sa part sobrement. Il porte une attention toute particulière aux entretiens annuels de ses cadres et agents de maîtrise. Car il faut aller au fond des sujets. Mais aussi déceler les potentiels: « J'essaie de donner la même chance que celle l'on m'a accordée ». Son objectif pour 2018? « Refaire de Trappes une agence vitrine et redonner le sourire à son personnel. »



BERNARD FICCA



LAURENT PICARD



FRANCIS VARNEROT

BERNARD FICCA

DIRECTEUR DU MONOSITE DE VILLEURBANNE  
GRATTE-CIEL (RHÔNE)

**J**'ai toujours pensé que seul, on n'était pas intelligent très longtemps », confie Bernard Ficca. L'homme de 62 ans, récompensé pour ses qualités managériales, a su transformer ce credo en une œuvre collective de quatre décennies à La Poste. « *Ce prix de postier de l'année, je le dois aux équipes qui m'ont fait confiance et ont adhéré au projet que je souhaitais développer* », estime le directeur du monosite de Villeurbanne Gratte-Ciel (Rhône) à quelques semaines de la retraite. Confiance et transmission sont les maîtres mots du natif de Lyon qui ne cache pas sa fierté d'avoir pu « *faire grandir et évoluer des collaborateurs professionnellement* ». Cette fièvre de transmettre, il la puise en partie dans le football. Il a promené sa carrure athlétique sur les rectangles verts de la banlieue lyonnaise durant de nombreuses années avec son club de cœur, le football club de Corbas. « *La joie de partager les réussites et de surmonter les échecs, le bonheur de faire partie d'une équipe...* », le supporter de l'Olympique Lyonnais énumère les vertus du ballon rond. « *Bon, j'ai commencé ailier pour finir défenseur central. Avec l'âge, on recule de plus en plus sur le terrain!* », sourit-il.

Un repli à l'exact opposé d'une carrière durant laquelle Bernard Ficca n'a cessé de gravir les échelons. Entré à La Poste en août 1976, il illustre parfaitement les perspectives d'évolution offertes par le groupe. Il débute au centre de tri de Meaux (Seine-et-Marne) « *à la cabine* », se souvient-il, « *je m'occupais des valeurs déclarées et des lettres recommandées* ». Témoin des prémices de la mécanisation au centre de tri automatique de Montrochet, à Lyon, Bernard Ficca intègre, en mai 1981, le guichet du bureau de poste de Saint-Symphorien-d'Ozon. Brigadier départemental au milieu des années 1980, il arpente le Rhône pendant près d'une décennie pour remplacer les receveurs – « *c'était comme ça qu'on appelait les directeurs d'établissement à l'époque* » –, au gré de leurs congés et autres vacances d'emploi. S'ensuit un poste de conseiller financier, un métier d'animateur des ventes, un autre de chargé de développement...

Si les postes sont multiples, le fil conducteur demeure le même pour Bernard Ficca: « *Manager et faire évoluer les collègues.* » En bon formateur, le Lyonnais veut mettre ses savoirs à l'épreuve du terrain. Il devient directeur d'établissement à Décines puis à Meyzieu avant d'arriver, en janvier 2016, à Villeurbanne Gratte-Ciel, un bureau fréquenté par un millier de personnes en moyenne chaque jour. « *Un tel bureau, c'est une fierté, une forme d'aboutissement et de reconnaissance du travail accompli* », se félicite-t-il.

Une belle carrière perturbée par des problèmes de santé. « *En 2003, on m'a découvert une maladie génétique assez rare, confie Bernard Ficca, elle affecte la transmission nerveuse entre les nerfs et les muscles.* » Si ces maux l'ont contraint à arrêter le football, il ne se laisse pas abattre et combat les symptômes lors de séances de musculation, animé par cette inébranlable confiance qu'il transmet à ses collègues. Avant sa retraite programmée le 27 mars, il avoue sans mal: « *J'aurai un pincement au cœur au moment de les quitter, mais je ne m'interdis pas de les voir en dehors du milieu professionnel.* »

LAURENT PICARD

RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL À RUFFEC  
(CHARENTE)

**C**'est la première fois que je me fais poudrer », s'amuse Laurent Picard à peine sorti de la séance photo réservée aux postiers de l'année. Veste rouge sur les épaules et fine cravate noire impeccablement nouée, il a pris le train de 6h24 à Angoulême et délaissé, pour quelques heures, sa campagne charentaise. L'événement est suffisamment rare pour être souligné, tant l'homme de 51 ans est attaché à ses racines. Entré à La Poste après avoir passé le concours de contrôleur en novembre 1991, Laurent Picard n'a d'ailleurs pas tardé à regagner la Charente après trois années passées comme guichetier au bureau central du XIII<sup>e</sup> arrondissement de Paris. « *La vie citadine a été une expérience très enrichissante, concède-t-il. J'étais jeune, j'ai pu profiter des musées, des théâtres, des bars... mais j'étais très content de rentrer!* » Actuellement responsable espace commercial (REC) à Ruffec, dans le nord Charente, « *un secteur de dix bureaux, vingt-sept agences postales et trois relais poste* », le natif de La Rochefoucauld a intégré le groupe animé par l'envie d'être « *utile aux autres* ».

Utile, Laurent Picard l'est au quotidien, par sa prise en charge des clients et le déploiement en milieu rural de l'offre Veiller sur mes parents (VSMP), qui lui valent d'être distingué par La Poste. « *Avec VSMP, La Poste va plus loin dans le sens de ses missions de service public et de proximité* », estime-t-il. « *C'est très important, d'autant plus sur un secteur comme le mien composé de petites communes et de hameaux, de permettre à des personnes isolées et vieillissantes de pouvoir rester chez elles* », poursuit-il, heureux d'apporter à ses clients « *un peu de sérénité et de bien-être* ». Le goût des autres émane de ce père de deux enfants: « *J'ai une tendresse particulière pour les gens âgés que je suis amené à rencontrer. Des vieux de la vieille qui ont du caractère, des dictons et des histoires à raconter. Ce sont de vrais personnages!* »

Profondément humain et passionné par son métier, c'est avec un étonnement non feint que Laurent Picard accueille son titre de postier de l'année. S'il y voit « *la reconnaissance du travail accompli* », le REC à la tête d'une équipe de quinze personnes n'oublie pas de la jouer collectif et de remercier ses collègues. « *Je ne serais pas ici aujourd'hui sans la dynamique de groupe et l'esprit d'entraide qui règne au quotidien* », commente le postier. Le Charentais ne manque pas non plus de rendre hommage aux organisateurs de cette journée au siège de La Poste et salue, souriant aux lèvres, « *l'accueil chaleureux qui lui a été réservé* ».

De là à rester quelques jours pour une escapade parisienne? « *Mon truc, c'est quand même de retrouver rapidement la campagne* », répond ce fils d'agriculteurs. « *Mes parents avaient une petite ferme en polyculture, confie-t-il. Céréales, vaches, cochons... la vraie ferme, quoi.* » Laurent Picard tire de cette éducation au grand air un amour viscéral pour la nature et les travaux manuels. Rien ne réjouit plus le postier que de pouvoir s'occuper de son jardin ou de couper le bois nécessaire au chauffage de sa maison, qu'il a lui-même rénovée. Solidement ancré à ce petit coin de paradis, il s'autorise néanmoins à l'abandonner pour mieux le retrouver lors de voyages avec sa compagne. En Europe et même au-delà puisque sa prochaine destination devrait le conduire vers l'Afrique du Sud, à la rencontre d'autres cultures, d'autres « *personnages* ».

FRANCIS VARNEROT

FACTEUR À ROUTOT (NORMANDIE)

**C**e choix demandait réflexion. Francis Varnerot venait de réussir le concours d'entrée à La Poste, mais quitter un métier qu'il adorait, gérant de pisciculture, relevait du crève-cœur. Il travaillait alors à Bernay, en Normandie, après un passage en Bretagne où il avait tenu une supérette. La perspective de meilleures conditions de retraite et, surtout, celle du contact avec les gens ont achevé de faire pencher la balance: Francis Varnerot, 39 ans, atterrissait le 1<sup>er</sup> janvier 1993 comme facteur dans le secteur de Routot, dans l'Eure. Vingt-cinq ans plus tard, il en sillonne toujours les routes. « *Les jeunes qui ont 25 ans aujourd'hui à Rougemontiers, je les ai connus bébés* », dit-il.

Rougemontiers? 1000 habitants tout juste, une boulangerie, deux restaurants, un bureau de tabac, et quelques maisons en construction pour de nouveaux arrivants qui travaillent à Rouen, située à une demi-heure d'autoroute. Cette attractivité du métier que louent beaucoup de facteurs – le lien social –, ce Lorrain d'origine la chérit plus que tout, la cultive surtout. Au point, confie-t-il avec un pétitement dans le regard, que « *presque tous les clients sont devenus des amis* ».

Installer ce genre de confiance nécessite des années et demande un vrai investissement, estime le facteur: « *Je ne veux pas que La Poste représente un problème pour les clients, je fais tout ce que je peux pour les arranger.* » Son goût du sourire échangé ou du café partagé lui a été particulièrement précieux lors de la mise en place du compte client unique (CCU). Un service qui permet aux clients de La Poste de créer un espace en ligne unique et d'avoir une relation simple et fluide avec La Poste. Un service gratuit, utile, mais pas toujours utilisé: « *Il n'y avait que 25 % de validation des comptes après leur création, ce n'était pas possible de se contenter d'un tel résultat.* »

Francis prend le temps d'assurer « *de près* » le suivi du service et arrive au chiffre de 70 % de validation. Record national. Il crève des plafonds similaires avec les carnets de timbres Croix Rouge, dont 2 euros sont reversés à l'association humanitaire. « *Les gens les prennent un peu pour La Croix Rouge et pas mal pour me faire plaisir* », se plaît-il à penser.

Francis Varnerot réside à Bernay, à 55 kilomètres de Routot. S'il n'a jamais demandé une affectation plus proche de son domicile, afin de conserver ses clients-amis, il n'a pas non plus fait le choix inverse – se rapprocher de son lieu de travail. Retrouver une certaine tranquillité, un anonymat, un jour par semaine, le dimanche, s'avère indispensable. « *Quand je suis chez moi, je ne suis plus facteur* », résume celui qui cultive choux, salades, haricots ou radis dans son potager.

Savoir s'il continuera d'y demeurer est une autre question. La retraite se profile à la fin de l'année et sa femme se verrait bien vivre sous des cieux plus ensoleillés que ceux de la Normandie, dans le Midi par exemple. Francis est moins convaincu. Quatre de ses cinq enfants habitent toujours à proximité du domicile parental. « *On verra. Il faudra que ma femme ait des moyens de persuasion* », s'amuse-t-il.

Une certitude, il renouera avec une passion dont il dut un jour cesser de faire son métier, et qu'il a transmise à son épouse et chacun de ses enfants: la pêche.



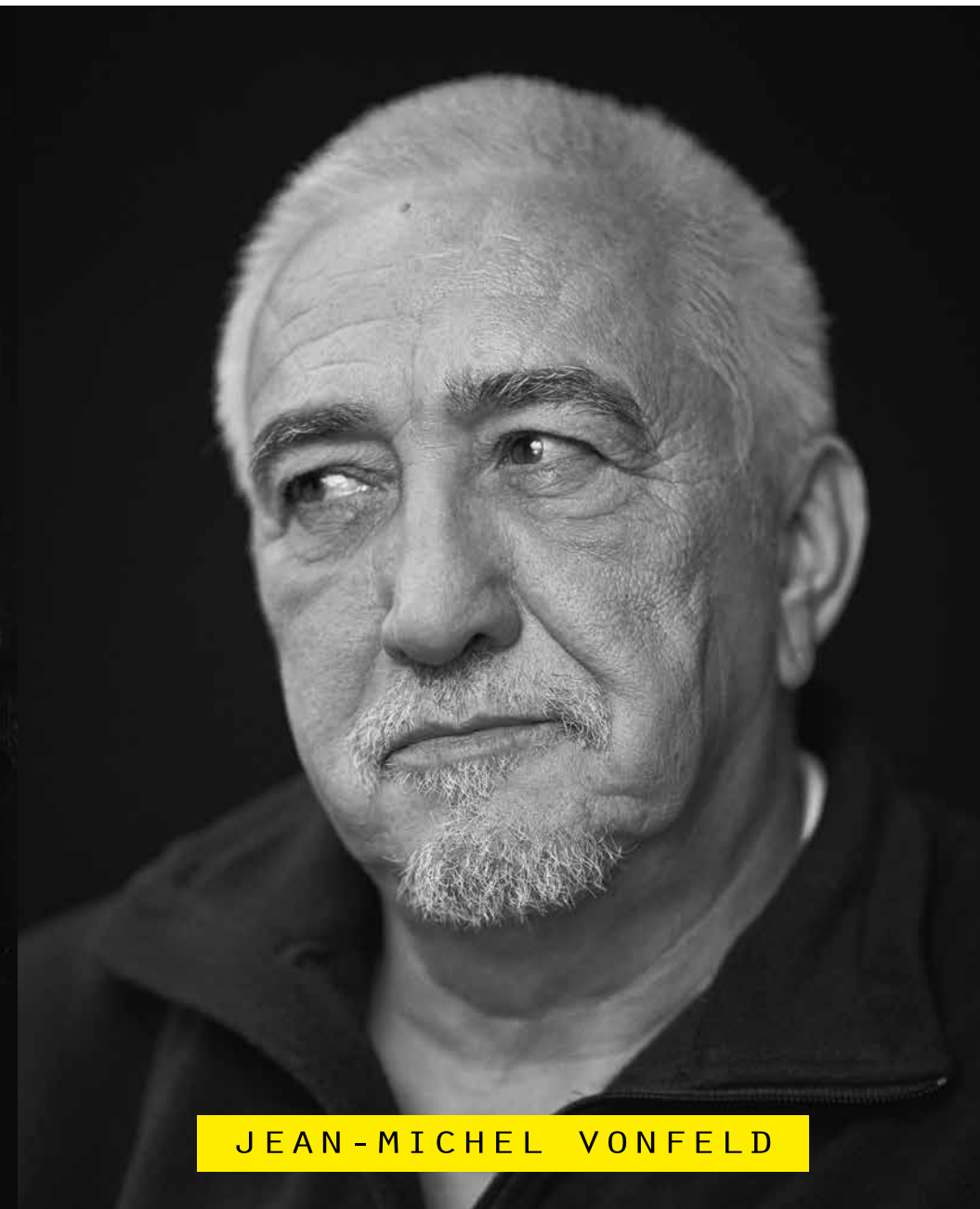
JOHANNA NICHOLAS



RÉMY DANIEL



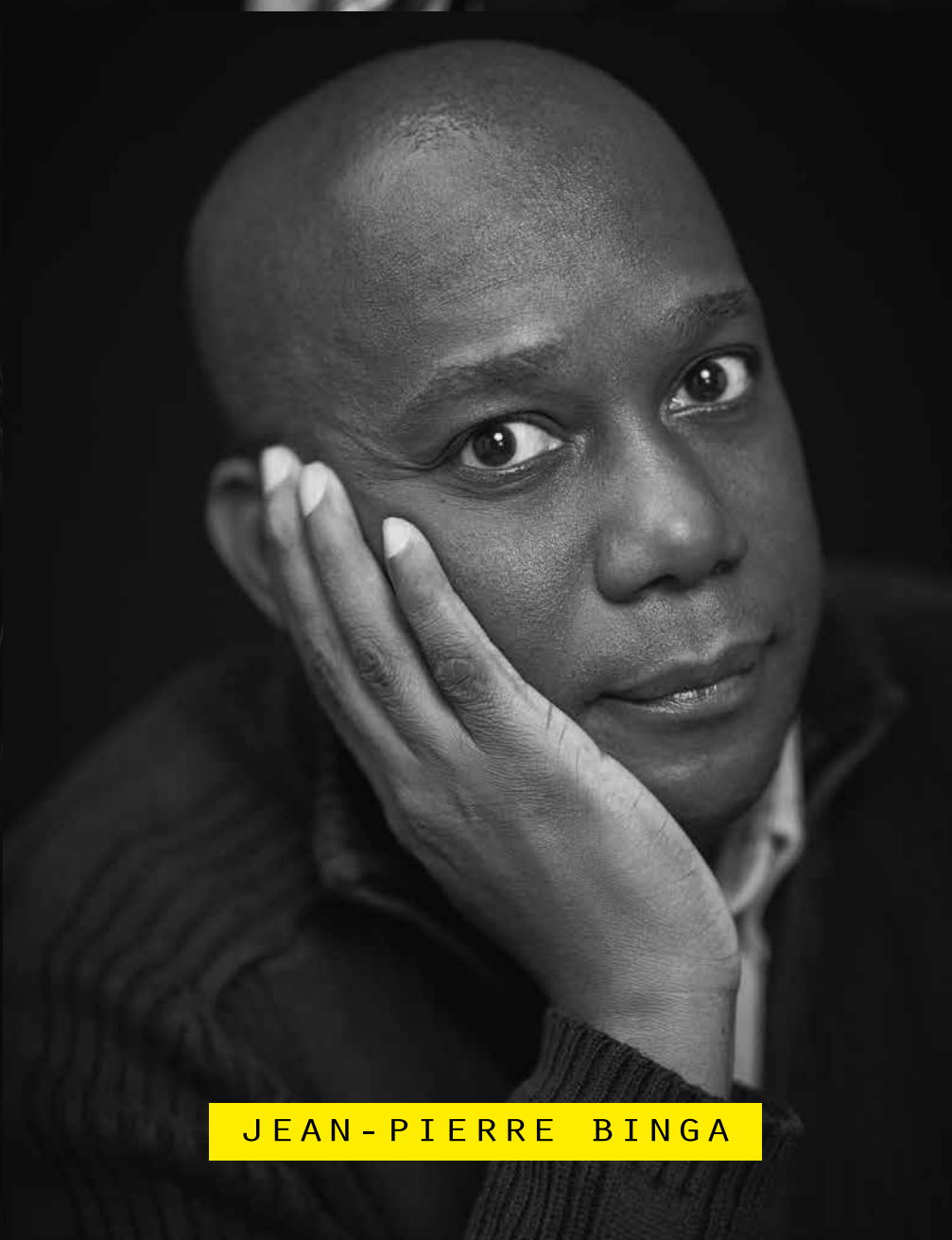
RACHIDA LÉNA BÉLÉNUS



JEAN-MICHEL VONFELD



ROSALIE ROESCH



JEAN-PIERRE BINGA



MARCIA BRYAN

## IRMA LA DURE

L'OURAGAN IRMA A RAVAGÉ LES ÎLES DE SAINT-MARTIN ET SAINT-BARTHÉLEMY EN SEPTEMBRE 2017. DES POSTIÈRES ET DES POSTIERS RACONTENT COMMENT ILS ONT VÉCU CETTE CATASTROPHE NATURELLE HORS NORMES.

Un grondement énorme, ininterrompu, effrayant: c'est ce qui a le plus frappé les postières et les postiers de Saint-Martin lors du passage de l'ouragan Irma. « *C'est vers trois heures du matin que les éléments se sont vraiment déchainés, et là, ça devient la fin du monde* », raconte Jean-Michel Vonfeld, responsable production, qui a passé la nuit dans un placard avec ses filles. Baies vitrées, portes, fenêtres explosent malgré le calfeutrage. Et l'eau qui s'infiltré dans la maison... « *J'ai passé la nuit dans la salle de bains avec mon chien, avec de l'eau jusqu'à la poitrine* », décrit Marcia Bryan. « *Tout ce qu'on pense, c'est à se cacher pour sauver sa vie* », ajoute Rémy Daniel, responsable d'équipe. Une nuit de cauchemar avant qu'Irma ne perde de sa puissance vers 9 heures du matin.

En sortant de leur maison, les postiers découvrent un paysage de désolation. Plus de communications ni d'électricité, impossible de se déplacer sur des routes jonchées d'arbres et de débris. « *On avait vraiment l'impression d'être seul au monde* », soupire Jean-Michel Vonfeld qui, comme nombre de ses collègues, se remet immédiatement au travail. « *Ensuite, on est passé à la phase Apocalypse Now* », poursuit notre postier, décrivant l'atterrissage d'hélicoptères gros porteurs et le défilé de la Légion étrangère dans les rues. Une aide de première urgence en numéraire arrive assez rapidement de la direction de La Poste en Guadeloupe, ainsi que des palettes d'eau et des produits de première nécessité. « *Nous, postiers, avons été les premiers à recevoir de l'aide* », rappelle Jean-Michel Vonfeld avec fierté. Et la distribution reprend petit à petit.

Côté réseau, Jean-Pierre Binga, responsable d'exploitation, et Rosalie Roesch, directrice de secteur, font eux aussi un état des lieux. Un des bureaux a été vandalisé, ailleurs le matériel informatique est hors d'état de marche à cause du sel marin, de même que les distributeurs automatiques de billets. Les techniciens arriveront de Guadeloupe une semaine plus tard pour les remettre en fonction.

Même scénario à Saint-Barthélemy où Johanna Nicholas, agent courrier n'est pas près d'oublier « *ce bruit infernal et cette pression qui nous faisait mal aux oreilles* ». Ici aussi, les bureaux ont souffert. « *En Guadeloupe, ils ont été très réactifs* », poursuit Johanna, qui évoque aussi la forte solidarité de la population: « *L'équipe de Saint-Barthélemy a été très unie et solidaire. Et cette épreuve nous a soudés encore plus*. » Une solidarité partagée par tous les postiers de France: « *Nous continuons de recevoir des dons des Antilles et de la métropole. Ça a fait chaud au cœur* », conclut Jean-Michel Vonfeld.



INGRID PAYOT



LAURENT PLUCHON



JOSUÉ CHOPIN

## INGRID PAYOT

CONSULTANTE EXPÉRIENCE CLIENTS À LA DIRECTION D'APPUI ET DE SOUTIEN TERRITORIALES (DAST) DE LILLE (NORD)

**A** lors que je faisais du baby-sitting, une copine m'appelle et me dit: "j'ai passé un entretien à La Poste. Je vais suivre une formation de huit semaines à Besançon pour devenir conseiller financier. Il faut que tu postules pour que l'on parte ensemble!" C'est sur cette sollicitation peu banale, poussée par son amie, que l'histoire entre Ingrid Payot et La Poste commence. Cette spontanéité, propre à la consultante expérience-clients à la DAST de Lille, la classe parmi les postiers de l'année. Elle a été récompensée en particulier pour ses propositions faites en faveur de l'innovation participative au sein du groupe, aussi bien pour ses clients que pour ses collaborateurs.

« J'ai réfléchi au don de RTT à des collègues qui ont des enfants malades. Si cette possibilité existe sur un plan légal, aucun outil ne permet de le faire actuellement », explique Ingrid. Elle a proposé la création « d'un compte sur lequel des jours pourraient être déposés et débloqués, le cas échéant ». « Ce n'est pas grand-chose et ça peut représenter tellement pour quelqu'un confronté à cette douloureuse situation », poursuit-elle.

**« J'ai réfléchi au don de RTT à des collègues qui ont des enfants malades. Ce n'est pas grand-chose et ça peut représenter tellement. »**

Pour Ingrid, La Poste est un groupe où « on peut partir du bas de l'échelle et monter très vite si l'on fait preuve de volonté et de motivation ». L'Alsacienne commence sa carrière en janvier 1996 comme conseillère financière à Strasbourg-Koenigshoffen avant d'aller au contact d'une population plus rurale à Wolfisheim et Eckbolsheim. Une activité qu'elle poursuit loin des villages alsaciens, en Lorraine d'abord, puis dans la Somme, à Amiens. « Nous avons la chance d'être dans une entreprise où différentes portes peuvent s'ouvrir. » Ingrid Payot change donc de casquette et devient directrice d'établissement adjoint. Nouveau métier, nouvelles responsabilités.

Dans sa vie personnelle comme professionnelle, la postière est en perpétuelle recherche de nouveaux défis. Alors qu'elle se met à la course à pied, elle décide de se lancer dans son premier marathon à Annecy: « C'est une belle fierté, mais je continue à pratiquer sur des distances moins contraignantes pour l'organisation au quotidien. » Un quotidien à réinventer de nouveau au début de l'année 2016. L'Alsacienne – devenue Lorraine, puis Picarde d'adoption – part finalement « encore plus au Nord », comme elle le dit dans un large sourire, pour se rapprocher de ses enfants, étudiants à Lille et en Belgique, et de la famille de son mari. Intégrée à la DAST de Lille, Ingrid Payot s'attelle notamment à faire évoluer l'outil Smarteo « pour valider les informations clients courrier-colis dès leur entrée en bureau de poste et pouvoir capitaliser sur leurs données: numéro de téléphone, adresse mail... ». « Après tout, un client qui venait simplement acheter un timbre, jusqu'à présent on ne le connaissait pas », constate-t-elle, jamais à court d'idées.

## LAURENT PLUCHON

RESPONSABLE DES SERVICES CLIENT CHRONOPOST DE POITIERS ET D'ANGERS (PAYS DE LOIRE)

**J** eune, je n'étais pas très sportif ». En avril, Laurent Pluchon s'envolera pourtant pour Boston, où il courra son quatrième marathon en trois ans. Après New York, Chicago et Berlin, et avant Londres et Tokyo. Il décrochera alors une médaille décernée par la compagnie pharmaceutique Abbott à ceux qui achèvent ces six courses majeures. « L'obtenir sera ma petite fierté, ma petite revanche sur mon passé si peu athlétique », justifie-t-il, avant de poursuivre: « Et dans mon travail, cet objectif m'aide à aller au bout des choses, à ne pas lâcher. » Laurent Pluchon, 35 ans, entré à La Poste en janvier 2015, en est fermement convaincu: vie privée et vie professionnelle sont indissociables. La première nourrit la seconde, qui peut à son tour soit polluer, soit illuminer la première. Dans tous les cas, être épanoui au travail est primordial. La tâche, pour autant, n'est pas simple dans les deux services client Chronopost qu'il dirige à Angers et Poitiers. Les quelque 200 téléconseillers y exercent un métier difficile. « Par définition, ils ont affaire à des clients insatisfaits, pour qui la non-livraison d'un colis peut être un drame. Trouver une solution, et faire en sorte que leurs interlocuteurs ne deviennent pas détracteurs de l'entreprise, n'est pas aisé », explique leur responsable.

Pour qu'ils arrivent au travail le sourire aux lèvres, Laurent Pluchon multiplie les initiatives. A Angers comme à Poitiers, les locaux ont été revisités et rendus plus agréables. Il a également créé des plages de respiration sur le temps de travail: Angers organise chaque année une semaine du bien-être, le site de Poitiers est désormais équipé d'un espace du même nom. Et partout, on essaie de créer, régulièrement, des événements festifs. Mais Laurent Pluchon entend aller bien au-delà. Passionné par le management, ce juriste de formation a dévoré l'ouvrage de l'Indien Vineet Nayar. *Les employés d'abord, les clients ensuite*. Il a aussi épluché sur le Web les témoignages d'entreprises modèles, comme Zappos, spécialiste de la vente en ligne de chaussures aux Etats-Unis, ou IMA tech à Nantes (relation client). Leur credo commun? Tous ont « libéré » leur entreprise. Le management n'est plus là pour diriger, mais pour aider les salariés à s'organiser pour prendre eux-mêmes un nombre croissant de décisions.

Alors, tous les trois jours, le manager ouvre son bureau à qui veut y entrer, pour discuter, sans ordre du jour ni compte rendu, de sujets divers. Régulièrement aussi, il incite ses équipes à prendre seules des décisions sur des sujets qui les concernent. « Nous recrutons des personnes intelligentes, laissons-leur la possibilité de s'exprimer! », explique-t-il. Lors des entretiens de recrutement, il invite un salarié du centre à présenter le poste à pourvoir aux candidats. La prochaine étape: travailler sur l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle en tentant d'accompagner des initiatives extraprofessionnelles de collaborateurs.

Le trentenaire sait que les habitudes ont la vie dure, et il n'est pas question de déstabiliser les organisations de chacun même si elles peuvent s'en trouver modifiées. Qu'importe, la pratique du marathon le lui a enseigné: en la matière, la persévérance est reine.

## JOSUÉ CHOPIN

CHARGÉ DE CLIENTÈLE À ATHIS-MONS (ESSONNE)

**F**amiliarisé au fonctionnement de La Poste depuis ses premiers pas dans la vie active, Josué Chopin, 27 ans, s'est adapté sans difficulté à sa nouvelle fonction de chargé de clientèle, un emploi pour lequel il a décroché un CDI en octobre 2016. Déterminé à évoluer dans le secteur de la vente, Josué avait commencé sa formation par un CAP vente et action marchande, suivi d'un BEP. « Je suis entré à La Poste par choix; j'ai d'abord fait de l'intérim dans le Nord-Pas-de-Calais, ma région natale, pendant vingt-quatre mois, ce qui m'a beaucoup plu. J'ai ensuite quitté La Poste pour un opérateur téléphonique, avant d'y revenir. Quand j'ai vu une offre de chargé de clientèle dans l'Essonne, j'ai postulé immédiatement », raconte Josué avec enthousiasme.

Moins d'un an et demi après avoir signé un CDI, le jeune postier se distingue pour ses qualités de commercial. « Je suis très content. Je suis reconnu pour le travail que j'accomplis tout au long de l'année, estime-

**« Je suis très content. Je suis reconnu pour le travail que j'accomplis tout au long de l'année. Une fois que les gens vous connaissent et vous font confiance, une relation s'instaure. »**

t-il. *Une fois que les gens vous connaissent et vous font confiance, une relation s'instaure* ».

Au terme d'une expérience dans les rangs d'un opérateur téléphonique, Josué a renoué naturellement avec le contact client, un élément essentiel à son efficacité et son accomplissement personnel. Il se dit prêt à envisager une totale flexibilité géographique dans les années à venir pour continuer sa progression professionnelle, notamment avec l'objectif de devenir manager.

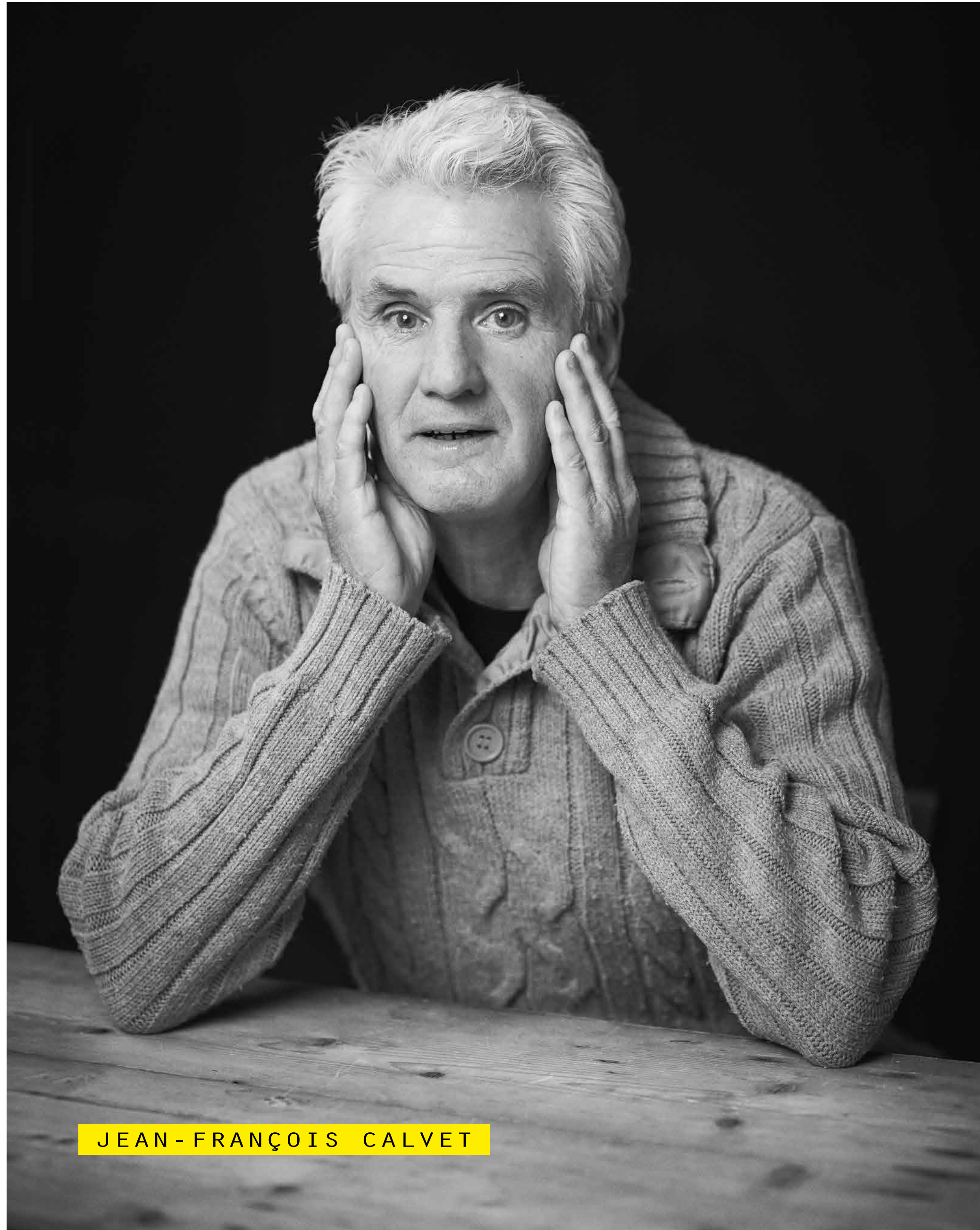
Dès que son emploi du temps le lui permet, il, regagne sa région natale, le Nord-Pas-de-Calais, le week-end. À terme, Josué s'imagine s'y installer pour y poursuivre sa carrière au sein de La Poste et mettre à profit son savoir-faire commercial. Un retour aux sources qui lui permettra de renouer avec sa passion pour le water-polo, qu'il n'a guère le temps de pratiquer en région parisienne.



MATTIEU DECHAUD



DENIS METENIER



JEAN-FRANÇOIS CALVET

MATTHIEU DECHAUD

FACTEUR D'ÉQUIPE À LANDOS (HAUTE-LOIRE)

Le 13 juin dernier, en fin d'après-midi, des grêlons gros comme des balles de golf s'abattent brutalement sur le village de Landos, situé à 1100 mètres d'altitude sur le plateau du Devès, en Auvergne. Puis c'est une pluie diluvienne qui se déverse sur ces terres agricoles jusqu'à minuit. En une heure, il tombe 123 litres par mètre carré, soit l'équivalent de trois mois de précipitations. « En début de soirée, j'ai commencé à voir les voitures tanguer. J'habite sur les hauteurs, au-dessus de la salle des fêtes qui accueillait ce soir-là un spectacle avec des enfants. J'ai ouvert mon garage aux pompiers afin qu'ils puissent évacuer la salle menacée par la montée des eaux : 102 personnes se sont serrées chez moi avant d'être transférées dans un site de la mairie! », explique Matthieu Dechaud, facteur d'équipe dans ce village d'un peu moins de mille âmes. Après cette intervention, le trentenaire part inspecter le bureau de poste dans le village privé d'eau et d'électricité. La cave est inondée à hauteur de 60 cm: il ouvre l'agence aux pompiers et leur donne un coup de main jusqu'à trois heures du matin... Le lendemain, il réussit à assurer une grande partie de sa tournée, déjouant les trous sur les voies et les morceaux de route emportés par la pluie. Si le quotidien de Matthieu n'est (heureusement) pas souvent marqué par des catastrophes naturelles, le milieu rural et montagnard donne à son métier une saveur bien particulière. « Combien de fois j'ai dû appeler un de mes voisins-clients agriculteurs pour extraire avec son tracteur mon véhicule coincé dans la neige? Et combien de coups de pelle pour déneiger devant l'entrée de la maison de personnes âgées à qui je distribue le courrier? Il m'est aussi arrivé de réparer des téléviseurs qui ne fonctionnaient pas. Et dans ce pays de la lentille, on m'en offre souvent un sac! » En tant que facteur d'équipe, il réalise d'autres tournées que la sienne. « J'apprécie de varier les parcours et de multiplier les rencontres. Ma plus longue tournée dépasse les cent kilomètres », explique celui qui a débuté sa carrière à La Poste en CDD dans la commune de Monistrol-sur-Loire, un bourg de près de 9000 habitants à une heure de là. Son propre facteur lui avait fait part de son prochain départ et de la recherche d'un remplaçant. Il y a sept ans, un poste de CDI amène Matthieu à Landos, où l'intimité du village et l'isolement des nombreuses exploitations agricoles font vite tisser des liens sociaux. Les services de proximité de La Poste emportent ici un franc succès: « Presque tous les jours, j'assure du portage de médicaments. Je vends aussi à mes clients des produits postaux. Nous avons un code: ils accrochent une épingle à linge à leur boîte aux lettres pour me signaler une demande. Par exemple, une enveloppe à affranchir laissée avec de la monnaie. » Depuis six mois, un client de Landos a souscrit à l'offre Veiller sur mes parents. « Rencontrer les personnes âgées et échanger avec elles n'est pas vraiment une démarche nouvelle pour nous: on l'a toujours fait. Ce qui est inédit et qui améliore le service, c'est l'établissement d'un compte rendu envoyé à la famille. Et bien sûr, la mise à disposition d'un boîtier de téléassistance pour appeler les secours. » La fibre sociale anime ce diplômé d'un DUT en génie civil qui faisait partie du comité d'animation des fêtes lorsqu'il habitait à Dunières, près de Monistrol-sur-Loire. A Landos, sa candidature de sapeur-pompier volontaire n'a pas abouti à cause de sa vue, mais il compte bien trouver d'autres moyens de s'investir localement. En plus de son métier de facteur.

DENIS METENIER

FACTEUR À ILLZACH (ALSACE)

Denis Metenier, c'est le genre de gars qu'on voulait dans son équipe de foot quand on était en primaire. Yeux pétillants, bonne poigne, solide. « Sportif, je l'étais, et je le reste: le football a encore une place importante dans ma vie », avance le facteur, amateur de « beau jeu à l'anglaise ». Sa passion, Denis l'a transmise à son fils aîné de 16 ans. Il la partage aussi avec ses amis, avec qui il organise parfois des virées hors de sa ville d'Illzach située en région mulhousienne: « Je ne suis pas un grand voyageur, mais je fais volontiers le déplacement pour aller voir un bon match, ça fait plaisir! » Mais si Denis est à Paris, en ce jour pluvieux de janvier, ce n'est pas pour aller voir le PSG jouer, « même si, j'avoue, que ce serait la cerise sur le gâteau! », rigole-t-il. Le quinquagénaire vient recevoir une récompense, son Ballon d'or à lui. Denis Metenier est nommé parmi les postiers de l'année pour son implication décisive dans le cadre du déploiement de l'offre Veiller sur mes parents (VSMP). Aujourd'hui, il savoure sa victoire « Je suis vraiment content d'avoir été retenu, même si je ne doute pas que tous les postiers font bien leur travail », relativise-t-il, bon joueur. Depuis près d'un an, Denis s'investit et démarche

« En tournée, je prends le temps de poser mon vélo, de discuter, de prendre des nouvelles. »

les clients sur la tournée dont il est titulaire depuis quinze ans. Grâce à son implication, sa « belle équipe » de collègues d'Illzach se charge désormais d'aller voir si les personnes âgées clientes VSMP vont bien. Denis, lui, a été nommé « ambassadeur VSMP » à Mulhouse au dernier semestre 2017. Aujourd'hui, lors de ses tournées quotidiennes à Illzach, il sensibilise et informe les mairies, les associations, les professionnels de santé et les hôpitaux, afin de faire connaître le service proposé par La Poste. « Je crois que l'offre VSMP est pérenne et qu'elle est aussi importante pour notre développement que pour les clients », note-t-il avant de se reprendre, « je veux dire pour les gens d'Illzach ». Il y tient à ce détail, Denis. Parce que pour lui, on est quelqu'un avant d'être un client. Et parce que « les gens », il les aime. « C'est mon petit plaisir au quotidien », sourit-il. Le débit de parole s'accélère: « En tournée, je prends le temps de poser mon vélo, de discuter, de prendre des nouvelles. » Remettre la lettre en main propre au commerçant, traverser le marché et papoter, sonner chez une vieille dame qu'il n'a pas vue depuis plusieurs jours... Tout ça, juste pour s'assurer que tout va bien: « Ça n'est pas grand-chose, mais je vois à leur sourire que ça leur fait du bien... Et c'est réciproque! » Quid du changement de poste? « Je suis quelqu'un qui aime travailler en extérieur. Si je suis amené à travailler dans un bureau, ce sera par obligation. » Quant à être nommé capitaine, après vingt-cinq ans de maison, pas question. « J'aurais pu évoluer, c'est vrai, devenir facteur chef d'équipe. Mais bon... Pour moi, c'est le contact avec les gens avant tout! » Et d'asséner, définitif: « Je suis facteur, tout simplement. »

JEAN-FRANÇOIS CALVET

FACTEUR À CÉRET (PYRÉNÉES-ORIENTALES)

Loin des belles cimes du Canigou, loin du soleil du pays catalan, l'ennui le gagnait. Jean-François voulait quitter Paris pour retourner chez lui. On était en 1978, il avait décroché l'année précédente le concours de facteur et faisait comme tous les lauréats de France ses classes à Paris. Certes, il avait atterri dans le XX<sup>e</sup>, un arrondissement escarpé pouvant se vanter d'avoir une rue des Pyrénées, mais cela n'avait jamais suffi, vous pensez bien, à atténuer l'appel du pays natal... Chaque année, il demandait une mutation en croisant les doigts. Et puis un jour la (bonne) nouvelle tombe. Adieu Paname, il allait retrouver ses chères montagnes. Depuis, il ne les a plus quittées. Au volant de sa Citroën Berlingo, six jours sur sept, il roule sur des départementales qui partent à l'assaut des contreforts du massif du Canigou en zigzaguant. Première étape de la tournée: Corsavy, un village d'une cinquantaine d'habitants perché à 770 m d'altitude. « Il y a surtout des personnes âgées. Elles attendent leur journal, L'Indépendant. Je distribue aussi des lettres, mais bien moins qu'avant. On discute des dernières nouvelles, du dernier match de rugby ou de foot dans la callée. Avec elles, je parle catalan comme avec ma mère. » Avec les Anglais venus passer leur retraite à l'écart des brumes d'Albion, mieux vaut parler français. « Ils sont bien intégrés, relève Jean-François, et ils apprécient les services de La Poste. C'est plus efficace que chez eux, me disent-ils. » Des Belges aussi ont trouvé refuge dans la montagne et s'y portent comme des fleurs, à commencer par Thérèse Bruggeman, 93 ans, la doyenne de Montferrer. Le 16 août, Jean-François, après avoir donné l'habituel coup de klaxon, dépose dans sa boîte aux lettres un exemplaire de L'Indépendant. Quand il repasse le lendemain, quelque chose cloche: L'Indépendant du jour précédent n'a pas été relevé. « J'ai fait un rapide tour de la maison. Aucun signe de vie. J'ai prévenu une voisine qui possède un double des clés et un autre voisin. Nous avons trouvé Mme Bruggeman dans sa baignoire. Trente-six heures qu'elle n'arrivait pas à s'en extraire à la suite d'un malaise. Elle était en hypothermie. Un médecin est monté pour la remettre sur pied. » Depuis ce jour, Mme Bruggeman a repris ses habitudes et Jean-François a eu droit à un article avec une photo dans... L'Indépendant. Il pose en t-shirt et gilet sans manches de La Poste devant sa rutilante Citroën Berlingo. Ses beaux cheveux d'argent témoignent d'un certain âge. Celui de la retraite? Toute juste. Cet été, il quittera La Poste à 61 ans, après 43 ans de « bons et loyaux services » comme on dit. Finies les tournées tortueuses entre Corsavy, le refuge de Batère et Montferrer, mais assure-t-il « ça ne va pas me manquer. J'ai deux gamins qui font construire. Je les aiderai à faire des clôtures et à peindre. J'ai aussi quatre petits-enfants. Il m'arrive encore de faire la nounou. Et puis je pratique le trail. Je cours deux fois par semaine avec des collègues et chaque premier week-end d'août, je fais le "Grand trail du Canigou", 2000 m de dénivélé positif, autant en négatif. » Sûr aussi qu'il lira L'Indépendant. Comme il aime le journal papier, il sera abonné et il attendra chaque jour que dans sa boîte aux lettres, un facteur le dépose.



JEAN-YVES ROMAN



SYLVIE LAGOUARRE



## JEAN-YVES ROMAN

CHARGÉ DE DÉVELOPPEMENT EN ASSURANCES  
À LA BANQUE POSTALE À AVIGNON (VAUCLUSE)

Nous sommes en 2014, et Jean-Yves Roman a 45 ans, lorsque le ciel lui tombe sur la tête. Tout commence par une grande fatigue, qu'il met d'abord sur le compte des nombreux kilomètres parcourus chaque année pour couvrir la zone Côte d'Azur et Corse, en tant que chargé de développement assurances IARD (incendies, accidents et risques divers). Et puis Jean-Yves commence à avoir du mal à suivre Nathalie, son épouse, lors de leur jogging du week-end. Il décide de faire des analyses. Le couperet tombe: lymphome de stade 4. Le cancer entre dans sa vie. « C'était la fin du monde », se souvient ce père de deux enfants (10 et 14 ans aujourd'hui). D'autant que les résultats sont mauvais: « J'étais très près du point de non-retour. » En décembre 2014, Jean-Yves Roman débute la chimio. La lutte est longue et pénible, la thérapie radicale. « Ils vous crament tout », explique-t-il. S'ensuivent une autogreffe et un mois en chambre stérile. Puis les effets secondaires: les aphtes apparaissent dans la bouche et la gorge. Résultat: une corde vocale pas loin de la rupture et une impossibilité de s'alimenter (moins 22 kg)... « Sans eux, je ne serai plus là », Jean-Yves parle de sa femme et de ses deux enfants, évidemment; mais aussi des collègues, qui ont répondu présents. Il y a d'abord ce petit mot du directeur général de La Banque Postale Assurances IARD, Guillaume de Lussac. Et il y a les nombreux textos et les mails des amis du bureau. « Jean-Yves a trouvé en lui et auprès des siens le courage et la détermination d'un guerrier », souligne Pascale Vercasson, manager, qui le connaît depuis 2011, et évoque « son dynamisme communicatif, sa joie de vivre et sa générosité ». « C'est une très belle personne que je suis fière de connaître », dit-elle. « Si on ne se bat pas, la maladie le sait », affirme Jean-Yves Roman. Aussi se bat-il. Il voit enfin le bout du tunnel fin 2015. Le 1<sup>er</sup> janvier 2016, il reprend le travail en tant que chargé de développement en assurances non-vie à La Banque Postale (DR Provence). Une vraie récompense. Car La Poste fait bel et bien partie de sa vie: il y est entré il y a vingt-deux ans (1991), après le bac. La suite est une montée en compétence régulière: premiers pas au centre financier Paris Montparnasse, retour dans le Vaucluse comme assistant commercial, conseiller financier, puis moniteur des ventes bancaires. En 2011, il devient chargé de développement assurances (Languedoc-Roussillon). Le pôle de l'Hérault, où il travaille, est un site pilote. Y sont testés les nouveaux outils et les nouvelles gammes. La mission est « valorisante et très stimulante ». La maladie n'aura donc pas eu raison de l'aventure du postier Roman. Aussi, lorsqu'en 2017 le pôle assurance lance en interne un challenge Innovations, Jean-Yves saute sur l'occasion. Il a l'idée d'un partenariat entre La Banque Postale et la Ligue contre le cancer. Objectif: créer des événements et participer aux missions de l'association pour, *in fine*, « soutenir les malades ». Le calendrier reste flou, mais le projet lui tient à cœur. Il espère qu'il aboutira, car « les deux organisations ont les mêmes valeurs ». Deux ans et demi après la fin de sa thérapie, Jean-Yves va bien. Il voit son oncologue tous les six mois pour contrôler le risque de récurrence, qui s'amenuise avec le temps. En 2018, il s'est fixé pour objectif de reprendre le jogging. Il réattaque doucement, le dimanche. Mais on ne doute pas que, bientôt, la foulée s'allongera et le souffle reviendra. De quoi semer cette fichue maladie, une bonne fois pour toutes.

## JEAN-PAUL MILAN

## SYLVIE LAGOUARRE

CHEF DE PROJET AU PÔLE SOLUTIONS DE LA BANQUE  
POSTALE DE TOULOUSE (HAUTE-GARONNE)

Si elle admet être entrée à La Poste « plutôt par hasard » dans le cadre d'un partenariat avec le Crédit immobilier de France (CIF), Sylvie Lagouarre, 42 ans, s'est acclimatée en un clin d'œil à ses fonctions au pôle solutions de Toulouse, où elle évolue en tant que chef de projet depuis 2014. Remarquée pour sa ténacité et sa bonne humeur, érigée en véritable outil de travail permettant de fluidifier la gestion des problèmes, Sylvie a vite gagné la confiance de sa direction. « Je me souviendrai longtemps de cette journée, jamais je n'aurais pensé être ici un jour. Cela me fait vraiment plaisir. Quand on m'a annoncé que j'allais être sélectionnée parmi les postiers de l'année, j'ai été surprise, car j'estime avoir simplement fait mon travail. Il s'agissait d'un projet assez compliqué, donc ma direction a été satisfaite de mon investissement, mais cela m'a semblé très naturel. Je me lève volontairement le matin pour aller travailler », raconte Sylvie. Au quotidien, Sylvie œuvre au sein de la direction informatique de La Banque Postale, et plus précisément dans l'informatique de production. Son action consiste à rendre disponible des applications pour des bureaux de poste et des centres financiers. Ce travail de fourmi, qui n'est pas encore arrivé à son terme, monopolise Sylvie depuis ses premiers mois à La Poste. « Nous sommes responsables d'un certain nombre d'applications. Il s'agit d'abord de vérifier qu'elles fonctionnent toutes correctement. Le projet sur lequel je travaille doit encore s'améliorer, sinon les choses ne seraient pas amusantes! », explique-t-elle en souriant.

**« Il y a une excellente dynamique à La Poste. C'est une aventure humaine. Depuis que je suis ici, je rencontre beaucoup de gens volontaires et investis. »**

« Je travaille sur ce projet depuis deux ans et demi, et ce n'est pas fini. Chaque jour est un jour nouveau, avec son lot de surprises. Nous n'avons jamais le même problème; c'est très intéressant, car à chaque fois, cela me fait découvrir de nouvelles choses, c'est très varié. » Au cœur de son métier, Sylvie trouve sa motivation dans la diversité des problématiques et des interlocuteurs auxquels elle se trouve confrontée. Dans cet espace de travail en mutation constante, l'habitude du contact humain a pris une place nécessaire. « Il y a une excellente dynamique à La Poste. C'est une aventure humaine. Depuis que je suis ici je rencontre beaucoup de gens volontaires et investis », conclut-elle. Passionnée par les voyages, Sylvie profitera bientôt de quelques jours de repos, pendant lesquels elle s'enverra pour la première fois avec ses deux enfants de 5 et 6 ans. Destination: la Floride.

## JEAN-PAUL MILAN

RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES À VEDÈNE  
(VAUCLUSE)

Son responsable le décrit comme « engagé », « loyal », « travailleur », mais surtout « innovant ». Après plus de trente ans à La Poste, Jean-Paul Milan semble ne rien avoir perdu de son esprit d'initiative. Actuellement responsable des ressources humaines à la plateforme de préparation du courrier de Vedène, dans le Vaucluse, cet enfant du pays, né à Cavailhon en 1960, prendra sa retraite dans les prochains mois. Il a appris fin décembre par son directeur d'établissement qu'il avait été sélectionné pour être « postier de l'année », une « heureuse surprise ». Jean-Paul Milan noue son premier contact avec les « PTT » alors qu'il est jeune étudiant en droit à Aix-en-Provence. Grâce au bouche-à-oreille, il travaille pendant trois ans en tant qu'auxiliaire à la distribution pour une entreprise, faisant ainsi connaissance avec le métier de facteur. Justement, des facteurs de La Poste, il en croise lors de ses parcours. L'un d'entre eux lui propose alors de venir « travailler à temps plein dans l'entreprise ». Jean-Paul Milan abandonne donc ses études. Un concours passé en 1981, « la génération Mitterrand », précise-t-il en souriant, l'envoie en Ile-de-France, où il devient contrôleur. Saint-Maur-des-Fossés, Evry, Bonneuil-sur-Marne: il gravit progressivement les échelons. Sa compagne, assistante maternelle, puis travaillant en milieu hospitalier, le suit à chaque nouvelle étape de sa carrière. En 1992, il a l'opportunité de revenir dans le Vaucluse pour la mise en place du poste de comptable du département. Après un passage en tant que comptable des Alpes-Maritimes, Jean-Paul Milan tente le concours de l'ENSPPT, l'École nationale supérieure des postes et télécommunications disparue depuis. Il parcourt la région Provence-Alpes-Côte d'Azur en tant qu'auditeur en interne, puis directeur financier. Jean-Paul Milan est depuis 2010 responsable des ressources humaines à Vedène, un poste qui mêle une gestion humaine mais aussi budgétaire. Sa carrière à La Poste comporte de nombreux moments de fierté. La liste est longue: il fut le premier à faire une formation sur le contrat de gestion, mais a aussi été chef de projet sur la zone Méditerranée à l'arrivée de l'euro: « La Poste était un des seuls endroits où l'on pouvait trouver de l'euro, les banques s'étaient mises en retrait. » Deux de ses initiatives furent primées à l'échelle nationale: un projet de règles de vie et un autre pour une meilleure gestion des vélos, fidèles compagnons de nombre de facteurs. Car ce que Jean-Paul Milan aime avant tout dans son métier, c'est le contact humain. Il aura ainsi tout fait ces dernières années pour développer la qualité de vie au travail. Ses différents postes lui ont permis d'avoir une « connaissance à 360 degrés de l'entreprise ». Et ce n'est certainement pas l'approche de la retraite qui va l'éloigner de La Poste. Espérant transmettre à ses successeurs ce qu'il pense avoir appris, Jean-Paul Milan a pour projet de devenir conseiller prud'homal du côté employeur. Depuis quelques semaines, il est aussi président d'une association de personnel. Le reste de son temps, il l'occupera avec du sport. Cet ancien rugbyman a lâché le ballon pour les clubs de golf. Avant d'assister aux vœux de Philippe Wahl, Jean-Paul Milan a les siens à formuler. « Je souhaite à tous les postiers un beau parcours et qu'ils cotisent bien pour ma retraite! », dit-il en riant. Il conclut en nous faisant part de sa dernière trouvaille: rassembler des anecdotes humoristiques de facteurs pour en faire un livre. Appel aux intéressés!



XAVIER JAMGOTCHIAM



CARINE CHELLAL



ALAIN Aoust

XAVIER JAMGOTCHIAM

MANAGER D'UNE PLATEFORME DE DISTRIBUTION DE COURRIER À NÎMES (GARD)

Parti d'un feu de palettes dans une entreprise de transports, l'incendie a ravagé la plateforme de distribution d'Airgarnes, en périphérie nîmoise, en deux heures. C'était en septembre 2016. La relocalisation a eu lieu dans un ancien site désaffecté, à 30 kilomètres de là. Xavier Jamgotchiam est manager de cette plateforme de secours, en binôme avec sa collègue Sandrine Pigeon. C'est le plus gros centre de l'établissement Costières et Camargue avec 45 tournées et jusqu'à 30000 lettres et colis distribués chaque jour. Xavier est l'un des rares à s'être réjoui de cette relocalisation: le site de dépannage, situé rue Henri-Révoil, à Nîmes, se situe... à 500 mètres de son domicile. Un contraste avec ses expériences précédentes. Entré à La Poste en 2000, à 20 ans, ce Nîmois de naissance a commencé comme facteur au Mont Aigoual, dans les Cévennes, qui culmine à 1587 mètres. 100 kilomètres à parcourir pour s'y rendre, 130 supplémentaires du début à la fin de la tournée. Des conditions climatiques extrêmes, avec huit mois de neige par an, pour une tournée rurale « à l'ancienne ». « Les gens n'avaient pas de boîte aux lettres, on rentrait chez eux, on les connaissait

« Les gens n'avaient pas de boîte aux lettres, on rentrait chez eux, on les connaissait tous. »

tous », se remémore-t-il. Il conserve la tournée cinq ans, avant d'obtenir une mutation plus proche de chez lui, au Grau-du-Roi, en bord de mer, où il demeure douze ans et devient, à partir de 2008, facteur qualité, chargé de la gestion d'une équipe de facteurs. Tombé malade, son chef le désigne en 2015 pour prendre sa succession et Xavier se retrouve à manager ceux qui furent ses collègues pendant des années. « Même si la majorité de mes collègues ont été bienveillants, certains l'ont mal vécu et m'ont regardé différemment. Ce ne fut pas simple mais au final ce fut une très belle expérience », se souvient-il. Il préfère s'en amuser: certains facteurs, dit-il, sont « de gros rôleurs, mais pour rien au monde ils ne changeraient de métier. La reconnaissance dont on bénéficie est très gratifiante ». Lui-même regrette un peu le contact avec les clients mais le challenge de ses fonctions actuelles, l'adaptation constante qu'elles nécessitent, le stimulent: « On ne sait jamais ce qui va se passer, untel qui appelle car il est malade et qu'on doit remplacer au pied levé? ». D'ici à juillet 2018, le nouveau bâtiment devrait être prêt. En attendant, en guise d'exutoire aux semaines bien remplies, Xavier sillonne les routes à moto le week-end, avec compagne et copains. Lui possède une Yamaha R1 1000, plutôt « faite pour les circuits » confesse-t-il, car très puissante. Aller vite, être réactif et anticiper les risques, Xavier Jamgotchiam conduit sur les routes en toute connaissance de cause.

CARINE CHELLAL

CHARGÉE DE CLIENTÈLE AU CARRÉ PRO DE BESANÇON (DOUBS)

Je suis sur un petit nuage », murmure Carine Chellal, l'air de ne pas vraiment y croire. La confiance de son « chef » l'honore. « C'est en quelque sorte l'employée modèle », assure Fabien Larnac, son responsable. Reconnaissante, elle encense ses « formidables collègues » qui l'ont formée avec patience. A 39 ans, elle a pris un virage décisif dans sa carrière à La Poste. Des calcifications dans les épaules l'ont obligée à abandonner son métier de factrice à Besançon, sa ville. Mais pas question de perdre le contact avec les clients. Après une petite phase d'hésitation, elle se porte candidate à un nouveau poste de chargée de clientèle, au Côté Pro d'un établissement courrier. Bingo, elle est retenue. « J'aime avancer dans la vie, je me remets toujours en question. Ce poste m'a fait beaucoup évoluer dans mon comportement, je n'avais pas le choix », assure cette grande timide. Elle affiche désormais un sourire avenant et sincère. Sa transition, débutée en mars 2017, a époustoufflé Fabien Larnac: « Elle a appris énormément et en très peu de temps. Et tellement bien qu'elle est arrivée troisième régionale sur un challenge où on ne l'attendait pas en tant que chargée de clientèle novice. » C'était le « bingo fiches apport ». Pour Carine, cela consiste à détecter un besoin précis pour un client et à faire remonter l'information via une fiche détaillée. Si la signature d'un contrat en découle, elle progresse dans le classement. Les yeux pétillants de fierté, la Franc-Comtoise ne s'étend pas sur ses bons résultats: « Je reste modeste sur ce que je fais. » Elle préfère l'esprit d'équipe à la compétition. Cette mère de trois enfants est « très famille » et aime se balader avec sa tribu sur les bords du Doubs.

« Devenir chargée de clientèle, c'était un rêve de petite fille », avoue Carine Chellal, dont les grands-parents sont devenus postiers après la Seconde Guerre mondiale. Elle se souvient d'eux, livrant le courrier à pied dans leur village très vallonné situé à côté de Besançon. Jeune, elle a pourtant pris un chemin différent. Après un bac professionnel de comptabilité, elle travaille dans le secrétariat. Puis elle s'arrête pour sa première grossesse. Maman pour la deuxième fois, elle avait envie de reprendre une activité. Sa sœur, employée de La Poste, lui souffle l'idée de devenir factrice. Depuis son entrée dans le Groupe en 2008 pour un CDD d'été, elle a conservé l'envie de passer un jour au guichet, sans savoir si elle en serait capable. Finalement, ses soucis de santé l'ont poussée à sauter le pas. Aujourd'hui, lorsqu'elle accueille les clients, elle porte un pin's au ruban rose. Une manière discrète de sensibiliser au cancer du sein: « C'est une cause qui me tient à cœur. Cette maladie fait encore beaucoup de dégâts, on peut toutes être touchées », rappelle-t-elle. Épanouie dans son travail, elle met tout en œuvre pour satisfaire la clientèle, quitte à se plier en quatre. En période d'affluence, elle n'hésite pas à donner un coup de main à l'étage pour dénicher des colis momentanément introuvables. « Quand on a un client, on va jusqu'au bout », insiste-t-elle. En fin d'année, un homme s'est présenté à son guichet, un paquet particulier sous le bras. Une boîte de chocolats pour la remercier d'avoir pris le temps de retrouver son colis. Il a visé juste: elle adore les petites douceurs. Celles-ci avaient une saveur particulière.

ALAIN Aoust

RESPONSABLE LOGISTIQUE - GESTION DOCUMENTAIRE À LA BANQUE POSTALE À TOULOUSE (HAUTE-GARONNE)

Au crépuscule d'une carrière de quarante-sept ans, débutée en tant que jeune facteur à Toulouse, Alain Aoust se souvient des nombreux épisodes qui ont marqué son évolution au sein de La Poste depuis 1971. Arrivé dans la maison un peu par hasard à l'âge de 19 ans alors qu'il cherchait un emploi, Alain a développé au fil de sa carrière un goût pour le contact humain, les rencontres, mais aussi, plus tard, la gestion de situations parfois difficiles qu'il a toujours traitées avec tact. « Dans un mois, ma carrière se termine, c'est un petit coucou que l'on me fait en m'invitant ici, je pense... », confie Alain, avec petit sourire. Et de poursuivre: « Mon directeur estime que je suis quelqu'un de loyal, de disponible. Au fil de mes expériences, je me suis bâti une méthode qui m'aide à aborder, accompagner les personnes en situations difficiles et les situations professionnelles complexes... » « Quand j'ai débuté, j'étais auxiliaire de distribution, facteur. Nous nous retrouvions sur le terrain et nous apprenions sur le tas. On m'a donné une sacoche, du courrier, et on m'a dit: "Va le distribuer!" Cela a duré cinq ans, pratiquement six, jusqu'en 1977. » Fort de cette première expérience, mais aussi de son service militaire qu'il évoque comme un souvenir positif et un lieu de brassage culturel, Alain quitte sa région natale pour la capitale, où il intègre le centre de tri d'Austerlitz. De cette parenthèse parisienne qui dure cinq ans, Alain retient l'esprit de camaraderie et les taquineries entre des postiers issus des quatre coins de l'Hexagone, affairés à trier du courrier affluant de toute la France en moquant les accents des uns et des autres.

« Quand j'ai débuté, j'étais auxiliaire de distribution, facteur.

Nous nous retrouvions sur le terrain et nous apprenions sur le tas.

On m'a donné une sacoche, du courrier, et on m'a dit: "Va le distribuer!" »

De retour à Toulouse, Alain opte pour un changement de vie radical en intégrant une équipe de tri nocturne dans laquelle il œuvrera près de trente ans, jusqu'en 2004. Une ambiance « vraiment différente », et un rythme de vie « très spécial » qui lui aura notamment permis d'aller chercher sa fille à l'école durant de nombreuses années, avant de retourner travailler chaque soir jusqu'au petit matin. En guise d'exutoire, Alain a toujours entretenu son goût pour l'écriture et les arts au gré de son parcours dans les différents services de La Poste. D'abord pour les autres, en prenant la plume pour le journal JourPost dans les années 1990. Une publication interne locale dans laquelle Alain écrit des reportages sur la vie toulousaine grâce aux contacts et aux amitiés nouées depuis ses premiers jours de distribution dans la ville rose. Mais pour Alain, l'écriture est avant tout un jardin secret, qu'il aura désormais tout le loisir de cultiver: « J'écris des poèmes, pour moi. C'est une passion que j'avais en commun avec mon ancien directeur, qui lui, en avait publié. Je lis, et quand on lit on a souvent envie d'écrire. J'ai envie de continuer, car l'écriture libère certaines choses. Mais je n'en parle pas, je n'ai pas ce besoin de reconnaissance, les honneurs ce n'est pas pour moi, je ne suis pas attiré par ça. »



MAËL LEGUEN



SYLVIE BOUT



FRANCIS LAC

MAËL LE GUEN

CHEF DE PROJET SYSTÈME INFORMATION, AU PÔLE SOLUTIONS DE LA BANQUE POSTALE À NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE)

En dépit des idées reçues qu'il pouvait entretenir à propos de La Poste avant d'y faire son arrivée en 2011, Maël Le Guen a rapidement pris goût à ses fonctions de chef de projet système information (SI). Une voie qui s'est ouverte à lui après avoir consulté l'offre d'emploi d'un cabinet de recrutement pour un « leader de la distribution » dans le Grand Ouest. « *Je n'aurais jamais pensé qu'il s'agissait de La Poste. Je ne visais pas spécialement cela, et j'avais même des idées préconçues qui m'empêchaient d'imaginer ce scénario. Mais l'expérience concrète a rapidement balayé ces préjugés! J'ai intégré une équipe qui m'a tout de suite renvoyé une image très différente* », se réjouit l'ingénieur en informatique de 37 ans. Et pour cause, le souvenir le plus marquant de sa jeune carrière à La Poste date de ses premiers jours au pôle solutions de Nantes. A peine arrivé, Maël a dû réserver ses billets d'avion pour l'Allemagne, où il s'est rendu afin de tester du matériel chez des fournisseurs, avec des collègues qu'il connaissait à peine. Rien de mieux pour souder durablement une équipe, et créer une bonne ambiance. Suivront d'autres missions pour le moins insolites, comme ce déplacement en Lettonie, pour dénicher le seul fournisseur capable de produire l'automate demandé, tout en respectant les budgets. « *Nous essayons de renverser les codes. L'intégration des nouvelles technologies se fait à contre-courant, nous devons amener les gens à sortir de leur zone de confort* », détaille Maël, qui se souvient avoir commencé ses études à l'heure des balbutiements de l'Internet grand public.

**« Nous essayons de renverser les codes. L'intégration des nouvelles technologies se fait à contre-courant, nous devons amener les gens à sortir de leur zone de confort. »**

Cette efficacité, mêlée à un intérêt prononcé pour les nouvelles technologies et l'innovation, a valu à Maël de se distinguer parmi les postiers les plus méritants de l'année 2017. « *Je travaille dans la direction chargée des bornes libre-service que l'on trouve dans les bureaux de poste pour effectuer des affranchissements entre autres. Nous nous occupons à la fois du matériel et des logiciels. Je me focalise sur tout ce qui concerne les nouveaux usages. Il faut justement essayer de changer les vieilles habitudes, comme le fait de se reposer essentiellement sur les fournisseurs, qui nous donnaient des solutions clés en main* », explique-t-il. Et lorsqu'il n'est pas occupé à faire bouger les lignes au sein de son équipe, Maël profite de sa passion pour la flûte traversière. Une fibre mélomane qu'il entretient en famille, avec son épouse au saxophone, et leurs trois enfants initiés à l'euphonium et à la clarinette. De Batman à Danse avec les loups, en passant par les classiques d'Ennio Morricone, la famille Le Guen revisite les bandes originales de films au sein d'un orchestre. Un lieu d'harmonie nécessaire qui permet à Maël et son épouse, elle aussi chef de projet mais à la SNCF, de maintenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

SYLVIE BOUT

DIRECTRICE EXPÉRIENCE CLIENTS AU CENTRE FINANCIER DE CLERMONT-FERRAND (PUY-DE-DÔME)

Sylvie Bout parle vite. D'une voix douce, presque basse, mais qui ne perd pas son temps. Une vélocité à l'image de son parcours professionnel, qu'elle raconte sans détour, un petit sourire communicatif aux lèvres. Sylvie Bout a commencé sa carrière dans le privé, à Paris, loin de son Cantal natal. C'est son mari postier qui lui permettra de rentrer chez elle, et par la même occasion d'entrer à La Poste. Celui-ci obtient en effet de troquer son centre de tri dans la capitale pour un poste de receveur rural en Auvergne. Sylvie quitte donc sa boîte, le suit, et obtient en 1991, un poste au guichet d'un bureau de l'Allier.

En 1996, elle se rapproche encore un peu plus de ses bases: elle rejoint le Cantal, où elle découvrira tous les métiers de La Poste. Distribution, caisse, comptabilité, et même... remplacements de chefs d'établissement. Elle devient chef d'établissement vendeur en 2005 à Chaudes-Aigues, petite station thermale cantalienne (900 habitants), connue pour ses sources d'eaux très chaudes (82 °C). Reste que Sylvie Bout n'est pas du genre à se la couler douce aux thermes. Elle veut progresser, apprendre, et grimper. Aussi postule-t-elle en 2007 à une promotion diplômante. La Poste accepte. La titulaire d'un Deug de droit va allonger son CV. Objectif, un BAC+5, et un master management et marketing des services dans une grande école de commerce, l'EM Lyon. A 42 ans, Sylvie retourne à l'école. Un joli défi, professionnel comme personnel. En effet, elle part s'installer seule à Lyon, pour ne retrouver mari et enfants que les week-ends. En somme, une vraie vie de pensionnaire, avec ses semaines d'études, ses retours au bercail le vendredi et le trajet inverse le dimanche soir, vers sa petite chambre du Campanile lyonnais. « *Il faut une très forte motivation et des bases familiales solides* », confie-t-elle. Le jeu en vaut la chandelle: « *C'était passionnant de mettre des concepts sur ce que je maîtrisais en pratique, et de rencontrer d'autres professionnels*. » Bref, elle a « adoré ». Et puis, elle s'amuse de redécouvrir la vie étudiante à 40 ans. « *Mes camarades avaient le même âge que mes enfants... Je me suis retrouvée à présenter ma carte d'étudiant pour les accompagner aux soirées de l'école* », rigole-t-elle. A l'issue de sa formation (2007-2009), la voilà prête. Elle devient responsable professionnalisation des managers (RPM) à l'échelle de la région. Le hic? C'est à Clermont-Ferrand, il faut déménager. Encore une fois, elle y va seule, le temps que son mari y trouve lui-même un poste et que l'aîné passe le bac. Elle ne s'arrêtera pas là. Après un poste de directrice d'établissement en 2011, elle est retenue en 2015 pour mettre en place le support banque assurance (SBA) au centre financier de Clermont. C'est du costaud: une création de service, qui débute avec quatre agents et en compte vingt-trois aujourd'hui. L'enjeu? Bâtir le *back-office* pour les questions des conseillers bancaires (procédures réglementations, urgences SAV). Un challenge relevé grâce à un management innovant. Avec ses agents, elle participe à la création de la méthode de prise d'appel. Elle imagine en outre des postiers-tuteurs pour les nouvelles recrues, et instaure des briefs collectifs, où tout le monde a la parole. Et ça marche. « *Plus on intéresse les gens à leur travail, meilleure est leur adhésion à la mission* », conclut-elle.

FRANCIS LAC

FACTEUR À LOURDES (HAUTES-PYRÉNÉES)

Francis Lac possède une mémoire précise des dates. De passage à Paris pour la cérémonie des postiers de l'année, il souligne qu'il n'avait pas mis les pieds dans la capitale depuis le 24 avril 1997. Il était alors venu courir le marathon de Paris. « *J'étais plus fin que maintenant* », sourit-il. Il en avait profité pour faire un crochet du côté du Perreux-sur-Marne, le lieu de sa première affectation de facteur. Il avait alors 18 ans et débarquait tout droit de Lourdes. « *Je ne savais même pas où se situait Le Perreux-sur-Marne. Je me suis juste présenté à la direction de Créteil. Du jour au lendemain, j'ai quitté le lycée et j'étais facteur. Ça m'a permis de ne jamais connaître une journée de chômage*. » Il resta un « septennat » dans le Val-de-Marne, avant d'obtenir sa mutation à... Lourdes, en 1983. « *Ça va faire 35 ans, le 10 février* », relève-t-il.

Cette incursion parisienne, qui reste un souvenir mitigé (« *côté logement notamment* »), fut une parenthèse dans une vie passée dans cette ville des Hautes-Pyrénées où il a vu le jour il y a soixante ans. Lourdes? Francis Lac n'a pas trop à se forcer pour en faire l'article. Il vante les balades au Pic du Jer, la façon dont l'agglomération s'est « *enjolivée* » avec les années, et apprécie la religiosité de l'endroit, lui qui se définit sans hésitation comme croyant, au diapason d'une famille « *catholique depuis très longtemps* ». Il espère d'ailleurs une visite du Pape dans la ville sainte (« *On en a déjà eu deux, alors jamais deux sans trois* »), narre avec enthousiasme les différents pèlerinages qui animent la ville de Pâques à octobre – celui des militaires, début mai, a sa préférence –, ainsi que les apparitions de la Vierge survenues à une « *petite fille misérable* » dans une grotte, en 1858. « *On en fête le 110<sup>e</sup> anniversaire cette année, remarque-t-il. Qu'on soit croyant ou non, on peut dire merci à cette Bernadette Soubirous, qui a donné un élan à la ville. De 4 facteurs en 1858, on se retrouve aujourd'hui à 40...* »

Il le confesse, il a récupéré « *dès qu'elle s'est libérée* » la tournée de la rue de la Grotte des sanctuaires: « *Elle est plus vivante, avec beaucoup de pèlerins, de touristes, c'est plaisant car j'aime voir les gens. On arrive à connaître les clients, il y en a certains avec lesquels on a des atomes crochus. C'est ce qui est intéressant dans le métier*. » Francis Lac excelle particulièrement dans la vente des timbres aux boutiques de souvenirs, qui alimentent à leur tour les pèlerins désireux d'envoyer une carte postale de la ville sacrée. Il attend avec hâte la prochaine édition du Tour de France, dont l'une des étapes partira de l'intérieur des sanctuaires. « *C'est quelque chose qu'on n'avait pas vu depuis 1947* », pointe-t-il.

La généalogie occupe une bonne partie du temps libre de ce résident de Saint-Pé-de-Bigorre, un village de 1500 âmes situé à dix minutes de Lourdes. Recherches aux archives départementales, à l'Etat civil, sur Internet. Il a remonté le fil de sa famille « *jusqu'à 1480. Son histoire colle à celle de l'histoire de France, avec notamment beaucoup d'émigration au XIX<sup>e</sup> siècle en Amérique ou en Algérie. Mon grand-père travaillait par exemple à Oran, chez un marchand de vin* ». Son grand-père qui, comme son oncle, est par la suite devenu facteur. « *On est facteur sur trois générations, depuis 1907. Ça fait donc 110 ans* », note-t-il avec une pointe de fierté dans la voix.



JEAN-MICHEL ANCHER



JEAN-PIERRE AUBRÉE



CHARLES BLAHY J

JEAN-MICHEL ANCHER

ASSISTANT PRÉVENTEUR À LA PLATEFORME DE PRÉPARATION ET DE DISTRIBUTION DU COURRIER DE COURCOURONNES (ESSONNE)

Depuis juin dernier, une fois par semaine, Jean-Michel Ancher dresse des procès-verbaux (PV). Sur le site de Ris-Orangis, dans l'Essonne, il inspecte les vingt-huit vélos à assistance électrique des facteurs: contrôle de la pression des pneus, vérification de l'état des freins, des éclairages... Il laisse toujours un bordereau sur le deux-roues, avertissant son utilisateur de son mauvais état ou, au contraire, constatant un entretien sans-faute. « *L'idée du PV virtuel m'a été inspirée par mon précédent poste de responsable du parc automobile de Courcouronnes, où une grande attention est portée à la sécurité. J'ai pensé que le PV pouvait davantage sensibiliser les facteurs qui sont déjà tenus de contrôler la pression de leurs pneus tous les lundis* », explique celui qui est devenu assistant préventeur il y a six mois.

Eric Guilloux, le directeur de l'établissement de Courcouronnes, lui a proposé ce poste autour de la sécurité et de la santé au travail, après avoir remarqué les affiches de prévention des accidents qu'il accrochait spontanément sur les sites. Comme ces bonnes pratiques pour ranger les chariots, les sacs, les caissettes et ainsi éviter un accident dans la zone de tri. Récemment, on lui a demandé de plancher sur un moyen d'entreposer sans danger les chargeurs de batterie des vélos. « *C'était un jeudi soir. J'ai réfléchi et le lundi, j'ai proposé un support en forme de cactus où stocker les chargeurs et suspendre le casque au moyen d'un crochet. Le spécimen a séduit la direction et va être fabriqué à grande échelle.* » Avec Jean-Michel, le site de Ris-Orangis est devenu la vitrine des actions de sécurisation de la direction services-courrier-colis du département: aucun accident n'est à déplorer depuis son arrivée et ses actions ont été déployées à Viry-Châtillon. Elles seront bientôt étendues à tous les autres sites de l'établissement de Courcouronnes.

L'ange gardien des facteurs de l'Essonne explique sa créativité par un goût prononcé pour le bricolage, largement mis à profit lors de ses premières missions à La Poste. « *Je suis entré dans l'entreprise par la petite porte, rappelle-t-il. J'ai raté les concours mais décroché un emploi au magasin départemental des imprimés de Corbeil-Essonnes. J'y suis resté quelques mois avant d'intégrer le service du mobilier urbain.* » Là, il installe pendant une quinzaine d'années les boîtes aux lettres et les coffres-relais dans les villes du département et participe à l'aménagement des nouveaux bureaux de poste. « *Je veillais déjà à la sécurité avec la vérification du bon état des extincteurs, par exemple.* »

Jean-Michel a également travaillé pendant une dizaine d'années dans le centre de tri du courrier de Bondoufle et exercé le métier de facteur qualité pendant cinq ans à Courcouronnes. De quoi aiguiser ses connaissances des multiples métiers de postiers et des risques afférents.

« *Bien sûr, on pense aux accidents de voiture, de vélo, aux dangers de la manutention. En deux roues, il y a des risques d'inattention chez certains facteurs, mais aussi les morsures de chien, plus fréquentes qu'on ne le croit par exemple. Le plus difficile, c'est de faire changer les comportements.* » Après trente-cinq ans de carrière à La Poste, quelle est sa plus grande fierté? « *D'avoir transmis le flambeau à mon fils* », répond-il sans hésiter. Agé de 24 ans, ce dernier est facteur roulant au sein de l'établissement de Courcouronnes depuis cinq ans.

JEAN-PIERRE AUBRÉE

FACTEUR SERVICE EXPERT À BERGERAC (DORDOGNE)

Certains dates marquent. Jean-Pierre Aubrée, 48 ans et plus de vingt ans de maison, n'est pas près d'oublier celle du 5 mai 2017. Le soleil brille à Bergerac et la matinée se déroule comme d'habitude, enfin presque comme d'habitude... Il faut bien signaler le passage dans les bureaux de Philippe Dorge, directeur général adjoint en charge de la branche Services-Courrier-Colis du Groupe La Poste, accompagné de toute son équipe. Avouons-le, ce n'est pas tous les jours que pareille délégation est accueillie sur les rives de la Dordogne ! Au programme: réunion de première importance avec le Crédit Agricole de Charente-Périgord. L'enjeu: un contrat de prestations via Facteo, susceptible d'être plus tard déployé à l'échelle nationale. Jean-Pierre a quand même le temps d'échanger quelques réflexions sur la stratégie de l'entreprise avec le « grand boss » avant que ce dernier reparte, affaires « agricoles » obligeant. Dommage, il aurait bien aimé discuter un peu plus longtemps.

Et puis, il y a ce coup de fil inattendu: « *Une heure et demie après le départ de la délégation, on m'appelle pour me demander de rejoindre la réunion. Ça coïncide. Il faut rassurer à tout prix sur les questions de sécurisation des données et on compte sur moi.* » Alors le facteur, l'homme de terrain aguerris, arrive avec son Facteo et démontre avec brio qu'il n'y a aucun risque. Clic-clac, la photo du justificatif de domicile du client de la banque s'affiche sur l'écran du smartphone, connexion au serveur de la banque, transfert instantané de l'image, l'appareil n'a rien conservé. Le Crédit Agricole peut dormir sur ses deux oreilles, ses données clients ne serviront pas

**« C'est une période excitante, pleine de nouveautés. Dans deux ans, on offrira des services auxquels on ne pense pas aujourd'hui. »**

à La Poste pour démarcher en faveur de sa propre banque. Marché conclu. Qui pour superviser la première phase test en juin et juillet sur le territoire de Bergerac? Jean-Pierre Aubrée a le profil idéal. Outre son intervention décisive lors de la réunion du 5 mai, il s'implique déjà à fond dans le développement des nouveaux services facteurs de La Poste. Installation du matériel de téléassistance chez les seniors abonnés au service Veiller sur mes parents et formation des facteurs. Livraison des tablettes Ardoiz et aide à la prise en main. « *Leur interface très simplifiée, avec de gros boutons, est spécialement conçue pour faciliter l'accès des personnes âgées à Internet. Elles sont très fières d'obtenir une adresse électronique, mais surtout elles tiennent à avoir Skype pour communiquer avec la famille.* » Là aussi, il assure la formation des facteurs. On lui confie ensuite les rênes de la première phase test puis de la deuxième. Avec l'œil qui pétille, il confie que ça lui fait vraiment plaisir: « *C'est une période excitante, pleine de nouveautés. Dans deux ans, on offrira des services auxquels on ne pense pas aujourd'hui. Le défi, c'est d'entraîner les facteurs dans ce monde du courrier en pleine mutation.* »

CHARLES BLAHY J

FACTEUR À ORLÉANS (LOIRET)

Pas de symbole qui brille sur sa poitrine, ni de cape tourbillonnante. Quand il ne sauve pas des vies ni ne distribue le courrier, à 35 ans, Charles Blahy J est plutôt du style pull col en V/chemise boutonnée. Moderne, discret et décontracté. Il commande un café court et sa femme prendra « *la même chose que Monsieur* ». Le bistrot est tranquille, les clients vaquent à leurs occupations, le serveur baille. Bref, rien à signaler... Jusqu'à l'œillade amoureuse que Jeanne Jette à Charles lorsqu'il commence le récit héroïque qui lui vaut d'être sélectionné parmi les « postiers de l'année »: « *Ma tournée était presque terminée quand j'ai entendu un cri un peu plus bas dans la rue.* » Dans une rue chic d'Orléans, un homme gît, immobile. Charles gare son vélo et sécurise la zone: « *Il y avait une belle flaque de sang par terre* », se souvient-il. L'homme est alcoolisé, le dialogue difficile: « *Ça n'était pas facile de communiquer, mais il fallait agir vite! J'ai protégé sa plaie avec un sac de dépôt en prenant garde de bien immobiliser la nuque.* »

Les secours sont en chemin. Les minutes passent. Voitures et piétons aussi... sans s'arrêter. « *J'étais choqué! Pas un regard, pas un signe, rien. En gros, c'est un ivrogne, donc on s'en fiche et on tourne la tête... Alors que ça pourrait arriver à tout le monde, de tomber dans la rue!* », se remémore-t-il, indigné. Et puis les secours arrivent. L'homme est hospitalisé, Charles reprend sa tournée parce que Charles, il est comme ça, c'est « *le service pour tous jusqu'au bout!* » - son leitmotiv depuis son entrée dans le groupe en 2011.

De retour au bureau, il est accueilli en héros. Ses responsables lui proposent du soutien, mais « *tout va bien. Et puis ce n'était pas grand-chose, tout le monde aurait pu le faire!* », tempère-t-il. Pourtant, lui seul l'a fait - et il n'en est pas à son coup d'essai. Alors facteur à Olivet, en banlieue orléanaise, il avait déjà pu mettre à profit ses talents de secouriste auprès d'un homme âgé en train de jardiner. « *Il était tombé la tête la première dans les fleurs. Quand j'ai vu qu'il n'arrivait pas à se relever, j'ai escaladé la barrière et suis venu l'aider. C'était trois fois rien...* »

Même heureux dénouement, même modestie. Et si être Charles Blahy J se résumait simplement à se trouver au bon endroit au bon moment? Grand sourire de Jeanne en guise de réponse: « *C'est vrai que jusque dans notre rencontre, on a eu de la chance!* » Lui facteur service expert (FSE) à Olivet, elle étudiante venue faire un boulot d'été sur le même site, à la fin du mois de septembre 2011. « *On a fait une doublure sur une tournée ensemble, on a bien accroché, et puis les cours ont repris* », se souvient-elle. Le temps passe, ils « *perdent contact* ». L'été d'après, Jeanne revient. Celui d'après aussi.

« *Au début, on niait qu'il se passait quelque chose entre nous... Et puis on ne s'est plus lâché* », conclut Charles. Mais voilà... Lui est toujours FSE à Orléans, elle exerce son métier d'ostéopathe à Montpellier. « *On se rejoignait le temps d'un week-end, à mi-chemin... On a fait ça quelques années, jusqu'à la nouvelle qui est tombée début janvier!* », résume Jeanne, joyeuse. La bonne nouvelle? La mutation de Charles à Montpellier: « *J'aime le changement... et puis il y aura peut-être d'autres gens à sauver* », blague Charles en enfantant son manteau. C'est que monsieur est attendu: on va lui tirer le portrait et le féliciter pour ses actions. Quand il franchit la porte du café, on aurait presque juré voir les pans de son manteau se gonfler comme une cape de super-héros.

