

ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS VULNÉRABLES EN BUREAU DE POSTE DANS LE GRAND EST



Au titre de l'amélioration de sa présence territoriale et du déploiement d'un service public de qualité accessible à tous-tes, les Commissions Départementales de Présence Postale Territoriale (CDPPT) disposent d'un budget afin, notamment, d'aider les publics en fragilité dans les bureaux de poste situés au sein des Quartiers de la Politique de la Ville.

C'est dans ce cadre que La Poste finalise des partenariats avec des associations de terrain présentes dans les QPV du Grand Est pour développer, au sein de ses bureaux, des services : de médiation sociale, d'accompagnement administratif, d'interprétariat, de sensibilisation, de prévention, ou encore de pédagogie bancaire.

Les associations sont ainsi présentes physiquement dans les bureaux de poste, lors de permanences, en particulier durant les jours de versement des prestations sociales.

Enjeux

- ◆ Favoriser l'accessibilité aux services bancaires et postaux pour tous-tes, en accompagnant les plus en difficulté, notamment lors de l'utilisation des automates ou dans différentes démarches et opérations.
- ◆ Créer ou recréer du dialogue entre les clients-es et les postiers-ières, et réduire les incivilités au sein des bureaux de poste (barrage de la langue, appréhension des automates...).

Éléments de contexte

Les premiers partenariats mis en place dans le Grand Est ont été déployés en 2011 à Revin dans les Ardennes, avec le Centre Social d'Orzy, ou encore à Colmar, avec l'Association de Solidarité avec les Travailleurs Immigrés (ASTI).

Actuellement, ces actions sont menées dans 13 QPV de 10 départements du Grand Est. D'autres sont envisagées à Fameck, Bar le Duc, Strasbourg, Sedan, Woippy, Sarreguemines et Freyming Merlebach. En 2017, une première dans le Grand Est, La Poste a mis en place un écrivain public au sein d'un de ses bureaux, sur le quartier de Bellecroix, à Metz.

Le Groupe La Poste est un acteur économique important pour les (habitants-es des) quartiers en politique de la ville, au titre de ces partenariats, mais aussi plus globalement, au titre des services qu'il rend au public quotidiennement.

À noter

Nous voyons là un « support de proximité » pour faciliter l'accès aux démarches administratives et bancaires dans un contexte de dématérialisation de l'accès aux services publics et privés.

Pour aller plus loin :



LA POSTE

Gilbert Doré, Délégué Régional du Groupe La Poste dans le Grand Est

gilbert.dore@laposte.fr



La Fondation d'entreprise La Poste (www.fondationlaposte.org) s'engage en faveur de l'écriture pour tous-tes et sous toutes ses formes. Dans la région Grand Est, elle soutient « Le Festival de l'écrit » porté par l'association Initiales.



Signalons enfin le **dispositif « L'Envol »**, le **programme de mécénat de La Banque Postale**.

Il vise à favoriser le parcours scolaire de jeunes élèves talentueux issus de milieux modestes, en les accompagnant de 4 à 6 ans, du lycée jusqu'aux 1^{ères} années d'études supérieures et/ou leur insertion professionnelle.

www.labanquepostale.com/legroupe/banque-et-citoyenne/engagement-citoyen/mecenat.presentation.html

