

Prestations de médiation sociale et numérique en bureaux de Poste et animation d'ateliers numériques hors bureau de poste en faveur de publics en situation vulnérable



Comment favoriser
l'inclusion numérique
dans les territoires grâce
à un accompagnement
adapté dans et hors
bureaux de poste ?

Temporalité : juin 2021 à février 2023



CONTEXTE

Le Groupe La Poste est aujourd'hui un groupe de services organisé en 5 branches. Nous connaissons tous l'activité traditionnelle de Services-Courrier-Colis, qui aujourd'hui propose des services bancaires ou numériques par exemple.

Le groupe a en effet su s'adapter aux évolutions des besoins de la société : dans le cadre de son nouveau contrat de présence postale 2020-2022, la Poste, l'Etat et les collectivités territoriales souhaitent adapter les modalités d'accessibilité aux offres postales dans les territoires. La Poste a ainsi défini 7 grandes priorités pour atteindre cet objectif qualité.

L'une d'elles est **d'accélérer la transformation digitale, développer les services de confiance numérique et contribuer à l'inclusion numérique.** C'est dans ce cadre que nous avons remporté un appel d'offres lancé par le Groupe La Poste (Service territorial Achat Nord-Est) pour la réalisation de prestations de médiation sociale et numérique en bureaux de poste et l'animation d'ateliers numériques.

Nous avons donc mis en place un dispositif de médiation numérique sur les 3 bureaux de Poste de Lens, Liévin, Hénin-Beaumont.



ENJEUX

Dans une société de plus de plus digitalisée (dématérialisation de nombreuses procédures et démarches), où les inégalités sociales et économiques aggravent les inégalités numériques (accès au matériel et usages), la Poste offre un service d'utilité publique de proximité et s'engage dans la lutte contre la fracture numérique.

Pour y arriver concrètement, elle a pour deux grands objectifs :

- **Accompagner l'adaptation des publics, particulièrement les publics vulnérables, aux évolutions de l'offre postale, garantir à chacun l'accès aux services et faire connaître les offres de services La Poste aux publics accompagnés,**
- **Sensibiliser les publics à l'usage du numérique, et être ainsi acteur de l'inclusion numérique, en luttant contre la fracture numérique sur les territoires (notamment grâce aux ateliers).**

L'accompagnement attendu par le client couvre essentiellement les activités postales liées :

- Aux offres courrier-colis : aide au remplissage de formulaires, suivi des envois,...
 - Aux offres bancaires : accès à l'espace client, réalisation de virements et prélèvements,
 - Aux offres de La Poste mobile : aide à l'activation et au fonctionnement des cartes prépayées,
 - Aux autres offres digitales de La Poste : création adresse mail laposte.net, ouverture digiposte, création d'identité numérique,
- ...avec l'objectif principal de rendre les clients autonomes dans la durée.

Un second niveau d'accompagnement couvre les activités non postales : démarches administratives liées aux impôts, télé-procédures de l'Etat, démarches administratives diverses.

NOTRE RÉPONSE

Pour répondre aux enjeux de La Poste, nous avons mis en place un dispositif de médiation sociale et numérique innovant avec :

- **Un accompagnement sur 5 types d'actions :**

1. Un accompagnement personnalisé aux automates et/ou aux outils numériques de la Poste
2. L'information et l'orientation du public cible
3. La prévention des situations conflictuelles
4. La délivrance et l'aide à la rédaction des imprimés postaux
5. L'accompagnement individualisé (lors d'ateliers numériques)

- **Des ateliers numériques sur mesure**

Notre approche met l'accent sur les principes de « l'aller vers », et du « faire avec », propres à la médiation sociale. Ainsi, en remontant les files d'attente, en pré-qualifiant les demandes, et en proposant un premier niveau de réponse, le médiateur contribue à réduire les situations de tensions et facilite l'accès aux bons interlocuteurs et services.

Le dispositif est assuré par 3 médiateurs au sein de 3 agences.

La réussite du dispositif repose sur 2 principes : la gestion des flux et l'accompagnement des clients au sein des bureaux de poste.

Les médiateurs interviennent donc sur 4 grandes étapes :

1. Informer et sensibiliser les clients des bureaux de poste
2. Détecter les besoins,
3. Orienter et identifier des solutions d'accompagnements adaptés aux besoins du client dans le domaine du social et/ ou du numérique,
4. Accompagner

Nous avons imaginé différents types d'ateliers numériques pour accompagner les clients, de l'initiation jusqu'au développement/consolidation de leurs compétences/connaissances sur différentes thématiques liées au numérique.



NOS RÉSULTATS

1 184

heures d'intervention

2 364

accompagnements
individuels au numérique

48 %

du temps
d'accompagnement mené
autour de l'assistance
numérique

52 %

du temps
d'accompagnement mené
sur de l'information client

**Chiffres depuis le début du dispositif (juin 2021-février2023)*

*Prestation très satisfaisante, manager très présent lors des jours d'intervention et accessible.
Toujours le même médiateur, un vrai plus et un gain de temps.*



Responsable commercial La Poste



Sheerazade WABLE

Cheffe de projets
06 32 87 00 18
s.wable@citeo.org

accueil@citeo.org
03 28 38 97 71
www.citeo.org

  @Citéomédiation