



GRUPE LA POSTE

COMMUNIQUE DE PRESSE

DIRECTION DE L'ENSEIGNE MIDI-PYRENEES OUEST
DIRECTION DE LA COMMUNICATION

Tarbes, le 8 juin 2011

LE BUREAU DE POSTE DE TARBES JAURES FAVORISE L'INSERTION DE SES AGENTS EN SITUATION DE HANDICAP

Le bureau de poste de Tarbes Jaurès a remporté à Paris, le 19 mai dernier, le prix national du Trophée Handdifférences 2011, un concours interne mis en place par le Groupe La Poste pour récompenser les meilleures initiatives en faveur de l'intégration professionnelle de collaborateurs en situation de handicap ou d'inaptitude.

Ce trophée a consacré l'engagement commun de la direction et de l'ensemble des agents du bureau de Tarbes Jaurès en faveur de l'intégration de trois collègues en situation de handicap dans le bureau de poste fraîchement modernisé.

Le bureau Tarbes Jaurès, un modèle Espace Service Client

En février 2011 le bureau de Tarbes Jaurès a rouvert ses portes en configuration Espace Service Client. Ce nouveau concept d'accueil, déployé dans les 1 000 plus grands bureaux du territoire national, permet d'assurer une meilleure proximité entre les agents et les clients via une organisation autour d'îlots, qui remplacent le guichet. Les postiers se consacrent au conseil, à l'orientation et à l'accompagnement des clients. Ces transformations de l'espace de vente s'inscrivent dans le programme Cap Relations Clients 2015, plan stratégique de l'Enseigne La Poste, lancé fin 2008. L'objectif est d'atteindre 95 % de clients satisfaits. Tarbes Jaurès est le 5ème bureau du département à bénéficier de modernisations selon ce nouveau concept.

La particularité du bureau de poste de Tarbes Jaurès est d'être le premier bureau de France, dont la transformation en Espace Service Client a bénéficié d'installations spécifiques pour être adaptées aux handicaps de certains collaborateurs.

Le bureau de Poste de Tarbes Jaurès : un engagement en faveur de la diversité

Le bureau a donc fait l'objet d'aménagements prenant spécifiquement en compte le handicap de chacun des trois agents concernés, tout en respectant la nouvelle charte d'accueil du concept Espace Service Client.

Ainsi, le local des instances, qui permet d'entreposer les colis, a été mis à niveau afin de permettre aux guichetiers de déplacer les charges à l'aide d'un chariot, sans avoir à les porter directement. De même les colis les plus lourds sont désormais entreposés à moins d'un mètre du sol.

Dans la salle du public, les produits mis en vente ont tous été enrichis d'une étiquette en braille pour permettre l'identification par une postière malvoyante. De même pour faciliter ses déplacements, des bandes rugueuses ont été disposées au sol, permettant ainsi de s'orienter dans l'espace du bureau. Ces aménagements peuvent également profiter à des clients malvoyant et viennent en complément de l'équipement vocal placé à l'entrée du bureau en faveur des personnes malvoyantes équipées d'une télécommande. Cette postière est équipée du Braille Sense 32 + qui est un ordinateur personnel portable et ergonomique conçu pour la prise de notes et la lecture de documents et imprimés préalablement scannés.

Enfin l'îlot bancaire et l'îlot dédié à l'encaissement des produits courrier-colis en libre service sont accessibles via un plan incliné permettant à un agent ayant des difficultés à se déplacer de regagner son poste dans de meilleures conditions. L'îlot encaissement a également été aménagé en position assise, afin de permettre à cet agent d'être polyvalent.



GRUPE LA POSTE

COMMUNIQUE DE PRESSE

Ces aménagements ont été rendus possibles par la forte mobilisation de l'ensemble des membres du bureau, des équipes managériales, de la médecine du travail et des directions des ressources humaines locales et nationales.

Grâce à cet engagement, l'ensemble des collaborateurs sont autonomes dans leurs missions au quotidien. Ce nouvel aménagement a même permis à Fabienne d'accéder à certaines missions qui ne lui étaient pas possibles dans le bureau ancienne configuration. « *Le contact avec le public ce que j'attendais depuis toujours* », a-t-elle déclaré.

Lauréat du concours national Trophée Handifférences

Organisé par Le Groupe La Poste, le Trophée Handifférences vise à valoriser, encourager et accompagner les collaborateurs du Groupe La Poste qui s'impliquent activement dans l'intégration de leurs collègues handicapés ou inaptes. Les 65 dossiers présentés au Trophée, ont permis de recueillir des bonnes pratiques favorisant l'émergence de nouveaux projets d'intégration du handicap dans les établissements postaux.

Avec le recul Michel Salthun-Lassalle, Directeur du bureau de poste de Tarbes Jaurès, explique : « *Intégrer des personnes handicapés et inaptes, c'est permettre l'autonomie à tous, c'est permettre d'accéder facilement et en toute sécurité à toutes les possibilités offertes par le lieu et l'outil de travail* ».

A propos du groupe La Poste

Société anonyme à capitaux 100 % publics depuis le 1er mars 2010, La Poste est un modèle original de groupe multi-métiers structuré autour de quatre activités : le Courrier, le Colis/Express, La Banque Postale et l'Enseigne La Poste. Chaque année, les 17 000 points de contact de La Poste accueillent 45 millions de clients particuliers et 3,5 millions de clients entreprises. L'appareil industriel de La Poste lui permet de traiter et d'acheminer 27 milliards d'objets par an. En 2010, le groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 20,9 milliards d'euros et emploie plus de 276 000 collaborateurs. A l'horizon 2015, La Poste a pour ambition de devenir un leader européen dans les services de proximité postaux et financiers. Fidèle à ses valeurs et à ses missions de service public, fort de l'engagement de l'ensemble des postiers, le groupe La Poste veut être une référence de la modernité publique.

CONTACTS PRESSE :

NANCY CESTER

Directrice de la Communication
Direction de L'Enseigne La Poste Midi-Pyrénées Ouest
05 62 38 45 02 / 06 50 10 78 62
nancy.cester@laposte.fr

OLIVIER MARÇAIS

Attaché de presse
Agence de Communication et d'Information Midi-
Pyrénées - groupe La Poste
05 34 41 94 45 / 06 84 13 07 81
olivier.marcais@laposte.fr