

UN PARTENARIAT LA POSTE – ASSOCIATION INTERMÉDIAIRE POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL EN BUREAU DE POSTE

FRESNES SERVICE Association intermédiaire

ACTIVITÉS
services à la personne, aide sur chantiers BTP, entretiens de locaux, jardinage, bricolage...

TERRITOIRE D'INTERVENTION
Ouest Val-de-Marne

EFFECTIF
160 salariés en insertion

LA POSTE, DIRECTION RÉGIONALE DU VAL-DE-MARNE

ACTIVITÉS
distribution du courrier, banque, financement de la presse

TERRITOIRE D'INTERVENTION
Val-de-Marne

CONTACTS

Martine BOCCOVI

Directrice Fresnes Service

martine-bocconi@fresnes-service.com

01 46 68 20 68

1 avenue des Prés, 94260 Fresnes

www.fresnes-service.fr

Maryline CHAPEDELAINE

Déléguée aux Relations Territoriales du Val-de-Marne

maryline.chapedelaine@laposte.fr / 01 49 56 34 26

3 Place Salvador Allende, 94011 Créteil Cédex

www.laposte.fr

TYPE DE PARTENARIAT MIS EN PLACE

Prestation d'accueil, de soutien et d'accompagnement en bureau de Poste (usage des outils postaux : automates, information, médiation...) auprès de la clientèle dite « vulnérable » (en difficulté avec le numérique et/ou l'écrit).

OBJECTIFS DU PARTENARIAT

- > **Améliorer la mise en œuvre de la mission de service public d'aménagement du territoire** en direction des quartiers « Politique de la Ville », assurée par la Poste, et mieux répondre aux attentes des parties prenantes (notamment des élus et des représentants de l'Etat) : qualité de l'accueil, fluidification des files d'attente, lutte contre les incivilités...
- > **Permettre à un(e) salarié(e) en parcours d'exercer une activité professionnelle** valorisante et professionnalisante.

PLUS-VALUE DE L'OPÉRATION

POUR LE DONNEUR D'ORDRES

- Mener à bien sa mission de service public d'aménagement du territoire tout en apportant une dimension RSE* en montant un partenariat local avec des acteurs de l'insertion

POUR LA SIAE

- Tester les compétences d'un de ses salariés en insertion dans un environnement de travail complexe (respect des process de l'entreprise, respect des relations hiérarchiques...), dans le cadre d'une mission de longue durée, valorisable ensuite sur un CV.
- Diversifier les missions de travail proposées aux salariés en insertion et permettre notamment aux femmes d'y accéder (l'association faisant travailler en majorité des hommes sur des postes dans le bâtiment dans le cadre essentiellement du dispositif des clauses sociales).

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- Dans le cadre de sa mission de service public d'aménagement du territoire, **La Poste dispose d'un fonds de péréquation fléché en direction des quartiers « Politique de la Ville ».**
- Sur le département du Val-de-Marne, **La Poste fait régulièrement appel depuis 2013 à des structures d'insertion par l'activité économique** pour réaliser des prestations en direction des quartiers « Politique de la Ville ». Cette démarche s'inscrit dans la politique d'achats responsables du groupe lancée en 2014 à l'échelle nationale (l'« Alliance dynamique ») et déclinée au niveau des territoires.

DESCRIPTION

TERRITOIRE D'INTERVENTION Bureau de Poste de Choisy-le-Roi

DATE DU PROJET Décembre 2015 à fin mars 2016

PARTENAIRES PRIVILÉGIÉS

Déléguée aux relations territoriales de La Poste du Val-de-Marne. Facilitateur de la communauté d'agglomérations Seine-Amont (il a pour fonction de mettre en relation les donneurs d'ordres et entreprises avec les acteurs de l'insertion).

MOYENS HUMAINS

FRESNES SERVICE :

- Met à disposition une salariée en insertion à temps plein pendant 350 heures pour réaliser la prestation.
- Mobilise un chargé d'accompagnement socioprofessionnel dans son équipe pour réaliser le suivi social et professionnel
- Mobilise un encadrant technique pour le suivi technique de l'opération

LE BUREAU DE POSTE DE CHOISY-LE-ROI :

- Mobilise un cadre adjoint en tant que référent pour les échanges avec Fresnes Service, et afin d'assurer la formation de 48h de la salariée en insertion et de participer à l'évaluation tripartite de l'opération.

MISE EN PLACE DE L'ACTION



Sollicitation du facilitateur de la communauté d'agglomérations Seine-Amont par la Déléguée aux Relations Territoriales de La Poste du Val-de-Marne, afin d'**identifier les structures d'insertion par l'emploi** susceptibles de réaliser la prestation.



Mise en relation avec l'association intermédiaire (AI) Fresnes Service à l'occasion d'une réunion des structures d'insertion organisée par le facilitateur, à la fin de l'année 2014.



Mise en place d'un rendez-vous entre la Déléguée aux Relations Territoriales de La Poste et l'association intermédiaire pour échanger sur les objectifs et les attentes de La Poste pour cette prestation.

Visite sur site par Fresnes Service afin de rencontrer l'équipe du Bureau de poste.



Rédaction conjointe de la convention entre Fresnes Service et La Poste et de la fiche de mission du salarié en insertion mis à disposition.

DESCRIPTION DE L'ACTION



Sélection par Fresnes Service, parmi ses salariés en parcours, sur la base du projet professionnel, des compétences, et des disponibilités horaires, d'une personne pour assurer la mission. La mission est fixée à 350h de décembre 2015 à fin mars 2016.

Formation sur poste de la salariée, d'une durée de 48h (6 jours), par l'équipe de La Poste : intégration à l'équipe, formation à l'utilisation des automates, relation clientèle.

Réalisation de la mission d'accueil de la clientèle par la salariée mise à disposition :

- **Accompagnement à l'usage des outils postaux** (automates),
- **Information des clients** et gestion des conflits dans les files d'attente.

Suivi de proximité de la mission par l'association intermédiaire et organisation d'une réunion de bilan tripartite entre la Déléguée aux Relations Territoriales de La Poste, Fresnes Service et le référent du bureau de Poste de Choisy-le-Roi.

BILAN

Mise en œuvre de 350 heures de mission et respect du cahier des charges fixé par La Poste

Acquisition de nouvelles compétences et confirmation d'un projet professionnel dans le domaine de l'accueil de public pour la salariée en insertion ayant réalisé l'action

ÉLÉMENTS DE RÉUSSITE

- Co-construction étroite de l'opération.
- Capacité de l'association intermédiaire à mobiliser un salarié en insertion ayant acquis les savoir-être et savoir-faire professionnels nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.
- Réactivité et efficacité de la SIAE pour accompagner la demande du commanditaire, dès le déclenchement de l'opération.

PERSPECTIVES

- La prestation réalisée par Fresnes Service pour le compte de La Poste devrait être reconduite dans le même format à brève échéance.