



Facteurs Services Plus

Le développement des services à domicile pour soutenir les seniors dans leur vie quotidienne fait partie des enjeux provoqués par le vieillissement de la population française. C'est dans ce contexte que le Groupe La Poste développe de nouveaux services et contribue ainsi au mieux vivre ensemble et au bien vieillir à domicile.

Figure quotidienne connue, sécurisante et appréciée, le facteur est la personne de confiance par excellence pour une grande majorité des Français et plus spécifiquement, pour les seniors.

Les liens forts de proximité et de confiance que le facteur tisse chaque jour avec le citoyen, son sens du service et sa formation continue, font de lui un des acteurs légitimes pour assurer le déploiement des services de proximité avec un haut niveau de qualité (assistance, lien social,...).



Nicolas Tran et Luc Robert présentent, d'une part les innovations organisationnelles que le Groupe La Poste conçoit pour accomplir cette mission, et d'autre part, les attentes du Groupe en matière de technologies pour l'autonomie.

***Nicolas TRAN, Responsable marketing Facteurs services plus et Luc ROBERT, Chef de Marché de l'Offre EQUIPEO**

sol'iamatinales

La Matinale de Sol'iage est un moment privilégié de rencontres et d'échanges entre professionnels. Elle s'adresse aux membres de l'association Sol'iage mais elle est également ouverte aux participants extérieurs.

Des associations de malades, professionnels du secteur médico-social, acheteurs ou décideurs profitent de cet événement pour présenter leur structure, leur stratégie, leurs besoins et leurs intérêts pour les gérontechnologies, dans une logique d'échange avec l'auditoire.

Événement organisé en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie Paris Val de Marne (<http://www.entreprises.ccip.fr/web/ccip94>).

Synthèse de la présentation

Quelques chiffres clefs extraits de la présentation de Nicolas Tran et Luc Robert

Voici les chiffres présentés du Groupe La Poste sur la problématique du vieillissement de la population française et la perte d'autonomie ainsi que les enjeux qui en découlent.

- **Enjeu démographique¹**
 - Plus de 90 % de personnes âgées de plus de 60 ans vivent à domicile.
 - La France compte 1,2 millions de personnes âgées dépendantes
- **Enjeu juridique et politique**
 - **au niveau national**
 - Un projet de loi est actuellement en réflexion. En effet, la Ministre déléguée aux Personnes âgées et à l'Autonomie, Madame Michèle Delaunay, travaille sur un projet de loi sur l'autonomie des personnes âgées, excluant tout financement privé. Ce projet de loi est attendu pour la première moitié du quinquennat du gouvernement Ayrault.
 - Concernant la partie non couverte par l'Etat, le rôle des acteurs économiques privés, que sont les mutuelles et les assurances, devient prépondérant.
 - **au niveau territorial**
 - Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) consacrent en moyenne 50% de leur budget annuel à l'action sociale à destination des personnes âgées.
- **Enjeu économique (micro)²**
 - La perte d'autonomie est financée par les aidés, même exclusivement par 50% d'entre eux.
 - 40% des aidés perçoivent une aide sociale.
- **Enjeu social (les attentes des français)**
 - 90 % des français préfèrent adapter leur logement plutôt que d'intégrer une maison de retraite³
 - Les personnes dépendantes sont confrontées à un fort sentiment d'isolement. En effet, 40% d'entre elles déclarent n'avoir régulièrement aucun contact humain au cours d'une journée.
 - 80% d'entre elles sont favorables à ce que les facteurs rendent visite aux personnes isolées. En outre, 47% d'entre elles sont même « très favorables » à cette proposition.
 - Le facteur jouit d'une popularité importante auprès des français. En effet, celui-ci est classé second personnage préféré des français (après le boulanger) selon une étude réalisée au cours de l'été 2012,
 - Enfin, 71% de ces personnes sont favorables à ce que les facteurs prennent en charge la livraison de livres issus de la médiathèque de leur ville.

Le Groupe La Poste développe de nouvelles offres commerciales

- **Contexte de l'entreprise**
 - 75 000 facteurs travaillent à l'heure actuelle au sein de La Poste
 - Le Groupe La Poste subit une baisse des volumes du courrier postal depuis 2008 (26 milliards de courriers) qui devrait atteindre les **-30%** en 2015 soit 15 milliards d'objets

- La Poste a mis en place un plan stratégique à l'horizon 2015 intitulé « Réinventons le Courrier ». Dans ce contexte, le Groupe innove et crée « **Facteur Services plus** », visant à renouveler la confiance dans le métier du facteur.

- **Facteur Services Plus : trois nouvelles offres à vocation sociale**

- **Cohesio** : service de prévention, de veille et d'alerte. Ce service consiste à vérifier que la personne âgée est en bonne santé et, si tel n'est pas le cas, à donner l'alerte pour le compte d'un donneur d'ordre (une collectivité ou une administration le cas échéant).

- **Porteo** : service de portage à domicile en mains propres. Ce service consiste à livrer à domicile soit des médicaments (à ce jour 200 conventions ont été signées avec des pharmacies), soit des livres, des bandes dessinées ou des revues pour le compte de médiathèques et bibliothèques. Dans ce dernier cas de figure, le financeur est la mairie.

- **Equipéo** : service de livraison de marchandises nécessitant une aide à l'installation. Il peut s'agir de matériel de téléassistance ou d'un autre type de matériel nécessitant une aide aux branchements et aux réglages. Ce service est né de l'aide fournie par les facteurs lors de l'installation des boîtiers numériques Télévision Numérique Terrestre (TNT).

FOCUS SUR L'OFFRE COHESIO

Cohesio est un service de proximité, de veille et de pré-détection de personnes isolées et vulnérables. Dans le cadre de ce service, l'agent de La Poste réalise des visites auprès de personnes fragilisées vivant à domicile ayant été préalablement identifiées par les Clients/Donneurs d'ordre que sont : les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), les Centres Intercommunaux d'Action Sociale (CIAS), les mairies, les assureurs, les mutuelles ou encore les caisses de retraite).

Ce service, à destination des personnes âgées vivant à domicile, permet :

- tout d'abord, d'identifier les plus fragiles d'entre elles,
- ensuite, de contribuer à leur autonomie,
- et enfin, de réaliser une veille active ainsi qu'une prévention efficace en détectant les faiblesses des personnes isolées et fragiles qui vivent à domicile ;

De manière concrète, le Groupe La Poste a développé deux offres de services Cohesio.

D'une part, une offre destinée à la prévention intitulée « Cohesio ». Les caractéristiques de cette offre sont les suivantes :

1. Des visites de lien social et d'alerte programmées par le donneur d'ordre (cf ci-dessus).
2. Le nombre de ces visites peut varier de 1 à 6 sur une semaine, à raison d'une visite par jour, selon le degré d'autonomie de la personne aidée.
3. Un tarif unitaire de 4,40 € HT par visite. Tarif qui peut être réduit annuellement en fonction du volume d'heures de visites programmées.

De telles visites sont d'autant plus importantes que le fait de recevoir de la visite peut retarder de 6 à 12 mois le déménagement en EPHAD.

D'autre part, une offre destinée à la pré-détection intitulée « Cohesio + ». Dans le cadre de ce service, le facteur vérifie, sur la base de questions clefs prédéfinies, si les personnes visitées sont en phase de devenir vulnérables. Elles pourront ainsi faire l'objet enquête sociale le cas échéant. Les caractéristiques de cette offre sont les suivantes :

SoliaMatinale n°5 – 12 Décembre 2012

contact@soliage.com - www.soliage.com

1. Une visite ponctuelle pour recueillir les informations aidant à la prévention.
2. 5 questions fermées et 1 question ouverte posées à la personne aidée.
3. Un tarif unitaire de 9,90 € HT par visite. Tarif qui peut être réduit annuellement en fonction du volume d'heures de visites programmées.
4. Une option supplémentaire payante qui consiste en une prestation à date choisie par le donneur d'ordre.

Les bénéfices de ces services pour les Donneurs d'ordre sont les suivants :

- Renforcer le lien social de vos clients ou de vos administrés,
- Assurer des missions de proximité et de confiance au quotidien,
- Bénéficier d'une information sur les besoins en prestations permettant une forte réactivité,
- Limiter l'empreinte carbone.

Citons le cas des CCAS qui considèrent que les principaux bénéfices de ces services sont les suivants: d'une part, ils constituent une alternative à la téléalarme et d'autre part, ils permettent de renforcer le maillage existant, complétant ainsi leurs ressources limitées.

Les bénéfices pour les personnes visitées sont les suivants :

- Rompre avec leur isolement. En effet, le fait d'avoir un contact régulier avec l'extérieur leur fournira le sentiment d'être au cœur d'une relation personnalisée ;
- Leur apporter un sentiment de sécurité, et rassurer leurs proches et les aidants ;
- Alerter en cas de besoin et anticiper ainsi au mieux les accidents domestiques et les complications associées.

Séance d'échanges

Les formations des facteurs ont-elles déjà commencé et sont-ils d'accord?

Notre stratégie a fait l'objet d'une concertation sociale et elle est dans la continuité de notre mission de service publique. Cela fait 3 mois que les formations « facteur plus » ont débuté.

Dans le cadre de l'offre Cohésio, Les personnes visitées sont-elles averties de la visite du facteur et en connaissent-elle la raison ?

Tout d'abord, c'est au donneur d'ordre de prévenir par courrier qu'une telle visite aura lieu. Ensuite, il est important de souligner que cette visite n'est en aucun cas intrusive. Les personnes visitées connaissent effectivement la raison de la visite et nous la donnons le cas échéant.

Concernant la visite régulière du facteur, combien de temps dure-t-elle et quels sont les sujets sur lesquels porte la conversation ?

La conversation dure environ 5 minutes et se compose d'items ou de questions clefs choisis dans une liste par le donneur d'ordre. Le script final du discours est validé avec ce dernier.

Concernant les visites Cohésio, prenez-vous en compte le ressenti du facteur?

Nous n'avons pas de processus établi sur la question du « ressenti » du facteur. Toutefois, un compte-rendu est rédigé sur lequel ce dernier peut ajouter des commentaires personnels. A titre d'exemple, un facteur peut ajouter le commentaire suivant, comme cela a déjà été le cas : « c'est bizarre d'habitude cette personne fait son lit ». S'en est suivi une action de B2V(caisse de retraite complémentaire) visant à vérifier l'état de la personne concernée. Toutefois, ce genre de commentaire n'est pas normalisé. En effet, cela rendrait l'analyse des données trop difficile pour le donneur d'ordre. En outre, nous avons construit les questions et les items de l'entretien en tenant compte de l'interdiction de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) de retransmettre des informations médicales. Hors spectre médical, nous pouvons renseigner l'évaluation du risque domestique, comme la présence de fils électriques. C'est aussi une valeur ajoutée du service Cohésio : le facteur peut avoir un œil attentif en plus de poser les questions prédéfinies.

Avez-vous travaillé sur plus de distribution en main propre ? Distribution de presse sur le paillason...

Ce sont des services déjà fournis en boîtes aux lettres, nous n'avons pas jugé utile de travailler dessus.

Où vous situez-vous dans la chaîne de valeur ? Relation sociale ou mise à disposition de la relation ? Une personne âgée peut-elle vous demander d'organiser pour elle l'acheminement d'un service à la personne auquel elle n'a pas accès ?

Nous vous avons exposé nos nouvelles offres sociales, mais il en existe deux autres sur lesquelles nous travaillons actuellement. La première est une offre de portage de colis repas pour laquelle, nous commençons à travailler en partenariat avec la société Elios dans le cadre d'appels d'offre lancés par des mairies. Pour l'instant ce dispositif n'en est qu'au stade d'expérimentation et se révèle déjà d'une grande complexité du fait qu'il s'agit de transporter des aliments froids – nécessitant un agrément spécifique d'un service vétérinaire - et que nous n'avons pas prévu d'équiper les voitures de La Poste de réfrigérateurs. Nous constatons que la demande est très forte, surtout quand la personne est éloignée des cantines de fabrication. Sur cette activité, nous visons à être complémentaire des actions

déjà menées par les acteurs locaux. Nous expérimentons actuellement cette solution dans un village du Tarn.

La seconde offre s'appelle Facileo. Dans le cadre de cette offre, le facteur se rend au domicile du particulier pour collecter des documents pour le compte de mairies, d'administrations ou d'entreprises privées. Préalablement, le facteur vérifie que tous les documents ont été remplis correctement, que les signatures sont apposées au bon endroit et que la photo d'identité de l'individu est cohérente. De telles vérifications sont importantes pour certains donneurs d'ordre, tel que la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). En effet, s'agissant des documents nécessaires à la carte Vitale, 1/3 (sur 3 millions) d'entre eux ne revient jamais aux services compétents de la CNAM. La situation est d'autant plus alarmante que de nombreuses cartes Vitale se vendent au marché noir. Dans ce type de contexte, il est donc nécessaire de s'assurer de l'identité de la personne bénéficiaire des services. Ceci étant dit, le rôle du facteur restera non intrusif, de manière à conserver la confiance avec nos clients particuliers.

En ce qui concerne votre offre Equipéo, comment comptez-vous gérer les installations techniques ?

Les facteurs ne sont pas des techniciens et nous n'avons pas l'intention qu'ils le deviennent. Prenons l'exemple de CANAL + où environ 160 000 interventions techniques sont réalisées chaque année. Or, dans plus de 50% des cas, il s'agit juste d'un problème de câble mal branché, qui ne nécessite pas de réelles compétences techniques. Nous pouvons donc faire économiser à CANAL + 80 000 visites d'un technicien. La démarche est simple : nous établissons un cahier des charges avec le commanditaire, puis une communication est déployée ainsi que des formations afin que les facteurs connaissent un certain nombre de gestes à réaliser. Ces interventions concernent de la pré-installation et du pré-diagnostic type plug and play.

Concernant la téléassistance, soit la formation a déjà été dispensée en amont, auquel cas le délai de carence est de 3 jours soit ce n'est pas le cas et alors le délai est de 12 jours. Dans le cas particulier de la téléalarme, nous ne ferons aucune installation dure. Les gestes à accomplir par nos équipes doivent rester simples, c'est sur de telles opérations que nous pourrions être très rentables. Avec le CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) nous travaillons sur un délai de prestation de 15/30 minutes maximum, au-delà de ce délai il n'est plus rentable d'avoir recours au facteur.

Nos clients feront ainsi des économies en termes de coûts de déplacement (essence) et d'énergies (CO²). En outre, cette démarche permet de minimiser la méfiance des personnes âgées face à l'installation et à la maintenance de ces équipements. Nous allons poursuivre les tests de *Cohésio* pendant l'année 2013 pour une sortie officielle aboutie de l'offre en 2014.

Concernant les offres Cohésio dont les prix sont fixés à 10€ et à 4,5€. Pouvez-vous préciser les éléments suivants :

- **L'individu visité par le facteur connaît-il le coût des visites ?**
- **Comment avez-vous calculé ces prix ?**
- **Où est l'aidant dans votre processus ?**

Concernant la transparence sur le coût des visites, cet élément est du ressort du donneur d'ordre, Le Groupe La Poste est transparents sur ses tarifs qui seront d'ailleurs disponibles sur Internet.

En ce qui concerne la construction de nos tarifs, nous pouvons révéler que l'inducteur de coût majeur est le temps. A travers nos services, nous proposons de mutualiser le temps facteur et de le subdiviser pour que vous puissiez en bénéficier à moindre coût. Le facteur passe tous les jours donc vous n'avez pas besoin d'envoyer un interlocuteur dédié.

Concernant les aidants et leur place au sein de notre démarche, il est important de rappeler que nos services se destinent essentiellement aux 40% de personnes âgées qui n'ont aucun contact social au cours d'une journée. Les aidants ne sont donc pas intégrés à notre cible actuelle. Toutefois, le donneur d'ordre est libre de transmettre les informations collectées au cours des visites aux aidants via le système d'information dédié que nous avons développé.

De manière opérationnelle, il est prévu que le commanditaire bénéficie d'un accès à un Extranet que nous avons développé. Cette plateforme d'échanges permettra dans un premier temps au commanditaire d'enregistrer les fichiers d'adresses des personnes à visiter. Ces fichiers seront nettoyés (actualisés) par nos soins sur la base de nos fichiers internes (sachant que 5/10% des personnes d'une BDD n'habitent plus à l'adresse indiquée). Puis, dans un second temps, le facteur recevra un planning pour sa tournée : livrer un colis, une lettre à untel et effectuer une visite *Cohesio*. Il devra dans le cadre de cette dernière faire signer un bordereau de visite qu'un cadre se chargera de ressaisir dans l'Extranet pour le donneur d'ordre. Aujourd'hui le système est verrouillé pour que seul le donneur d'ordre y ait accès. Demain on essayera de développer une solution pour que les aidants puissent le faire aussi. Les statistiques nous montrent que 25% des prestations faites à domicile ne sont pas réalisées pour diverses raisons (absences...) le bordereau sert aussi à donner une sécurité au commanditaire. Depuis le début de l'expérimentation, notre taux de réussite s'approche de 95%

Comment vérifiez-vous que la visite au domicile de la personne âgée a été réalisée ?

Pour l'instant on ne travaille qu'avec un bordereau papier sur lequel apparaissent l'heure de passage ainsi que la signature de la personne visitée. L'ensemble est retraité quand le facteur rentre de sa tournée. Demain tous les facteurs seront équipés de Smartphones et l'heure de passage ainsi que la signature seront enregistrées en temps réel.

La notion sur laquelle repose votre approche est que les personnes âgées connaissent leur facteur et qu'elles lui font confiance. Ceci est sans doute vrai en province et dans les zones rurales mais ce n'est pas le cas dans les grandes villes. Comptez-vous donc faire en sorte que ce soit toujours le même facteur qui se rend chez chaque personne âgée ?

Pendant 200 ans effectivement c'était le même facteur qui faisait toujours la même exacte tournée aujourd'hui avec la baisse de 30% de CA que subit La Poste, ceci n'est plus possible. Ce dispositif va permettre aux facteurs de faire autre chose et d'élargir leur périmètre d'action. La rentabilité de La Poste repose aussi sur son organisation actuelle : une équipe de facteurs, pilotée par un chef d'équipe qui manage 4 voire 5 facteurs. Je reconnais que ce n'est peut-être pas parfait, ceci étant dit, c'est aussi comme cela que l'on peut conserver les postes de nos facteurs et livrer les courriers et colis partout en France 6 jours sur 7. Nous pensons que le fait d'être en contact avec 2 ou 3 personnes, même s'il ne s'agit pas tous les jours du même interlocuteur, vaut mieux que le fait de ne voir personne. On ne solutionnera pas la totalité des problèmes.

Les facteurs sont-ils intéressés par ces nouveaux services ?

Pour répondre à cette question, il est important de considérer deux éléments : d'une part la pénibilité du travail de facteur et d'autre part la motivation de nos équipes à dispenser ces offres.

S'agissant de la pénibilité du travail, rappelons qu'il y a environ 3 ans, le facteur passait 50% de son temps de travail à trier le courrier. Le temps restant était alloué à sa tournée de livraison du courrier à domicile. Aujourd'hui, à cause de la mécanisation, le facteur passe 70% de son temps de travail à l'extérieur augmentant ainsi la pénibilité de son activité professionnelle. Cette pénibilité du travail doit d'autant plus être prise en compte aujourd'hui que 52% de nos facteurs sont des femmes, et que ces

dernières n'ont pas la même résistance physique que leurs homologues masculins. Dans ce contexte, nos nouveaux services permettraient d'alléger les tournées de livraisons à domicile.

S'agissant de la motivation à dispenser ces nouvelles offres, nous recevons en interne des candidatures spontanées pour les fonctions de « Services Plus ». Ceci nous laisse envisager un service qui pourrait fonctionner à l'avenir sur la base du volontariat.

Enfin, précisons que si la branche Courrier de La Poste génère 11 milliards d'euros de CA, ces services dédiés ont déjà généré l'an passé 4 millions d'euros. Les directeurs des centres de courrier sélectionneront les facteurs sur la base de leur motivation et de leurs qualités pour ce service à vocation sociale.

Pour les téléassisteurs, qui sont soumis à des contraintes contractuelles en termes de délais de livraison, pourrez-vous acheminer les produits dans les délais impartis dans le cadre de votre offre Equipeo ?

Pour l'instant nous n'avons jamais eu de problème lors des tests, car nous utilisons notre pôle industriel Chronopost et les délais sont les mêmes.

80% des marchés de téléassistance sont issus d'appels d'offres, souvent des marchés publics, pour lesquels les délais sont détaillés et l'on peut être attaqué si on ne les respecte pas. Qu'avez-vous prévu dans ces cas-là ?

Cela dépend du contrat que nous signons avec l'opérateur de téléassistance, tout cela est prévu et normé. Nous essayons de respecter au mieux la norme afin d'être un acteur crédible. Dernière chose : un décret est sorti le 26 Avril 2012 sur les Services à la Personne (SAP). La Poste refuse de se positionner en tant qu'acteur direct sur le marché des SAP mais les prestataires de SAP peuvent utiliser La Poste comme sous-prestataire sans perdre de légitimité auprès du décret.

Quand un téléassisteur gagne un appel d'offre, les délais vont de 24h à 3 jours, cela dépend s'il s'agit des délais de premières installations ou des délais de maintenance. La Poste ne se positionnera que sur des délais réalisables.

Est-ce que demain le guichet servira à proposer d'autres services ?

Je pense que vous faites référence au projet Newton. Dans ce cadre, La Poste envisage de commercialiser une box ADSL proposant des services de maison connectée, de téléassistance et de télésurveillance ainsi que de télé médecine (peut-être). Dans ce contexte, La Poste a lancé un appel à partenariats pour développer des solutions de domotique et de vérification de consommation, au travers de la maison connectée.

Quel est le rôle par rapport à la pharmacie et au docteur ? Aux aidants familiaux ? Comment le facteur devient-il un acteur de confiance de la santé ?

Le facteur n'aura aucun rôle vis-à-vis de la santé car il n'a pas de légitimité. Nous nous plaçons uniquement dans la logique du dernier kilomètre. Le facteur ne fait que transporter, il n'est pas habilité à conseiller ou à vendre

Pour votre offre de portage de médicaments, le conditionnement de ceux-ci se fait-il en pilulier ou en vrac ?

De son côté, le pharmacien prépare le contenu et contenant. De notre côté, nous transportons ce que l'on nous donne. La livraison ce fait le jour J, le pharmacien donne la pochette de médicaments avant la tournée du facteur et celui-ci la remet en main propre.

Des expérimentations de ce type existent-elles dans d'autres pays ?

Tous les services de transports de courriers sont touchés par une très forte baisse du volume. Par conséquent, certains opérateurs nationaux cherchent à se diversifier. C'est le cas notamment de La Poste allemande (DHL) qui offre de nouveaux services comme le SAV (car 20% des colis reviennent à l'expéditeur), de La Poste hollandaise, qui se propose de reprendre des produits dont les particuliers ne se servent plus ou encore de La Poste Belge, qui est venue nous demander de leur présenter nos nouvelles offres de services.

Avez-vous demandé au français ce qu'ils veulent ?

Oui, c'est pourquoi nous avons choisi un positionnement stratégique sur les collectivités et les entreprises avant de travailler directement avec des services aux particuliers⁴.

¹ INSEE et Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), novembre 2012

² Etude Ifop - La Poste réalisée auprès de 800 Aidants familiaux et Aidés

³ Sondage OpinionWay publié dans Le Point, « Les personnes âgées veulent vieillir à domicile », le 06/04/2012

⁴ Etude TNS Sofres : Appétence tarifaire Cohesio Porteo lors du salon des maries à Marseille en octobre 2012 (UNCAS)