



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 17 avril 2019

La Banque Postale et La Poste poursuivent leurs actions pour favoriser l'inclusion sociale, numérique et bancaire

Fidèle aux engagements pris lors de ses premières Assises de la Banque Citoyenne, un dispositif national en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire est déployé dans 300 bureaux de poste en 2019, permettant la détection des personnes en difficulté avec les usages numériques et un accompagnement adapté à leurs besoins, dans les bureaux, et en dehors à travers le réseau des associations partenaires.

L'inclusion numérique, un enjeu de société

La Banque Postale est la seule banque en France à porter une mission de service public d'accessibilité bancaire. Aujourd'hui dans un monde de plus en plus digital où les usages des clients changent, la lutte contre l'exclusion bancaire est désormais liée à l'inclusion numérique. L'exclusion numérique est en effet un phénomène de masse pour plus de 5 millions de citoyens qui cumulent précarité sociale et numérique. Alors que le numérique devrait être un levier d'inclusion, c'est pour des millions de personnes un facteur d'exclusion.

Les Français et le numérique

En moyenne, un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur, soit 18 millions de nos concitoyens : ils sont 40% parmi les personnes ayant des bas revenus, 74% parmi ceux qui n'ont aucun diplôme, et tout de même 17% parmi les plus jeunes (moins de 18 ans). Plus de la moitié des Français (52%) déclare ne pas profiter assez des opportunités offertes par les nouvelles technologies dans leur vie de tous les jours. L'égalité d'accès aux démarches administratives en ligne reste un enjeu, avec 90% des diplômés du supérieur ou des 25-39 ans qui ont recours à l'administration en ligne, mais seulement 59% des bas revenus et 30% des non diplômés.¹

¹ Source : <https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/11/dpbaro17.pdf>
<https://agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/10/DP-Numerique-inclusif.pdf>



Par ailleurs, 50 %² des clients de La Banque Postale en zone prioritaire, déclarent ne pas être en capacité de réaliser seuls leurs démarches en ligne. Difficultés d'accès liées au coût des équipements, au manque de compétences numériques, à la méconnaissance des opportunités qu'internet peut offrir, aux peurs et démotivations face aux nouvelles technologies... Les freins sont nombreux pour les plus fragiles.

Un dispositif national en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire

Voilà pourquoi, après avoir mené plusieurs expérimentations en territoire, un dispositif national en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire est déployé dans 300 bureaux de poste sur l'ensemble du territoire, y compris dans les départements d'outre-mer, en 2019.

Un accompagnement en bureaux de poste

Au sein des 300 premiers bureaux de poste concernés par ce déploiement, les médiateurs proposeront aux clients un diagnostic pour établir leur niveau d'aisance avec le numérique. En fonction du degré d'exclusion numérique, les clients qui le souhaitent pourront bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour se familiariser avec les automates ou les applications et services en ligne de La Banque Postale et de La Poste.

Pour accompagner la mise en place de ce dispositif, un plan de formation a été mis en place pour les postiers et pour les médiateurs, afin de les aider à se familiariser avec le digital et à maîtriser les offres du Groupe.

De leur côté, les médiateurs ont par ailleurs été formés à Paris sur les services bancaires en ligne de La Banque Postale.

Les ateliers proposés avec les aidants numériques, à proximité des bureaux de poste

En coordination avec les actions proposées en bureaux de poste, La Banque Postale impulse et soutient l'organisation d'ateliers numériques par des structures médiatrices partenaires (PIMMS, FACE, WeTechCare et Emmaus Connect). Organisés en petits groupes et sur inscription, dans un lieu dédié en proximité du bureau de poste, ces ateliers gratuits seront proposés aux clients intéressés. Les ateliers d'inclusion numérique soutenus par La Banque Postale incluront nécessairement un volet sur la maîtrise des services bancaires numériques.

² Etude We Tech care 2017 : enquête menée en mars 2017 dans 5 bureaux de poste et auprès de 1078 clients.

Un dispositif complet

Le dispositif d'inclusion social et numérique en bureaux de poste s'articule autour d'un parcours : les médiateurs accueillent le client (en file d'attente, en cas de demande d'information), vérifient les raisons de sa venue au bureau et lui proposent de passer un test de détection numérique. Ils accompagnent le client pour réaliser le test sur la tablette présente dans le bureau de poste.

- **Niveau 1 : le médiateur informe le client** des opérations réalisables sur automate et sur les applications en ligne (la banque postale ; laposte.fr).
- **Niveau 2 coup de pouce : le médiateur accompagne le client et procède à des démonstrations sur automate, aide au téléchargement et/ou à l'utilisation de l'application** La Poste pour suivi d'un envoi, et de l'appli Banque en ligne pour les opérations bancaires de base (consultation de comptes en ligne, téléchargement d'un RIB, réalisation d'opération simple, virement, prise de contact avec son conseiller).
La tablette des médiateurs est ainsi équipée des appli : *La Poste*, *La Banque Postale*, et *Les bons clics* dont plusieurs modules ont été financés par la Banque postale pour familiariser le public et les aidants numériques aux services bancaires en ligne. A terme, les médiateurs pourront inscrire les clients aux ateliers.
- **Niveau 3 : le médiateur propose au client de bénéficier d'une formation spécifique aux usages du numérique** à l'extérieur des bureaux de poste dans des réseaux associatifs. Ces formations au numérique sont en partie financées par La Banque Postale en s'appuyant sur les réseaux associatifs existants (FACE et l'UNPIMMS, Emmaus Connect, We Tech Care). La Banque Postale fournit clé en main un module « inclusion bancaire par le numérique »
Ce programme de formation se déploie progressivement et se matérialise par des ateliers gratuits pour les clients, en petit groupe et sur inscription, en proximité des bureaux de poste (voire lorsque c'est possible en Bureaux de Poste). Le contenu pédagogique de ces ateliers a été travaillé avec We Tech Care et capitalise sur les retours d'expérience des expérimentations menées aux bureaux de poste de Saint Denis et de Bordeaux en 2018. Le référencement de ces ateliers viendra enrichir progressivement la cartographie des aidants numériques « *Les bons clics* », contribuant ainsi à créer une dynamique globale d'inclusion numérique et un meilleur accompagnement des publics en situation de fragilité numérique.



A propos de La Banque Postale

La Banque Postale, filiale du Groupe La Poste est présente sur les marchés de la banque de détail, de l'assurance et de la gestion d'actifs. Banque et citoyenne, elle accompagne ses clients dans une relation bancaire durable avec une gamme complète de produits et services accessibles, à un tarif raisonnable. Banque de proximité et de service public, La Banque Postale répond aux besoins de tous : particuliers, entreprises, professionnels, associations et secteur public local. Elle est au service de ses clients à travers le réseau des bureaux de poste, sur Internet et par téléphone dans une relation totalement multicanale.

La Banque Postale, c'est :

- 5,570 milliards d'euros de PNB
- 10,3 millions de clients actifs
- près de 400 000 clients Entreprises, Professionnels, Collectivités et Associations
- 8 millions de cartes bancaires

Chiffres à fin 2018

Contacts presse :

Gilles Petit

01 55 44 22 42

g.petit@laposte.fr

Florian Pontarollo

01 55 44 22 38

florian.pontarollo@laposte.fr