

SILVER ECONOMIE : OU COMMENT LA POSTE FAIT DU NEUF AVEC DU VIEUX

◆ **Les milieux économiques ont compris qu'avec l'allongement de l'espérance de vie, le « papy-mamy boom » pouvait être le nouvel Eldorado du développement de biens et de services qui associent acteurs économiques et entreprises. ◆ Pour La Poste, ce qu'il y a de neuf, c'est qu'«avec du vieux on peut faire du fric». ◆ Dans la « novlangue » utilisée par nos technocrates postaux, le vieux est un sénior qui « naît » à partir de la soixantaine. ◆ Et qui peut constituer un produit à forte valeur ajoutée...**

Il est devenu même le grand défi de la France de demain. Plus de 30 % de sa population aura 60 ans et plus en 2030 !!! Quelle aubaine pour nos actuels et futurs responsables politiques et économiques. Un secteur économique en pleine expansion. :

👉 **15 millions de seniors aujourd'hui, 20 millions en 2030, (*)**

👉 **300.000 emplois dans l'aide à domicile d'ici 2020, (*)**

👉 **Les plus de 85 ans passeront de 1.4 millions aujourd'hui à 4,8 d'ici à 2050 (**)**

👉 **ils assurent déjà près de 54 % des dépenses sur les différents marchés, 64 % pour la santé, 60 % pour l'alimentation, 58 % l'équipement, 57 % les loisirs, 56 % des dépenses d'assurance...(chiffres 2015) (***)**

👉 **un marché qui pèsera 130 milliards en 2020 (****)**

(*) Evoluer et Optimiser Document La Poste

(**) La silver Economy » un secteur synonyme de croissance L'Express.fr 24/04/2013

(***) Challenges 16/ 09/ 2016

(****) Le marchedesseniors.com 06.2013



Un milieu au pouvoir d'achat et à l'épargne à bon potentiel mais des profils de consommation et de patrimoine différenciés en fonction de l'âge.

Mais loin de ne se résumer qu'à une vision « géronto-technologique » dans laquelle le numérique prévaudrait, le marché du « grand âge » comprend celui bien spécifique des plus âgés, de tout ce qui renforce la relation et le lien social comme les services à la personne, santé, dépendance (57 Md € de CA en 2013) et celui du marché plus général des séniors (90Md€ de CA en 2013) {chiffres Wikipedia}, au pouvoir d'achat non négligeable, gros consommateurs de loisirs même si l'envie de consommation et de besoins diminuent avec l'âge sans oublier une méfiance pour le risque.

La Poste, un patrimoine public au service du privé !

Et La Poste a bien compris qu'elle avait de très bons atouts pour se tailler une bonne tranche de ce gâteau et se sucrer au passage.

La Poste se souvient qu'elle était un Service Public au service du public, qui rendait des services, certains gratuitement, d'autres à faible coût, mais qui, depuis 2010 et son passage en société anonyme à capitaux publics, ouverte à la concurrence, a parfaitement intégré maintenant que ces services, autrefois gratuits ou à faibles coûts, pouvaient être une source de profits intéressantes et un moyen de recyclage de ses agents.

La Poste a aussi hérité de son passé de Service Public une implantation et un maillage territorial unique. N'oublions pas non plus la bonne image de marque issue de cette tradition de service et de confiance des « usagers », terme obsolète remplacé par « client » qui définit désormais la relation qu'elle entretient avec l'ex usager !!!



CANICULE



Après la bouteille d'eau pour réhydrater en été, la bouillote pour réchauffer l'hiver ?

La Poste a donc lancé « Veiller Sur Mes Parents » (VSMP) calqué sur les recommandations et actions mises en place lors des plans anti-canicule. Mais pourquoi se cantonner aux périodes de forte chaleur ? Et dans l'idéologie de la « Silver Economie », elle a élaboré des réponses globales aux besoins de la personne âgée, mutualisé des services pour pouvoir proposer à cette clientèle particulière des prestations ciblées. Et ce tout au long de l'année !!

Avec « Veiller Sur Mes Parents », La Poste joue dans le registre altruiste, cherchant à déculpabiliser les proches, les enfants, les dédouaner de leurs « obligations » envers leurs parents « à charge », en installant des « sentinelles » postales qui sauront apaiser leurs consciences !!!

Plusieurs facteurs ont fait remonter que rendre des services aux « clients » de leurs tournées, ramener les médicaments de la pharmacie, ramener des courses ciblées comme du pain, un journal..., poster le courrier, un recommandé et autre colis, petits dépannages si on est bricoleur, toutes ces activités annexes faisaient déjà partie de leur métier, étaient du domaine du relationnel, humain, gratuit, désintéressé et renforçaient le lien social en donnant aussi du sens à leur profession.

Et pendant les épisodes de canicule beaucoup se sont souciés par simple réflexe empathique des personnes qu'ils savaient fragiles. L'humain était encore au centre du relationnel. Maintenant le temps c'est du fric. Le temps de tournée du facteur aussi, alors il faut le rentabiliser. Après tout c'est La Poste qui paye le facteur !!!

Précisons toutefois que VSMP est « une entreprise du Groupe La Poste » En effet, La Poste a donc créé une filiale pour que les clients bénéficient des conditions fiscales associées (crédit d'impôt) et avoir l'assurance que la filiale ne fasse que du service à la personne.

La filiale commercialise, fait le suivi et la Direction Courrier Colis de La Poste assure la main d'œuvre avec ses troupes de facteurs. Double bénéf, la filiale encaisse les bénéfices, le temps de la prestation VSMP fait partie du temps de travail du facteur, au prétexte que ça compense la baisse du trafic courrier. Résultat : pas de coût supplémentaire pour la prestation.

FORMATION E-LEARNING
DANSE CLASSIQUE EN
3 SEMAINES!



Et pour garantir la professionnalisation des facteurs, elle leur fait une formation en ligne d'abord (e-learning !), continue avec un cadre pendant une session au terme de laquelle il est habilité s'il a acquis des connaissances et bien appris des fiches « savoir-faire ». Voilà, il est opérationnel pour faire du social et La Poste serait légalement couverte !!

Les questions se posent dès que l'on aborde les questions de prise en charge de différents incidents pendant ces visites (accidents de la personne, du facteur, éventuel degré d'invalidité du sénior, accusations de vols, gestion de la durée et du dépassement du temps de la visite...) mais les responsables de La Poste se sont montrés rassurants puisqu'ils étaient eux même rassurés. En effet, le facteur via son portable a une application qui lui sert pour tout : compte rendu de visite, prise de rendez vous, ...etc bref, l'application prévoit tout !!! Du moment qu'ils le disent.....



Que du bonheur tarifé !

Et à combien de temps les responsables de La Poste ont fixé la durée de la visite ? Certaines Directions Courrier départementales l'ont estimées à 5 minutes quand le Siège de La Poste l'a arrêtée à 6 minutes ! Tarifs des prestations : 59,90 euros pour 2 visites semaine, 99,90 euros pour 4 et pour les inquiets, 139,90 pour la semaine hors dimanche bien sûr... Là, en principe, c'est la famille !

Petit calcul au prix de la minute de présence et Jackpot garanti pour La Poste :

Petit calcul au prix de la minute de présence, jackpot garanti pour La Poste :

👉 -la prestation à 59.90 € pour 2 visites semaine c'est 1.24 euro la minute, soit 7.48 € les 6 minutes, soit 14.97 € par semaine,

👉 pour celle à 99.90 € pour 4 visites semaine c'est 1.04 euros la minute, soit 6.24 € les 6 minutes, soit 24.97 € par semaine,

👉 et celle à 139.90 € pour 6 visites semaine, c'est 0.97 euro la minute, soit 5.82 € les 6 minutes, soit 34.97 € par semaine.

(Doc interne de La Poste)

Bizarrement, La Poste ne parle pas des dépassements horaires du facteur. C'est vrai qu'elle ne confond pas relations humaines et ressources humaines. Alors « sénior » un peu trop bavard, amical, qui aimerait proposer un café au facteur, rompre un peu la solitude, prière s'abstenir. Le temps c'est de l'argent ! Sa visite comprend une conversation, la prise en compte de demande des besoins services, visites et surtout rendez vous avec le conseiller de La Poste, le tout sur le portable du facteur, le sénior signe dessus et puis « au revoir ». En cas d'urgence le facteur appelle le 112, attend les secours et l'application prévient les proches.

Et comme le rappellent les facteurs, quid des « séniors » dont les enfants sont sans revenu ? Là ou le Service Public Postal agissait avant, le Groupe La Poste s'en désintéresserait ou laisserait-elle les pompes funèbres seules intervenantes ? Sauf si le conseiller de La Poste a eu la bonne idée de proposer un Résolys Obsèques (Prévoyance Maison...)

A La Poste nous n'avons pas les mêmes valeurs !!!



A ce type de prestations, se rajoutent celles proposées par le groupe « **AXEO Services** » dans lequel La Poste a pris une participation majoritaire au prétexte « *qu'elle partage la même ambition et les mêmes valeurs, comme la proximité au travers de son maillage territorial ou la volonté d'une qualité aux standards élevés* »

(Diffusion interne La Poste)

Tiens donc, ambition et valeur sont dans un bateau, valeur tombe à l'eau...devinette bien connue !!! La gamme de services se situe autour de la maison, du maintien à domicile, de la vie quotidienne, jardinage, ménage, bricolage et des PME pour la propreté ou la maintenance..

Chèque avec beaucoup de provisions

Et la Banque Postale elle n'est pas en reste puisqu'elle est devenue actionnaire à 100 % de « DOMISERVE », (créée par DEXIA et AXA) spécialisée dans les titres CESH (CESU RH, CESH Social), le nouveau Chèque Emploi Service Universel préfinancé et dans l'organisation des services à la personne. (Loi Borloo !) Ça lui permet surtout de proposer son offre aux conseils départementaux en charge de l'action sociale sur leur territoire.

De l'argent public quoi !



Ardoiz l'ordi 3 ème âge ou le bonheur est dans le numérique



Et pour que le bonheur numérique soit aussi à la portée des seniors, La Poste propose sa tablette « Ardoiz », spécialement conçue par la société « Tikeasy » filiale (encore !!!) du Groupe La Poste et plébiscitée par les seniors (selon eux bien entendu) « *parce qu'avec un environnement simple et une offre de services complète, les seniors peuvent maintenant profiter d'Internet et du meilleur de la technologie* » (Diffusion interne La Poste)

Tant mieux pour les seniors, dans la maîtrise de cet outil avec lequel ils ne sont pas toujours familiarisés, mais gageons que La Poste le fait dans un but tout à fait désintéressé...comme d'habitude.

En même temps qu'une tablette elle proposera sûrement l'Internet Mobile dans un premier temps et dans la foulée pourquoi pas la box La Poste pour internet ...

Tant qu'on aime, on ne compte pas.

Surtout qu'avec une tablette et internet, le senior pourra gérer ses comptes et produits postaux directement en ligne. Ça lui évitera de se déplacer en bureau de poste, ça permettra de supprimer des emplois aux guichets et dans les Centres Financiers (ex Chèques Postaux !) !:

Après le développement durable, le vieillir durable ?

Nous sommes dans une société marchande, où tout a un prix, où les valeurs du marché détruisent les solidarités, la perception de ce qui fait une communauté, la famille, les relations humaines, la santé, l'éducation, le civisme, une société dans laquelle la citoyenneté est devenue un bien de consommation.

La Poste a bien compris que la marchandisation du secteur social était une volonté politique. Les gouvernements passés, présents et à venir ont saisi l'opportunité de prendre tout ce qui relevait du social, quelques soient les générations concernées, de s'affranchir de ses obligations qui garantissent la cohésion sociale en les faisant sortir du domaine public parce que considérées comme un coût « accablant » les finances publiques. L'Etat se débarrasse ainsi du « fardeau des solidarités générationnelles » qu'il présente désormais comme une marchandise à vendre sur la place publique, au secteur privé, dans la plus pure tradition de l'économie libérale.

Et cela au détriment non seulement des usagers/consommateurs mais aussi de tous les acteurs sociaux qui œuvrent dans ces secteurs avec des missions. En somme, une approche et une éthique en complète opposition avec les impératifs de rentabilité qu'exige le secteur privé qui n'a comme but que la recherche du profit mercantile même dans une activité au départ non marchande.



Jeunes et vieux... Ensemble !

Doit-on laisser la pensée marchande définir la qualité de nos vies par la seule notion de Produit Intérieur Brut ? C'est en tout cas ce qui doit guider notre réflexion et contribuer à construire nos actions futures.

Il n'y a pas de retraite pour lutter pour nos droits !

UN
nationale
interprofessionnelle des
retraités et retraitées
Union
syndicale
Solidaires

SOLIDAIRES 13
29 Boulevard Longchamp
13001 Marseille
04.91.91.90.53
solidaires.13@orange.fr