

# Transformer La Poste

Dans un environnement en forte évolution, les postières et les postiers transforment La Poste au quotidien.



# Transformation

Nouveaux usages, nouvelles attentes des clients, nouveaux échanges sans frontières : Le Groupe La Poste revisite ses métiers, ses outils, son organisation et se transforme pour assurer son avenir. Cette transformation se fait avec et pour les postiers, comme promis. Voici comment.

**La méthode La Poste.** Depuis la coconstruction du plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », la méthode de La Poste est la même et elle fonctionne. Les postiers sont impliqués dans la réflexion initiale à travers une démarche participative. Des temps d'information et d'échange mensuels donnent aux postiers les moyens de comprendre la transformation de l'entreprise. Un programme de formation riche et la mobilité interne permettent à chaque postier de trouver sa voie, dans un cadre de travail favorable, objet d'une attention particulière du Groupe. Le tout est encadré par des accords sociaux et fait des postières et des postiers les acteurs et les bénéficiaires de cette transformation.



La mobilité interne permet à chaque postier de trouver sa place

**Des nouveaux métiers.** Les quatre saisons de l'évolution professionnelle font découvrir les métiers de demain aux postiers : les métiers de la distribution et de la logistique, les métiers du commercial bancaire et Services-Courrier-Colis, en passant par les métiers montants de la data. Les besoins en recrutement, étudiés en amont avec les responsables d'activité et les managers, alimentent la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Celle-ci permet d'aligner les formations sur les compétences nouvelles, d'identifier les passerelles entre les métiers et de donner davantage de visibilité aux postiers sur leur avenir au sein de La Poste, notamment à l'échelle de leur territoire. Les équipes mobilité & recrutement sont à leurs

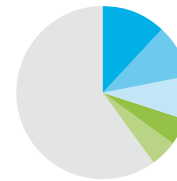


22300 postiers ont bénéficié d'une évolution professionnelle en 2017

côtés : 410 postiers et 12 espaces implantés au cœur des régions pour accompagner les projets professionnels. 20 000 postiers ont déjà bénéficié de l'appui de cette équipe. L'heure est aux parcours croisés et aux mobilités entre La Poste maison mère et les filiales.

## Nouvelle démarche participative.

« Simplifier la vie », tel était le thème de la grande démarche participative lancée en février 2017 auprès de tous les postiers. L'occasion de faire le point sur l'état d'avancement des priorités qu'ils avaient exprimées lors de la démarche participative initiale. Plus de 90 000 postiers ont répondu à l'appel et fait 32 000 propositions. La première, c'est de simplifier l'accès aux services de La Poste. S'adapter au temps des clients est la seconde proposition, étayée d'idées comme La Poste Drive. Troisième proposition : rendre les sites Web et les applis La Poste plus intuitifs et réactifs. La transformation de La Poste est entre les mains des postiers.



35 000 facteurs ont participé à la démarche participative. Voici leur Top 5 des services à développer :

- La livraison à domicile
- La surveillance du domicile
- L'expédition depuis la boîte aux lettres
- Les services à la personne
- L'aide aux démarches administratives



En savoir +  
[legroupe.laposte.fr/  
rapport social 2017](http://legroupe.laposte.fr/rapport-social-2017)



9 mois,  
c'est la durée  
du cursus  
à Simplon



## Édouard a fait Simplon, l'école du numérique,

il était auparavant chargé de clientèle en Île-de-France. Il raconte.  
« La sélection était rude. Nous étions près de 300 candidats et nous savions qu'il n'en resterait que 15 ! J'ai beaucoup travaillé pour me préparer aux tests de sélection. J'ai appris pas mal de choses sur le développement grâce à des tutoriels sur Internet. La formation à l'école Simplon est stimulante, mais, attention, elle demande beaucoup de travail personnel. Tout au long du cursus, qui dure neuf mois, il faut vraiment baigner dans le code pour réussir. Ce diplôme est reconnu sur le marché. Je suis devenu concepteur-développeur au sein de la DSI de la branche Services-Courrier-Colis. C'est une nouvelle vie qui commence. »

Simple comme La Poste

# Formation

## La Poste-Simplon, suite

Le partenariat signé en 2016 avec l'École du numérique vise à former des postiers non informaticiens – facteurs, guichetiers ou des services supports – aux métiers du développement Web et mobile en neuf mois d'alternance. Sur 289 candidats, 15 postiers triés sur le volet ont suivi la première session et 12 ont décroché leur diplôme de concepteur-développeur, équivalent à Bac + 2. Près de 600 candidats ont postulé à la 2<sup>e</sup> promotion Simplon et 19 postiers ont été sélectionnés. Sur trois ans, 50 postiers bénéficieront de cette formation pour accompagner très concrètement la transformation numérique de La Poste.

## Formation en libre-service

Au printemps 2017, le Groupe a lancé une offre d'e-formation en accès libre pour tous les postiers. Les premiers thèmes, le numérique et la maîtrise des logiciels clés, ont rencontré un vrai succès : en six mois, plus de 10 000 postiers ont suivi au moins une formation ! Depuis, le programme s'est enrichi d'une initiation à la plate-forme collaborative<sup>(1)</sup> maison « .com1 » et d'un volet « culture d'entreprise ». Il plonge les postiers au cœur de la transition énergétique, enjeux et solutions business, donne les recettes du « savoir télétravailler », les secrets de la cyberprotection et les règles de conduite face à la concurrence. La nouveauté de 2018 : l'e-formation pour tous à l'anglais !

(1) .com1, c'est la nouvelle plate-forme collaborative unique déployée au sein du Groupe La Poste. Elle facilite la vie de tous les postiers en les équipant d'outils de communication instantanée, d'espaces documentaires partagés, d'un réseau social interne...

## Nouveau : l'Institut du développement

Tous tournés client et engagés dans le développement, c'est la devise de tous les postiers, y compris dans les fonctions supports. Achats, communication, ressources humaines ou systèmes d'information : 12 filières et plus de 19 000 postiers sont mobilisés au service de leurs clients internes, les opérationnels, et accompagnés avec la création d'un institut dédié : l'Institut du développement, qui propose depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 des parcours de formation adaptés à chaque filière.

**4,5 millions** d'heures  
de formation dispensées en 2017.

**28 000** postiers se sont engagés  
dans un parcours qualifiant ou l'ont terminé.

**10 730** managers sont passés  
par l'Institut du management en 2017.

**13 000** postiers connectés  
à la plate-forme collaborative .com1,  
objectif 200 000 à fin 2018.

**1** journée sur le thème « L'éthique des affaires, créateur de confiance » et l'envoi du code de conduite anticorruption au domicile de tous les postiers en 2017.



En savoir +  
laposte.fr



## Claire, ingénieur qualité, a testé APALA,

l'accompagnement Avant, Pendant, Après L'Absence, qui aide les postiers qui doivent s'absenter plus d'un mois à mieux vivre cette période et à faciliter leur retour au travail, elle raconte. « Mon mari a été envoyé en mission en Asie pour six mois, et je tenais à le suivre. La Poste lançait justement la démarche APALA, et j'ai été une des premières à essayer. C'est très simple. Avec mon responsable RH, nous avons organisé la continuité de mon activité en mon absence et choisi mon interlocuteur à distance. On a beaucoup échangé par e-mail pendant les six mois, j'ai suivi la vie de l'équipe et j'ai même suivi des e-formations à distance. À mon retour, mon responsable RH était là pour m'accueillir et l'entretien de ré-accueil avec mon manager m'a tout de suite remise dans le bain. Je reprends gonflée à bloc ! »

Simple comme La Poste

# Qualité de vie au travail

## Tout pour être « Bien dans son travail »

De nombreux postiers exercent un métier comportant de la pénibilité physique ou au contact du public et sont potentiellement exposés à des risques d'inaptitude et à des incivilités. Dans le même temps, la transformation de La Poste modifie les organisations et les process de travail. Avec le projet « Bien dans son travail », La Poste renforce ses politiques en matière de santé et de qualité de vie au travail. Concrètement, La Poste s'engage sur la santé et la sécurité au travail, le respect de chacun, le soutien aux postiers victimes d'incivilités, des parcours sur mesure en cas d'inaptitude, et sur l'accompagnement personnalisé des postiers en absence longue. Boloco, le programme de rénovation des locaux professionnels, complète ce dispositif et améliore les conditions de travail des postiers au quotidien.

**112 486** postiers ont suivi en 2017 une formation santé et sécurité au travail (prévention routière – prévention, sécurité au travail – prévention et gestion des incivilités – sauveteur secouriste du travail et recyclage...).

Le taux de fréquence des accidents du travail a baissé de

**2,2%** en 2017.

**+13 M€** engagés pour rénover les locaux professionnels depuis 2016.

**2 319** sites de La Poste rénovés en 2017.



En savoir +  
laposte.fr





L'intrapreneuriat :  
plus de 1 000 projets  
déposés entre  
2014 et 2017

## La Poste 20 projets pour 2020

Le projet d'intrapreneuriat du Groupe a été lancé en 2014 : les postiers sont invités à proposer un projet innovant de nouvelle activité pour le Groupe. Les lauréats sont détachés à temps plein pour travailler sur leur projet pendant une période de six à dix-huit mois. Entre 2014 et 2017, plus de 1 000 projets ont été déposés et au total 14 projets lauréats sélectionnés, des filiales ont été créées. Les trois lauréats récompensés en 2017 sont AfriK'Easy (1), Kids care (2) et Terres nourricières (3).



Simple comme La Poste

# Emploi responsable

**Le Groupe La Poste privilégie l'évolution professionnelle interne tout en restant un recruteur important dans toutes ses activités.**

En 2017, Le Groupe La Poste a apporté une forte contribution à l'emploi, avec 14 658 nouveaux collaborateurs en CDI en France.

La Poste maison-mère a recruté 7 800 personnes en CDI dont 4 700 sur le métier de facteur. Les recrutements ont privilégié à 70 % les candidats ayant déjà une expérience en CDD dans l'entreprise, notamment à l'occasion d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

**+12800** collaborateurs en situation de handicap travaillent à La Poste ; avec des dispositions spécifiques pour une bonne conciliation vie personnelle et professionnelle, ils représentent aujourd'hui 6,42% des postiers.

**7033** contrats d'alternance signés (2677 contrats d'apprentissage et 4356 contrats de professionnalisation), niveau historique atteint.

**4<sup>e</sup>** recruteur de France en 2017 pour La Poste maison-mère.

**30%** des personnes recrutées au sein de La Poste maison-mère en CDI en 2017 ont moins de 25 ans.

La branche Numérique du Groupe

La Poste est le **13<sup>e</sup>** recruteur de talents numériques en France.



En savoir +  
laposterecrite.fr

Simple comme La Poste

# Dialogue

**12 accords sociaux en 2017. Preuve du dialogue social nourri à toutes les étapes de la transformation. Exemples.**

## Accord national facteurs 2017

Le développement des nouveaux services fait évoluer le métier des facteurs. L'accord prévoit des mesures concrètes pour améliorer les conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants, dont le recrutement de 3000 facteurs en CDI sur tout le territoire. Ils sont en réalité 4709 à avoir rejoint La Poste en 2017.

## Accord Réseau/services financiers

Depuis janvier 2017, La Banque Postale a accordé une délégation de crédit à plus de 2000 chargés de clientèle et conseillers bancaires. L'accord social porte sur la formation, l'évolution professionnelle, la promotion et la rémunération.

## Accord sur « l'avenir des métiers supports 2017-2020 »

Il complète l'accord socle de 2015 « Un avenir pour chaque postier » et renforce l'accompagnement des 19000 postiers concernés par la transformation des filières supports avec, notamment, une GPEC par filière et la création de l'Institut du développement.

## Accord logement 2017-2019

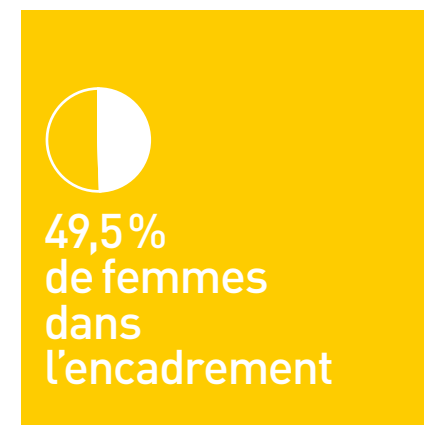
Pour faciliter l'intégration des jeunes facteurs et la mobilité géographique de ses salariés, La Poste revalorise les aides financières accordées aux postiers débutants et dote son fonds logement social de 20 millions d'euros sur la période.

## Prolongation de l'accord handicap en 2018

Fin 2017, près de 12800 postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) travaillent à La Poste, qui s'engage à recruter 117 personnes en situation de handicap en 2018 et à renforcer ses achats auprès du secteur adapté et protégé. Des avancées du projet « Bien dans son travail », qui prouvent la lutte contre toutes les discriminations.



En savoir +  
[legroupe.laposte.fr/](http://legroupe.laposte.fr/)  
rapport social 2017





Simple comme La Poste

# Engagée et solidaire

Confiance et solidarité, esprit d'équipe, engagement et performance individuelle au service du collectif sont autant de valeurs postales qui guident les partenariats de La Poste.



## Les partenariats solidaires mobilisent les postiers

Depuis 30 ans, les postiers se mobilisent pour assurer l'acheminement et la distribution des promesses de don. La vente de timbres, le traitement des promesses de dons et la collecte des tirelires des Pièces jaunes hissent chaque année le montant du chèque remis par La Poste à la Croix-Rouge (1,5 million d'euros en 2017), au Téléthon (560 000 euros) ou aux Pièces jaunes (2,1 millions d'euros).



En savoir +  
[legroupelaposte.fr](http://legroupelaposte.fr)





## Tous arbitres !

Les partenariats sportifs portent haut et loin l'esprit sportif et la confiance de La Poste, du soutien de la candidature aux JO « Paris 2024 » aux 10 ans du programme « Tous arbitres » en partenariat avec les fédérations et ligues professionnelles de football, rugby, handball et de basket-ball.



En savoir +  
[legroupelaposte.fr](http://legroupelaposte.fr)



« Le drame du 11 novembre 1926 » du peintre et illustrateur J. Prunier, 2017 Musée de La Poste.

## Culture pour tous

Pour faire partager le goût des arts et des lettres au plus grand nombre : le Musée de La Poste rend les enfants acteurs de leur visite, et la Fondation La Poste a fêté ses 20 ans de soutien à l'écriture pour tous et sous toutes ses formes.



En savoir +  
[ladresse musee delaposte.fr](http://ladresse musee delaposte.fr)  
[fondationlaposte.org](http://fondationlaposte.org)