



Formation, parcours de carrière, évolution des métiers... Le Groupe fait de chaque postier un acteur de la transformation grâce à une vision responsable de l'emploi.



# Les postiers au cœur de la transformation

# Responsable et inclusif

## L'EMPLOI VU PAR LE GROUPE LA POSTE

### Favoriser l'emploi de qualité

La Poste met en œuvre une politique d'emploi responsable et privilégie le CDI. En 2019, 7799 collaborateurs ont été embauchés en CDI : 3268 collaborateurs avaient préalablement exercé en CDD et 1483 étaient en alternance au sein de l'entreprise.

### Renforcer l'insertion des jeunes

En 2019, La Poste a recruté 4739 jeunes en contrat d'alternance (2338 contrats d'apprentissage et 2401 contrats de professionnalisation) dont 22% d'alternants demandeurs d'emploi de plus de 30 ans et un alternant sur deux de niveau CAP (facteur ou agent de production colis) ou BTS (chargé de clientèle ou chargé de développement). Elle s'appuie en particulier sur ses 3 Centres de Formation en Alternance (CFA) d'entreprise (Formaposte) pour former environ la moitié des apprentis et un tiers des jeunes en contrat de professionnalisation accueillis au sein du Groupe. Présents aujourd'hui dans 4 régions (Île-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Occitanie et Nouvelle-Aquitaine), les CFA seront implantés dans 3 nouvelles zones (Auvergne-Rhône-Alpes, Hauts-de-France et Pays de la Loire) dès 2020. Du CAP au master, La Poste forme ainsi à de nombreux métiers sur des domaines variés : facteur, métiers de la banque ou de la logistique, management, relation client...

### Promouvoir l'égalité professionnelle

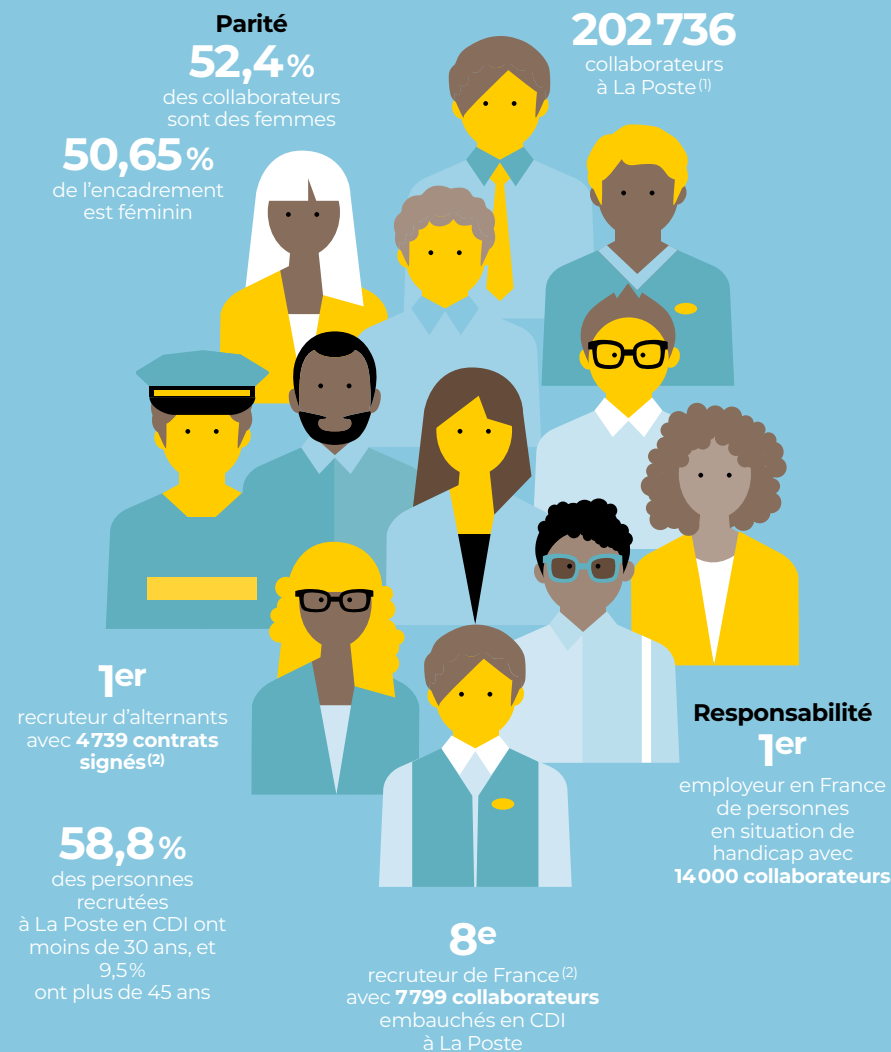
La Poste s'engage également pour l'égalité entre les femmes et les hommes au sein du Groupe. Elle encourage l'emploi des femmes, en particulier dans les fonctions d'encadrement, et veille à l'égalité des rémunérations (écart de 0,1%). Grâce à cette politique volontariste, La Poste a atteint un résultat de 94/100 à l'index de l'égalité femmes-hommes en 2019, la moyenne des entreprises françaises se situant à 83/100.

### Intégrer les personnes en situation de handicap

Avec un taux d'emploi de 7% des bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) en 2019, La Poste dépasse le taux légal de 6%. Elle compte aujourd'hui 14 000 collaborateurs reconnus travailleurs handicapés dans ses équipes. Le nouvel accord signé par le Groupe en 2019 (lire p. 50-51) prévoit le recrutement de 650 personnes en situation de handicap en quatre ans, dont 260 en CDI.

## L'emploi à La Poste en 2019

249304 collaborateurs au sein du Groupe La Poste (en équivalents temps plein)



(1) Périmètre : La Poste maison mère.

(2) Selon le palmarès *Le Figaro* / *Cadre emploi* 2019.

# Créateur d'opportunités

MOBILITÉ INTERNE ET FORMATION,  
MOTEURS DE L'EMPLOI DES POSTIERS

Parce que La Poste de demain se fait avec les postiers d'aujourd'hui, l'entreprise propose des évolutions professionnelles vers des domaines clés de son développement : la relation client, le numérique ou encore la logistique. Elle le fait en développant la mobilité et l'employabilité des postiers à travers la gestion prévisionnelle de l'emploi des compétences. 11% des collaborateurs de La Poste ont évolué en 2019, soit 20191 personnes. Ces mobilités se sont effectuées à tous les niveaux de l'entreprise, entre la maison mère, les branches et les filiales du Groupe et réciproquement. 441 facteurs sont devenus chargés de clientèle en bureau de poste, 154 chargés de clientèle sont devenus conseillers financiers La Banque Postale, 295 conseillers financiers sont devenus conseillers clientèle et 104 conseillers clientèle sont devenus conseillers spécialisés La Banque Postale. Par ailleurs, en 2019, 17595 collaborateurs ont bénéficié d'une promotion, soit un taux de promotion de 9,5%. Des opportunités rendues possibles par une politique active de formation.

## Se former tout au long du parcours professionnel

En 2019, 80,33% des postiers ont suivi une formation. Le développement des compétences à toutes les étapes du parcours professionnel est un investissement prioritaire pour La Poste. Il peut même débuter avant l'embauche dans les 3 CFA Formaposte. Ces centres accompagnent aujourd'hui 40% des alternants de La Poste. Plus d'un tiers d'entre eux ont transformé cette expérience en CDI à La Poste. Pour favoriser les projets professionnels des postiers, La Poste a déployé, depuis 2015, un programme de 50 000 parcours qualifiants. À fin 2019, 43 600 ont été engagés.

## Se former au digital

La réussite de la transformation numérique du Groupe nécessite d'engager tous les postiers dans une dynamique commune où chacun trouve sa place dans la « digitalisation » des métiers, services et activités. Le développement des compétences digitales passe par une offre de formation en libre-service, accessible à tous. Près de 25 000 postiers ont suivi plus de 50 000 e-formations en 2019. L'École de la Banque et du Réseau a lancé le dispositif de formation « Vers un réseau digital et humain » et des ateliers dédiés pour le lancement de Ma French Bank afin de mieux servir les clients.

## Parcours de postiers

De factrice  
...



...  
à chargée  
de clientèle

« J'ai travaillé comme factrice pendant dix-huit ans, et j'étais à la recherche d'une nouvelle orientation. Ma conseillère en évolution professionnelle m'a présenté les possibilités, m'a fait rencontrer des postiers qui avaient déjà changé de métier. Une immersion de trois semaines en bureau de poste m'a permis de juger si la fonction de chargée de clientèle me convenait. Il faut prendre le temps avec chaque client, être attentif à toutes les demandes de la même manière. C'est un nouveau challenge. »

● Christine M. (Épernay)

De technicien  
de maintenance  
...



...  
à formateur

« J'ai trouvé cette opportunité en consultant le portail dédié à l'évolution professionnelle. Après huit ans comme technicien de maintenance, j'ai suivi de nombreuses formations et cela m'a donné envie de dispenser des formations à mon tour. Mon profil a été sélectionné et j'ai débuté un programme en alternance de six mois. »

● Gaétan D. (Chartres)

# Qualité de vie au travail

UNE PRIORITÉ POUR LE GROUPE

Faire en sorte que chaque postier se sente bien dans l'exercice de son activité professionnelle est un autre enjeu des politiques RH du Groupe La Poste. Sa priorité est d'assurer la sécurité et la santé de tous ses collaborateurs en mobilisant son organisation et ses moyens pour identifier et prévenir les risques auxquels ils sont exposés.

En 2019, le déploiement des ateliers mensuels ParlonZen s'est poursuivi. Ils permettent l'échange entre l'équipe et son manager sur les difficultés rencontrées et les solutions à y apporter. Autre initiative favorisant la qualité de vie des postiers, le télétravail bénéficiait à 4349 d'entre eux à fin 2019.

Suite à l'accord social signé en 2018, les postiers aidants bénéficient d'un dispositif spécifique afin de mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle. Il permet notamment le don de jours par un fonds de solidarité dédié aux aidants alimenté par La Poste à hauteur de 1000 jours par an, et par les postiers qui le souhaitent. La Poste facilite également l'organisation de leur travail et les accompagne dans leur évolution professionnelle en cas de mobilité géographique.

Une politique active d'offres sociales contribue à la qualité de vie au travail et permet une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle. Le budget social pour l'année 2019 s'est élevé à 203,8 millions d'euros alloués à la restauration, à la parentalité, aux vacances et loisirs, et à la solidarité.

La diversité des aides au logement apporte des avantages très appréciés par les postiers. La Poste y consacre près de 42 millions d'euros chaque année et ce sont au total 11584 postiers qui ont pu bénéficier des prestations et solutions logement en 2019.

**12 accords sociaux nationaux et avenants ont été signés en 2019 dont :**

Signature du 4<sup>e</sup> accord sur **l'égalité professionnelle femmes-hommes** et lancement du 1<sup>er</sup> **réseau de promotion de la parité** au sein du Groupe. La Poste s'engage à atteindre, en 2022, 45% de femmes parmi les cadres supérieurs et 40% parmi les cadres stratégiques et dirigeants. **Elle souhaite aussi renforcer la lutte contre le sexisme et les violences.**

Le 7<sup>e</sup> accord en faveur de **l'emploi des personnes en situation de handicap** : La Poste s'engage à recruter 650 personnes dont 260 en CDI en quatre ans.

L'accord sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors : l'année 2019 a été marquée par une politique active en faveur de **l'insertion des jeunes dans l'emploi à travers ses recrutements en CDI** comme dans sa contribution à la formation en alternance des jeunes ou encore à leur accueil en stages conventionnés.

**23 M€** consacrés à la politique handicap jusqu'en 2023, dont au moins 50% dédiés au maintien dans l'emploi des postiers en situation de handicap.

Plus de **700 accords** sociaux locaux ont également été signés en 2019.

## Une concertation continue

UNE VOLONTÉ PERMANENTE  
DE DIALOGUE SOCIAL