

## COVID-19 : LE DEFI TECHNIQUE ET ORGANISATIONNEL DU TELETRAVAIL A LA POSTE

**Si le cœur d'activité de La Poste requiert majoritairement une mobilisation des personnels de terrain (facteurs, agents de tri, chargés de clientèle en bureau de poste), de nombreuses équipes ont dû s'organiser en télétravail pour continuer à assurer leur activité depuis leur domicile. Une bascule réussie en moins d'une semaine pour 40 000 télétravailleurs, grâce à un système d'information solide et flexible mis en place depuis plusieurs années et à la mobilisation exceptionnelle des 4 800 informaticiens du groupe pour gérer la crise dans un contexte d'exigence de sécurité accrue.**

### Un système d'information conçu pour s'adapter au travail en mobilité

Depuis 2016, La Poste a pensé son organisation de travail et son outil informatique de manière à pouvoir travailler partout, à n'importe quel moment. 150 000 collaborateurs possèdent un smartphone et la majorité des collaborateurs des fonctions supports un ordinateur portable. Les logiciels de messagerie électronique ont été harmonisés pour l'ensemble des collaborateurs du groupe depuis mi 2019, assurant ainsi une parfaite compatibilité des échanges. Le réseau télécom a également été modernisé pour mieux répondre aux besoins évolutifs liés aux nouveaux usages.

Pionnière dans l'utilisation du télétravail, avec un 2<sup>e</sup> accord social signé en 2018\* et près de 5 000 télétravailleurs réguliers, La Poste avait commencé à développer les usages bien avant la crise. Depuis 2019, 190 000 postiers ont accès à une plateforme collaborative, nommée .COM1, basée sur la suite logicielle Microsoft, qui inclut Teams et un réseau social d'entreprise, ce qui en fait une des plus importantes communautés professionnelles utilisatrices de ce type de plateforme en Europe.

### Un outil à l'épreuve de la crise sanitaire du Covid-19

La semaine du 16 mars 2020, presque du jour au lendemain, 40 000 postiers ont basculé en télétravail. Des ordinateurs portables ont été fournis et livrés au domicile des collaborateurs qui avaient besoin d'être équipés, ainsi que des micro-casques et des clés de connexion à internet et aux intranets. Des évolutions de notre infrastructure informatique ont été réalisées, des extensions de licence logicielle ont été achetées et installées pour que les comptables et gestionnaires RH, par exemple, puissent utiliser leurs applications métiers depuis chez eux de manière sécurisée.

En quelques jours les usages des outils collaboratifs ont été multipliés par 10. A titre d'exemple, on a dénombré jusqu'à 250 000 réunions et échanges entre postiers par jour sur Teams depuis le début du confinement. L'outil a démontré sa puissance et sa fiabilité malgré un nombre impressionnant de connexions simultanées, avec un taux de connexions réussies de 99 %. La robustesse du système déployé par La Poste et le soutien et la mobilisation des prestataires ont permis d'assurer une transition « sans couture ».

\* Un accord unanime relatif au télétravail à La Poste a été signé avec les organisations syndicales CGT, CFDT, SUD, FO, CFTC-CG et UNSA pour la période 2018-2022

## Un succès rendu possible grâce à la mobilisation des équipes

4 800 informaticiens travaillent au groupe La Poste. Comme beaucoup, ils ont dû eux-mêmes s'organiser, en travaillant depuis chez eux, ou, pour certains, sur site. Leur travail de l'ombre s'est révélé crucial dans cette période de crise et leur mobilisation a été au rendez-vous.

Grâce à l'action vigoureuse des équipes, les outils informatiques et numériques ont permis la continuité d'activité, que ce soit dans les domaines logistiques du Courrier et du Colis ou à La Banque Postale, et les services essentiels à l'accompagnement des collaborateurs comme la gestion de la paye ou la communication ont pu être pleinement assurés.

La sécurité a également dû être renforcée car La Poste fait face en ce moment, comme beaucoup d'entreprises, à une recrudescence de cyber attaques du fait de la multiplication des connexions et de la diversité des appareils utilisés.

Au-delà du support technique, les Ressources Humaines ont accompagné l'ensemble des équipes en télétravail. Par exemple, pour prévenir les effets du travail prolongé sur écran et permettre aux postiers de télétravailler dans de bonnes conditions et de mieux vivre le confinement, elles ont régulièrement transmis des conseils (de posture, d'ergonomie d'environnement de travail...) aux collaborateurs.

Fortes de ces outils et de cet accompagnement humain, les équipes des sièges et des fonctions support en situation de télétravail ont assuré et continuent à assurer pleinement leurs missions. Elles ont su s'adapter rapidement aux nouvelles contraintes et ont démontré une implication sans faille, en soutien de leurs collègues opérationnels.

*« Une mobilisation exceptionnelle et un effort collectif que je souhaite saluer. La réussite de cette organisation pendant la crise concrétise les efforts entrepris depuis des années par le groupe pour anticiper sa transformation numérique en investissant dans les infrastructures et les outils et en accompagnant l'ensemble des postières et postiers dans cette démarche d'évolution profonde des pratiques professionnelles »* **indique Philippe BAJOU, Secrétaire Général et Directeur Général Adjoint du Groupe La Poste.**

### A propos :

#### Le Groupe La Poste

La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des dépôts et de l'Etat. Le groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans 47 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,3 million de clients. La Poste, neutre en carbone depuis 2012, distribue 21,6 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2019, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 26 milliards d'euros, dont 30% à l'international, et emploie plus de 249 000 collaborateurs. La Poste s'est donné pour objectif d'accélérer sa transformation en continuant à se diversifier. Avec pour ambition de devenir la première entreprise de services de proximité humaine, pour tous, partout et tous les jours, La Poste s'engage à simplifier la vie.

#### Contacts presse

service.presse@laposte.fr