

# Rapport social 2019



Notre attention et nos efforts sont aujourd'hui tournés vers la gestion de l'épidémie de Covid-19 et ses répercussions sur nos collaborateurs et nos clients. Cette crise sans précédent ne fait que renforcer les missions et les valeurs qui guident notre stratégie en matière de ressources humaines. C'est dans cette perspective que s'inscrit l'exercice rétrospectif du bilan social en 2019.



## 2

P. 2  
L'interview  
de Valérie Decaux

P. 4  
Faits marquants

P. 6  
Chiffres clés  
La Poste 2019

## 8

### Mobilité et recrutement

P. 10  
Anticiper l'évolution des métiers  
Les premiers pas  
de la GPEC territoriale

P. 12  
Priorité à la mobilité interne  
La Poste fait bouger les postiers  
pour réussir sa transformation

P. 14  
Accompagner les postiers  
Le déploiement exceptionnel  
de m@rh

P. 16  
La formation au service  
de l'évolution professionnelle  
La numérisation de la formation

P. 18  
Le recrutement externe  
et l'emploi des jeunes  
Une politique responsable  
en faveur de l'emploi des jeunes

P. 20  
Le premier recruteur  
d'alternants en France  
Formaposte, formation en interne  
et intégration des alternants

## 22

### Une bonne qualité de vie au travail

P. 24  
La santé et la sécurité  
au travail  
Une nouvelle approche  
de la prévention des  
risques psychosociaux

P. 26  
La diversité,  
la non-discrimination  
et l'égalité des chances  
La Poste, un acteur  
engagé en faveur  
de la cohésion sociale

P. 28  
La qualité de vie au travail  
ParlonZen

## 30

### Les activités sociales

P. 32  
L'offre sociale  
et le logement

## 34

### Le dialogue social

P. 34  
12 nouveaux accords  
ou avenants

## 36

### Bilan social

# Message Valérie Decaux

Directrice générale adjointe  
du Groupe La Poste, en charge  
des ressources humaines

« Je suis convaincue  
que la transformation  
de La Poste  
est avant tout une  
transformation  
humaine. »

  
Valérie Decaux

## Quels ont été les points forts de cette année 2019 ?

Les points forts de l'année 2019 sont le résultat de l'engagement de tous dans la réussite de la transformation de La Poste. La vigueur du dialogue social en témoigne, avec 12 accords signés au cours de l'année, tout comme l'évolution professionnelle des postiers : plus de 20 000 postiers ont changé de fonction cette année et plus de 4 postiers sur 5 ont bénéficié d'au moins une formation en 2019. Cette transformation se fait dans le respect des valeurs qui nous animent, avec des avancées en matière d'égalité femmes-hommes ou encore d'inclusion des personnes handicapées. Je n'oublie pas non plus l'amélioration du quotidien des postiers, qu'il s'agisse de la simplification de leur vie administrative, des aides au logement ou de l'offre sociale.

## Quels sont aujourd'hui les principaux leviers de la transformation de La Poste ?

Je suis convaincue que cette transformation est avant tout humaine. Nous avons pris un engagement fort, qui est de construire La Poste de demain avec les postiers d'aujourd'hui. Pour donner la priorité au recrutement interne, nous avons mis en place des dispositifs d'une ampleur exceptionnelle. La performance de la gestion prévisionnelle des emplois s'appuie désormais sur un double volet, macro et micro, avec la mise en place de la GPEC territoriale. Tous les postiers qui souhaitent développer un projet professionnel bénéficient d'un accompagnement rapproché et d'un soutien important en matière de formation.

## Comment envisagez-vous les missions de la filière RH ?

Nous sommes au service des branches et c'est avec elles que nous construisons les politiques RH. L'écoute, le dialogue et la concertation sont au cœur de cette co-construction. Cette démarche est essentielle, tant pour soutenir le développement des branches et du Groupe au quotidien que pour faciliter la transformation profonde de nos métiers et de nos activités. Nous voulons aussi être un moteur de la promotion de la qualité de vie au travail et des valeurs humaines qui nous caractérisent. En bref, être au service de la performance de l'entreprise, comme du développement professionnel et personnel des postiers.

## Comment avez-vous fait face à l'épidémie de Covid-19 ?

Je voudrais d'abord assurer de notre soutien ceux qui ont été touchés par le virus et remercier chaleureusement tous les acteurs de la filière RH pour leur engagement auprès de leurs collègues opérationnels. Notre objectif a été de protéger la santé des postiers. Nous avons mis en place tous les moyens humains, matériels et en organisation du travail pour leur permettre de travailler en toute sécurité. La filière RH, comme toutes les autres fonctions support, a permis d'assurer la continuité de notre activité au service des clients et de remplir nos missions de service public. Notre rôle de soutien au service des branches d'activité trouve tout son sens dans cette période de grandes perturbations.



**Valérie Decaux**

Directrice générale adjointe  
du Groupe La Poste,  
en charge des ressources  
humaines



**Laure Pascarel**

Directrice des ressources  
humaines de la branche  
Numérique



**Yves Arnaudo**

Directeur des ressources  
humaines et des relations  
sociales de la branche  
Services-Courrier-Colis



**Pascal Portier**

Directeur adjoint  
des ressources humaines  
du Groupe La Poste



**Maud Vimeux**

Directrice des ressources  
humaines Réseau Services  
financiers, La Banque Postale



**Gérard Bellengier**

Directeur du secrétariat  
général du siège

**Merci à toute la filière RH!**

Votre mobilisation, votre engagement et votre solidarité ont été essentiels pour maintenir l'activité de La Poste et protéger la santé des postiers. RH de proximité, préventeurs, médecins, infirmiers, assistants sociaux sont montés au front pour soutenir les établissements, assister les postiers atteints par le virus et mettre en place les procédures nécessaires

pour garantir la sécurité de tous. Le back office a su, en un temps record, adapter ses modalités de travail, gérer les situations administratives individuelles, organiser les renforts auprès des équipes opérationnelles et garantir les grandes échéances, notamment les périodes de paie. Alors, encore une fois, bravo et merci à tous!

# Faits marquants

## 94/100

Dans le cadre de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, La Poste a publié, pour la première fois, le résultat du nouvel index d'égalité entre les femmes et les hommes. Celui-ci est de 94/100.



## Bulletin de paie numérique

La Poste a fait le choix de faire bénéficier l'ensemble des postiers d'un bulletin de paie numérique disponible dans un coffre-fort numérique personnel Digiposte. Il est accessible à tout moment depuis un ordinateur, une tablette ou via l'application mobile. À fin 2019, 6 postiers sur 10 reçoivent leur bulletin de paie dans un coffre-fort numérique.

## Service civique

La Poste a signé le 23 avril 2019 la charte d'engagement pour la valorisation et la promotion du service civique en entreprise. L'engagement des jeunes au travers du service civique s'inscrit dans les valeurs portées par La Poste. Outre la promotion du service civique auprès des postiers, La Poste souhaite valoriser cette expérience dans les parcours de recrutement et dans la reconnaissance des compétences acquises.

## 7<sup>e</sup> accord Handicap national

Le septième accord Handicap (2019-2022) a été signé le 10 mai 2019 par la CGT, la CFDT, FO, la liste Osons l'avenir – CFTC-CGC, UNSA. Avec cette signature, La Poste s'engage à approfondir la politique en faveur de l'insertion, du maintien dans l'emploi et du développement professionnel des postières et postiers en situation de handicap.



## Insertion des jeunes et emploi des seniors

La Poste et les organisations syndicales CFDT, FO, CFTC, la liste Osons l'avenir CGC-CFTC, UNSA ont signé le 29 mai 2019 un nouvel accord social portant sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors. L'accord reconduit les mesures du précédent accord pour l'année 2019. Avec une moyenne d'âge à 47 ans, l'équilibre de la pyramide des âges des postiers est un enjeu fort pour le Groupe. Il passe par l'insertion professionnelle de jeunes de moins de 30 ans et le maintien dans l'emploi des seniors de 50 ans et plus.

## Réseau Parité

Philippe Wahl, Anne-Laure Bourn et Valérie Decaux ont lancé le 22 octobre, aux côtés d'une centaine de managers, le réseau Parité du Groupe La Poste, qui répond à la volonté de faire progresser la parité à tous les niveaux de l'entreprise.



## Sécurité routière au travail

Du 13 au 17 mai, à l'occasion de la Semaine de la sécurité au travail, La Poste sensibilise à nouveau les postiers à la prévention des risques routiers. Le port obligatoire de la ceinture et du casque (pour les déplacements à vélo ou en Staby) est réaffirmé.



## Égalité femmes-hommes

La Poste et les organisations syndicales CGT, CFDT, FO, la liste Osons l'avenir – CFTC-CGC, UNSA ont signé le 25 juillet un nouvel accord d'une durée de trois ans sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cet accord, qui vise à donner les mêmes chances de déroulé de carrière entre les femmes et les hommes, doit notamment permettre de progresser dans trois domaines : la part des femmes parmi les cadres supérieurs, le renforcement de la mixité dans tous les métiers et la lutte contre le sexisme et les violences.

## Formaposte Île-de-France

Muriel Pénicaud, ministre du Travail, Valérie Decaux, directrice générale adjointe du Groupe La Poste en charge des ressources humaines, Yves Arnaudo, directeur des ressources humaines de la branche Services-Courrier-Colis du Groupe La Poste et président de Formaposte IDF, ont inauguré à Saint-Denis (93) les nouveaux locaux de Formaposte Île-de-France. Depuis plus de dix ans, Formaposte Île-de-France a déjà formé 10000 alternants à de nombreuses fonctions (facteur, métiers bancaires, management...) allant du CAP jusqu'à bac +5.

## Changer de regard sur le handicap

À l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, La Poste a soutenu l'association Makanak&vous. Ensemble, elles ont mené une opération artistique de sensibilisation au handicap intitulée « Trouver ma place ». Le 21 novembre 2019, les façades de 11 bâtiments postaux se sont ornées de photos géantes de visages de postiers en situation de handicap visible ou invisible.

# Chiffres clés La Poste 2019

## Effectifs

**202 736**

collaborateurs  
**maison mère.**

**47,4**

Âge moyen des  
collaborateurs.

**+ de**

**249 000**

dont 210 641 en France  
et 38 663 à l'étranger.

**25,9%**

des effectifs dans  
les filiales françaises  
et étrangères.

### **Répartition des effectifs**

**52,8%** Services-Courrier-  
Colis

**18,6%** Réseau La Poste

**17,1%** GeoPost

**6,8%** La Banque Postale

**2,6%** Groupe

**2,2%** Numérique

## Emploi

**+ de 30%**

des personnes recrutées  
en CDI en 2019 ont moins  
de 25 ans.

**7 799**

**nouveaux collaborateurs  
recrutés en CDI** en 2019,  
dont 4 232 facteurs.

**3 268**

personnes préalablement  
en CDD ont été recrutées  
en CDI.

**92,4%**

des effectifs en contrat  
permanent, avec un  
faible taux de turnover (**5,3%**).

## Évolution professionnelle

**20 191**

postiers ont bénéficié  
d'une évolution  
professionnelle.

**80,33%**

des postiers ont été  
formés avec en moyenne  
**3,95** jours par personne.

**235 M€**

investis dans la formation,  
soit **3,82%** de la masse  
salariale.

**43 600**

parcours qualifiants  
réalisés ou engagés  
à fin 2019.



### Qualité de vie au travail

**+ 0,9%**

pour le taux de fréquence des accidents du travail.

**7%**

pour le taux d'emploi des personnes en situation de handicap.

**52,4%**

de femmes dans l'entreprise, **50,65%** dans l'encadrement, **32,3%** des cadres dirigeants.



### Activités sociales

**203,8 M€**

Le budget des activités sociales.

**11584**

postiers ont bénéficié d'une aide au logement.



### Dialogue social

**12**

accords ou avenants nationaux signés en 2019, sur l'accompagnement de l'évolution des métiers, les mesures financières et la qualité de vie au travail.





# Mobilité et recrutement



Pour réussir sa transformation, La Poste fait en permanence évoluer ses métiers et les compétences de ses collaborateurs. Cette dynamique s'appuie sur des dispositifs désormais bien maîtrisés : anticiper les changements de métiers, soutenir les postiers dans leur évolution professionnelle et recruter, notamment chez les jeunes, les profils qui lui font défaut. La mobilité interne, portée par un effort massif de formation et un dispositif complet d'accompagnement, reste le principal levier de cette transformation.

# Anticiper l'évolution des métiers

●  
**Valérie Louradour,**  
directrice  
du développement RH  
à la DRH Groupe



« Notre ambition est de mobiliser sur la GPEC territoriale tous les acteurs tant au niveau national que local avec l'ensemble des branches. Notre priorité est d'installer et de faire vivre cette démarche dans la durée pour créer de nouveaux parcours professionnels pour les postiers. »

●  
**Aurélié Aussat,**  
directrice nationale du  
réseau des EMRG



« L'objectif de la GPEC territoriale est de donner aux managers locaux une vision territoriale de l'emploi et de déterminer – à six, douze et vingt-quatre mois – les besoins de recrutement et les risques d'attrition des compétences. »

●  
**Sophie Rayneau,**  
DRH des opérations  
bancaires de  
La Banque Postale



« Capturer des compétences nouvelles en dehors de son organisation est nécessaire pour régénérer son mode de fonctionnement et accroître sa performance. »



## Quelles compétences pour quels emplois demain ?

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est la démarche portée par la filière RH et par les managers pour promouvoir l'évolution professionnelle, la mobilité et les recrutements internes à La Poste.

Sa performance repose sur sa capacité à décliner l'impact des mutations de l'environnement et du marché sur les métiers, les compétences et l'anticipation des besoins de recrutement dans chaque bassin d'emploi.

L'Observatoire des métiers de La Poste, premier maillon de la chaîne, assure une veille permanente sur les grandes tendances sociétales, technologiques et économiques qui influent sur les missions et les services de La Poste. La cartographie de ces mutations, menée depuis 2015, permet d'identifier les métiers qui recrutent et ceux qui évoluent. Finalisé en 2018, le référentiel de compétences commun à l'ensemble des branches d'activité de La Poste définit avec précision les 260 compétences nécessaires à l'exercice des 180 métiers de l'entreprise.

## Les premiers pas de la GPEC territoriale

Si les grandes tendances de l'évolution des métiers sont analysées au niveau national, leurs retombées se concrétisent sur le terrain, bassin d'emploi par bassin d'emploi. En 2019, la GPEC territoriale a été déployée sur l'ensemble du territoire, sous l'impulsion de la direction du développement RH Groupe, et coordonnée et animée par les Espaces mobilité et recrutement Groupe (EMRG). Son objectif est de dynamiser la mobilité et la fluidité des parcours professionnels interbranches et interfilières au niveau local, en privilégiant l'évolution professionnelle au sein du Groupe.

Avec la mise en place des comités GPEC régionaux, les prévisions d'emplois et de compétences sont désormais déclinées localement dans une feuille de route annuelle. Des chantiers prioritaires ont été définis pour accompagner les transformations de sites, identifier les évolutions des métiers et de l'emploi ainsi que les besoins en itinéraires de mobilité. Ces comités ont également pour objectif de proposer des ressources en vue d'alimenter les métiers en tension et satisfaire les besoins de recrutement.

## Prévoir la transformation des métiers

### LES FILIÈRES ET LES MÉTIERS QUI RECRUTENT



**250 000**  
postiers dans

**29**  
filiales

### LES MÉTIERS QUI ÉVOLUENT

**180**  
métiers

# Priorité à la mobilité interne

**20191** mobilités internes en 2019

**17 595** promotions en 2019

**512** mobilités externes en 2019 : **202** vers la fonction publique, **143** vers des projets d'entrepreneuriat, **167** vers le secteur de l'économie sociale et solidaire



## **Parcours Simplon :**

formés pendant neuf mois, les postiers qui intègrent ce parcours mené en partenariat avec l'école Simplon peuvent obtenir le diplôme de concepteur-développeur et intégrer les services informatiques de La Poste. Depuis sa création en 2016, 68 collaborateurs en ont bénéficié. Une nouvelle formation d'analyste cybersécurité a été ajoutée en 2019 : huit postiers devraient obtenir leur certification d'ici à l'été 2020.

## Construire La Poste de demain avec les postiers d'aujourd'hui

Le modèle social de l'emploi à La Poste repose en priorité sur la mobilité interne. Pour préparer les postiers aux mutations inéluctables de leurs fonctions ou à l'exercice d'un nouveau métier, de nombreux parcours professionnels leur sont proposés. Ceux-ci s'appuient sur un référentiel commun de compétences afin de faciliter la mobilité entre les branches et les filières. La mission de La Poste est d'offrir des perspectives d'évolution à tous les postiers, de leur donner les moyens de les réaliser et de les encourager à devenir acteurs de leur vie professionnelle. Un dispositif complet est en place pour informer les postiers des opportunités professionnelles qui leur sont offertes et les accompagner dans leur parcours (voir pages 14 et 15).

## Des opportunités exceptionnelles à saisir

La Poste reste un ascenseur social remarquable. En 2019, 441 facteurs sont devenus chargés de clientèle et 154 chargés de clientèle sont devenus conseillers financiers. Sur les 507 membres du comité du management, 60 ont commencé leur carrière comme facteur ou chargé de clientèle.

Au total, en 2019, plus d'un postier sur dix a vu sa fonction évoluer et près d'un sur dix a bénéficié d'une promotion. Aux côtés des parcours traditionnels comme ceux de facteur vers chargé de clientèle ou de chargé de clientèle vers conseiller bancaire, les postiers disposent de multiples options en fonction de leurs métiers, de leurs compétences et de leurs souhaits d'évolution. Un facteur peut devenir technicien de maintenance ou encore développeur Web, un formateur peut devenir commercial, un communicant peut rejoindre la fonction achats, etc.

## La Poste bouge, les postiers aussi

● Yacine  
de facteur à



### chargé de clientèle

« La Poste est un véritable ascenseur social : en un an et demi, je suis monté de trois grades, ce qui paraissait en théorie mission impossible! »

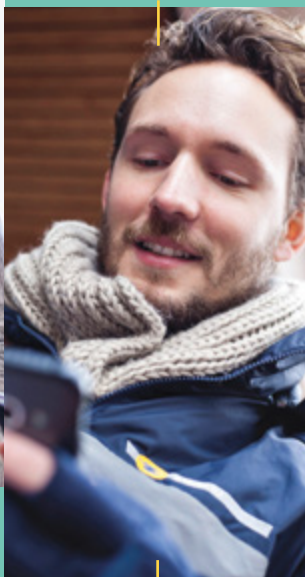
● Sandra  
de chargée de clientèle à



### conseillère financière (Booster COFI)

« Les compétences requises pour le métier de chargé de clientèle et celui de chargé de développement sont différentes et la transition demande une grande implication. Mes craintes concernaient essentiellement ma capacité à réussir dans un poste de conseil bancaire. Mais j'ai acquis de nouvelles expertises et je me suis rapidement habituée à l'environnement commercial. J'ai pris confiance en moi et je suis dorénavant capable d'atteindre les objectifs fixés. Aujourd'hui, je suis sereine. C'est l'aboutissement d'un projet initié il y a plusieurs années! »

● Olivier  
de facteur à



### développeur Web

« J'ai débuté en tant que facteur, puis je me suis intéressé à un domaine qui n'a rien à voir, et pourtant, tout cela est lié : en tant que développeur, je serai amené à construire des outils pour les facteurs. C'est extrêmement intéressant et j'encourage toute personne qui a touché même de loin à ce domaine et qui pense que ça pourrait lui plaire à tenter sa chance. »

● Christine  
de factrice à



### chargée de clientèle

« Cela faisait plusieurs années que je pensais à changer de métier, j'avais besoin de nouveauté. Ma conseillère en évolution professionnelle m'a aidée à y voir plus clair. J'ai pu discuter avec des personnes qui avaient déjà changé de métier et avoir leur retour d'expérience. J'ai passé les tests psychotechniques et un entretien. Puis j'ai intégré un vivier et j'ai suivi trois semaines de formation. J'ai ensuite passé du temps en immersion en bureau de poste. C'est là que j'ai pu évaluer si le métier me convenait vraiment. Grâce à toutes ces étapes, je savais où j'allais. Le processus est rassurant et je suis très satisfaite de ce changement. »

# Accompagner les postiers

●  
**Emmanuelle,**  
manager de proximité au  
centre financier de  
Rennes



« Après avoir suivi la formation “Développer mon projet professionnel” proposée par l’Espace mobilité et recrutement du Groupe (EMRG), j’ai posé ma candidature pour intégrer le vivier Manager de proximité pour le centre financier de Rennes. J’ai passé des tests psychotechniques, des entretiens, des mises en situation. Tout s’est bien passé et j’ai été admise dans la première classe Tremplin du centre financier de Rennes. J’ai pris mon poste de manager de proximité fin septembre et je serai bientôt accompagnée par un parcours qualifiant. »

En 2019, les EMRG ont accompagné **2400** postiers individuellement, **17000** collectivement et pourvu **4900** postes.

L’entretien professionnel à La Poste est réalisé tous les ans et non pas tous les deux ans comme préconisé par la loi. Une fréquence mieux adaptée aux attentes des postiers comme aux besoins de l’entreprise.

## Un dispositif élaboré

La Poste met au service des postiers qui souhaitent réaliser un projet professionnel des moyens humains et financiers importants. Ce dispositif d’accompagnement est un atout majeur pour étudier, élaborer et mettre en place un projet professionnel qui réponde aux souhaits des postiers comme aux orientations stratégiques et aux besoins de La Poste. Tout un réseau d’acteurs dédiés à l’évolution professionnelle peut être mobilisé à la demande des collaborateurs et des managers : 400 professionnels RH dont 260 conseillers en évolution professionnelle, 12 Espaces mobilité et recrutement Groupe (EMRG) implantés en région avec 150 experts. À chaque étape de leur projet, les postiers bénéficient de conseils personnalisés et d’un plan de développement individuel, d’une diversité de supports de communication et de gestion de carrière : sites et applications RH (m@p, le site intranet dédié à l’évolution professionnelle; netrh, l’intranet RH et m@rh, l’espace personnel RH commun à tous les postiers), ateliers d’information, entretiens annuels, bilan de compétences, etc.

## Le déploiement de m@rh

2019 a été l’année du déploiement de m@rh, un portail unique mis à la disposition de tous les collaborateurs du Groupe pour leur permettre de préparer et de construire leur avenir professionnel. Chaque postier peut y déclarer ses compétences, prendre connaissance des métiers recruteurs et des fonctions ouvertes à vivier, exprimer ses souhaits d’évolution. Les managers y trouvent l’ensemble des informations professionnelles de leurs collaborateurs ainsi que des supports d’échange dynamiques (appréciation, entretien professionnel, revues de personnel...). La filière RH dispose ainsi de données riches, actualisées et pertinentes, pour conseiller et accompagner collaborateurs et managers.



## Le pilotage d'un projet professionnel

### Phase 1

#### Il définit et clarifie ses souhaits d'évolution

· Avec les outils mis à sa disposition : m@p, m@rh, Bourse d'emplois... il se renseigne pour découvrir les métiers auxquels il peut accéder, les métiers qui recrutent et la démarche Viviers.

Il peut prendre connaissance de témoignages de postiers qui ont franchi le pas...  
· Avec son manager, il échange sur son projet lors de son entretien professionnel annuel.  
· Il peut faire appel à un conseiller en évolution professionnelle pour l'aider à

formaliser et à concrétiser son projet.

· En complément, il peut bénéficier de l'expertise d'un conseiller de l'EMRG de sa région.  
· Il a maintenant un projet bien défini : devenir manager de proximité.



### Phase 2

#### Il met en place son projet

· Avec son manager, il formalise son projet professionnel et définit son plan de développement individuel (actions de formation et de développement des compétences, mise en situation, dispositifs individuels...) pour compléter l'acquisition de compétences nécessaires à sa future fonction.

· Il découvre également la palette d'offres proposée par l'EMRG : ateliers collectifs, entretiens individuels, visites de sites.  
· Il postule sur la Bourse d'emplois et suit le processus de sélection (entretiens, mises en situation).  
· Il se prépare à ses nouvelles fonctions : il peut bénéficier d'une période d'immersion dans son nouveau métier.

### Phase 3

#### Il prend ses nouvelles fonctions

· Il bénéficie de l'appui de son manager dans son intégration.  
· Il consulte le livret d'accueil et d'intégration.  
· Il est accompagné par un tuteur.  
· Il dispose d'un droit au retour. Satisfait, il s'investit dans son nouveau métier.

# La formation au service de l'évolution professionnelle

**80,33%** des postiers ont suivi au moins une formation.

**139 983** agents formés avec **654 916** jours de formation

**43 600** parcours qualifiants engagés fin 2019, et **51** parcours proposés par l'entreprise

**14 476** managers ont participé fin 2019 à l'un des programmes de l'Institut du Management.

**19 000** postiers des filières supports formés fin 2019 par l'Institut du Développement.

## L'Université Services-Courrier-Colis

à l'honneur, avec un trophée pour les parcours qualifiants, décerné lors de la 5<sup>e</sup> édition des Trophées Innovation RH, et le Trophée du Digital Learning pour son campus numérique.

### moncompteformation :

l'application du ministère du Travail, disponible sur smartphone depuis novembre 2019, permet à tous les salariés de créer leur compte et de consulter leurs droits CPF en euros sur leur Compte personnel de formation (CPF), de chercher et de choisir une formation en fonction de leurs projets professionnels, de s'inscrire à la formation choisie et de la financer.

## Un engagement fort

Avec près d'un milliard d'euros sur cinq ans, La Poste investit massivement dans la formation afin de faire évoluer les compétences de ses collaborateurs, de les soutenir dans leurs souhaits d'évolution professionnelle et de réussir sa transformation. Cet engagement fort se décline dans cinq grands programmes :

- parcours qualifiants, d'une durée minimale de 70 heures, avec une certification validée par le Groupe, afin de favoriser la mobilité et l'employabilité des postiers;
- formation individuelle en libre-service (voir ci-dessous);
- développement des compétences managériales à l'Institut du Management (six sites en région);
- formation des postiers des filières supports à l'Institut du Développement;
- formation de tous les postiers dans les écoles des branches : École de la Banque et du Réseau (EBR), Université Services-Courrier-Colis et ses six Écoles métiers (Ventes, Marketing, Supply Chain, métier de facteur, Qualité satisfaction client, Relation Clients et Administration des Ventes).

## La digitalisation de la formation

La plupart des formations dispensées par La Poste alternent des séances en ligne et des séances en présentiel. Pour la troisième année, les postiers ont accès à une plateforme en libre-service qui propose plus de 70 formations organisées autour de deux grands thèmes : culture d'entreprise (savoir télétravailler, transition énergétique, handicap, éthique...) et digital et data (culture numérique, travail collaboratif, sécurité numérique et création de contenus, etc.). En 2019, l'offre s'est enrichie de plusieurs modules : la protection des données (RGPD), la prévention de la corruption et l'apprentissage de l'anglais. La part de l'e-formation dans le Groupe était en 2019 de 17% des formations suivies.

L'École de la Banque et du Réseau et l'Université Services-Courrier-Colis développent leur offre digitale, notamment leurs applications mobiles, pour répondre aux attentes des collaborateurs et aux nouveaux usages. L'École de la Banque et du Réseau a mis également en place 413 classes virtuelles afin de former 2 783 collaborateurs dont 22% de conseillers bancaires, 14% de responsables espace commercial et 11% de chargés de clientèle.

## Des formations pour tous

### Un programme exceptionnel de formation au digital

La maîtrise des usages numériques et des offres en ligne est essentielle pour les chargés de clientèle et les conseillers bancaires. Une grande campagne de formation conçue par l'École de la Banque et du Réseau a débuté en avril 2019. Elle vise dans un premier temps près de 2000 bureaux de poste vendeurs de Ma French Bank ainsi que les 300 bureaux participant au dispositif national en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire. Une formation de 3 h 30 permet aux collaborateurs d'acquérir les compétences et la confiance nécessaires pour bien utiliser ces outils.

●  
**Thierry,**  
ancien facteur

« La formation de chargé de clientèle dont j'ai bénéficié combine une approche pédagogique et une démarche pratique. J'ai ainsi alterné formation en salle et immersion en bureau de poste pour apprendre les subtilités du métier. Cela m'a permis de progresser le plus sereinement et le plus professionnellement possible vers mon nouveau poste. »

**235**  
millions d'euros en 2019  
(3,82% de la masse salariale)

●  
**Ruhi,**  
ex-responsable de  
clientèle particuliers

« J'ai intégré le DS Esprit Campus pour me préparer à ma prise de poste en tant que directeur de secteur. La formation se déroule sur sept semaines avec trois types d'apprentissage : la formation en salle, des ateliers avec des jeux de rôles en petits groupes et des présentations d'intervenants extérieurs. Tout ceci permet d'acquérir à la fois une vision stratégique et une approche analytique pour se projeter dans le métier de directeur de secteur. »



# Le recrutement externe et l'emploi des jeunes

## N° 2 du recrutement des profils digitaux en France, avec

400 recrutements au niveau du Groupe. (source : enquête Frenchweb « Top 100 des entreprises qui recrutent dans le numérique », mars 2020)

**60%** des recrutements en CDI chez les jeunes de moins de 30 ans

**4739** nouveaux contrats d'apprentissage et de professionnalisation en 2019

**4860** stages conventionnés dont plus de **700** stages de 3<sup>e</sup>

## Les engagements de La Poste

La Poste est un employeur de référence en France et mène une politique d'emploi responsable. Sa politique de recrutement est ouverte à la diversité, respectueuse de l'égalité des chances et porteuse des engagements du Groupe en la matière. La Poste privilégie les effectifs en contrat permanent (92,4%), pour lesquels la préférence est donnée à ses collaborateurs déjà en poste. En 2019, 3268 collaborateurs ayant préalablement exercé en CDD ont été embauchés en CDI.

## La priorité à l'emploi et à l'insertion des jeunes

Priorités au niveau national, l'emploi et l'insertion des jeunes sont un enjeu fort à La Poste. Tout en facilitant le maintien dans l'emploi des plus de 50 ans (46% des effectifs), La Poste mène une politique d'emploi dynamique en faveur des jeunes.

La Poste s'est engagée à ce que 60% de ses recrutements en CDI soient effectués chez les jeunes de moins de 30 ans. Ainsi, en 2019, 4583 jeunes dans cette tranche d'âge ont été recrutés.

La Poste se situe également dans le peloton de tête des employeurs en matière d'insertion des jeunes. En 2019, 4739 nouveaux contrats d'apprentissage et de professionnalisation ont été signés (voir pages 20 et 21). Elle réserve une place importante aux stages conventionnés en recevant chaque année près de 5000 stagiaires de profils CAP à bac+5. Un guide d'accompagnement a été mis à disposition des tuteurs pour accueillir en particulier des collégiens effectuant leur stage de 3<sup>e</sup>.

En avril 2019, La Poste a signé la charte d'engagement pour la valorisation et la promotion du service civique en entreprise.

Outre la promotion du service civique auprès des postiers, La Poste souhaite valoriser cette expérience dans les parcours de recrutement et la reconnaissance des compétences acquises.

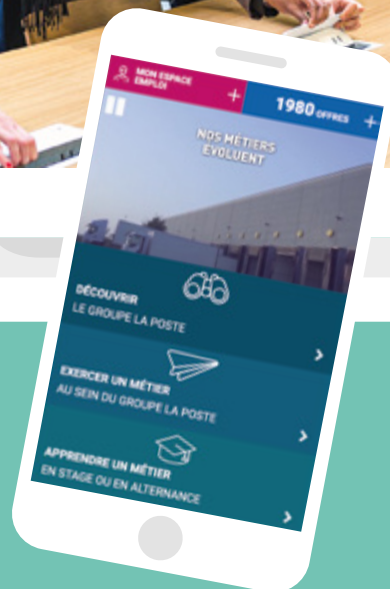
## En 2019 :

### Site [laposterecrite.fr](http://laposterecrite.fr)

- n° 7 du classement Potentialpark des « champions des outils numériques pour le recrutement »
- 1,4 million de visites
- 3882 offres publiées
- 151484 candidatures reçues

### Co'Pilote, le chatbot

- 49878 utilisateurs en 2019



### La marque employeur sur les réseaux sociaux

Twitter : @laposterecrite

<https://twitter.com/laposterecrite>

Facebook : @LeGroupeLaPosterecrite

[www.facebook.com/LeGroupeLaPosterecrite/](http://www.facebook.com/LeGroupeLaPosterecrite/)

LinkedIn : Le Groupe La Poste

[www.linkedin.com/company/la-poste/](http://www.linkedin.com/company/la-poste/)

# Le premier recruteur d'alternants en France

**N° 1** du recrutement d'alternants en France (source : classement *Le Figaro* « Les entreprises qui recrutent le plus d'alternants en 2019 »)

**17 600** alternants recrutés entre 2016 et 2019, dont 4 739 en 2019



## Prix Altern'up La Poste

En 2019, La Poste a pour la première fois remis le prix « La Poste Service de proximité » dans le cadre du concours organisé par la Fondation Innovations pour les apprentissages (Fipa). Le prix remis par La Poste récompense un projet d'installation de brumisateurs en centre-ville, destiné à protéger les populations à risque dans les zones urbaines lors des canicules estivales.

## Un tremplin vers la vie professionnelle

La Poste poursuit une politique dynamique de développement de l'alternance et réserve une place importante aux dispositifs de formation en contrat d'alternance. L'accord signé le 29 mai 2019 sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors a reconduit les mesures de l'accord de 2016 et permis de recruter plus de 17 600 alternants entre 2016 et 2019, dont 4 739 en 2019.

La Poste est également partenaire depuis 2016 de la Fondation Innovations pour les apprentissages (Fipa), dont l'objectif est de favoriser toutes les formes d'apprentissage en alternance en lien avec d'autres entreprises, en particulier pour les nouveaux métiers notamment les métiers de la data ou de la cyber.

## Formaposte

La formation en alternance s'appuie sur des CFA, dont trois CFA métiers de La Poste dédiés au Groupe : Formaposte Sud-Est, Formaposte Midi-Atlantique et Formaposte Île-de-France. Ces centres accompagnent 40 % des alternants de La Poste du CAP à bac + 5, sur l'ensemble des pôles d'activité du Groupe. À la suite de la loi de 2018 sur « La liberté de choisir son avenir professionnel », La Poste a entrepris l'extension territoriale de ses centres de formation. Formaposte Île-de-France s'est également doté en 2019 de nouveaux locaux à Saint-Denis afin de passer d'un statut exclusivement « hors les murs », où toutes les formations se déroulent dans des établissements partenaires (lycées, autres CFA, universités, écoles de commerce...), à un statut mixte « hors les murs / dans ses murs », qui intègre l'accueil des apprentis en formation dans ses locaux.

## Plus de 4 000 alternants par an

Les nouveaux locaux de Formaposte Île-de-France à Saint-Denis ont été inaugurés le 14 novembre 2019. Un bâtiment de 1500 m<sup>2</sup> pourra accueillir jusqu'à 200 personnes par jour. Créé en 2008, Formaposte Île-de-France a déjà formé 10 000 alternants.

**Théophile,**  
BTS négociation  
et relation client

« La notoriété et la taille de La Poste sont pour moi très rassurantes en termes de possibilités d'embauche et de perspectives d'évolution. Après trois mois de formation avec mon responsable, j'alterne la théorie et la pratique. Trois jours par semaine, je m'occupe des prospections de nouveaux clients et j'apporte un soutien dans l'espace de vente pour renseigner les clients et présenter les nouveaux produits. »

**Edwige,**  
master talents RH  
et big data

« La Poste est attirante pour les jeunes diplômés, parce que les métiers y sont très variés, et c'est une entreprise qui a une histoire et un poids économique importants. J'assiste le responsable RH dans différents domaines et je suis aussi chargée d'une partie de l'administration du personnel. L'alternance me permet de découvrir le monde du travail mais aussi de développer mes compétences professionnelles. Ce sera un atout pour moi sur le marché de l'emploi. »

**Valentine,**  
master marketing,  
communication  
et culture

« Je souhaitais réaliser mon master en alternance afin de gagner en expérience professionnelle et de commencer mon insertion dans la vie active. J'assiste la directrice de la communication et mes tâches sont très variées. La découverte de ce qu'est réellement la communication au sein d'un service rend ma formation plus concrète mais aussi plus complète. »






Une bonne  
qualité de vie  
au travail ■







Pour assurer la qualité de vie au travail de tous les postiers, la priorité de La Poste est de protéger leur santé et d'assurer leur sécurité. Les mesures de prévention se sont poursuivies en 2019. D'autre part, les politiques menées pour assurer l'égalité professionnelle et la non-discrimination ont enregistré de bons résultats, tout comme le déploiement d'autres dispositifs destinés à renforcer l'autonomie des postiers et à améliorer la qualité de vie au travail.

# La santé et la sécurité au travail

**Suivi médical** : fin 2019, **119** médecins du travail, **149** infirmiers en santé au travail, **107** assistants en service santé au travail et un réseau de **283** assistants sociaux.

Taux de fréquence des accidents du travail : **24,93** en 2019, **24,44** en 2018.

## Comment prévenir les incivilités? Témoignage de Philippe

« Bayonne Saint-Esprit faisait partie des dix bureaux qui enregistraient le plus d'incivilités. J'en ai donc fait une priorité dans mon plan de développement et la direction régionale m'a proposé de m'accompagner avec un plan opérationnel de lutte contre les incivilités (Poli). L'objectif de la démarche consiste à identifier et à s'approprier les comportements adaptés pour prévenir les incivilités au quotidien. Un postier qui subit une incivilité, il ne faut pas le laisser seul. À quasi chaque point hebdomadaire, on s'accorde dix minutes pour échanger sur le sujet. C'est fondamental, il faut que toute l'équipe aille dans le même sens. Et ça marche : les incivilités ont chuté. »

## Un effort continu en faveur de la prévention

Le déploiement d'équipements de travail plus sûrs reste un axe majeur de la prévention. En témoignent la suppression progressive des deux-roues à moteur, remplacés par des véhicules trois-roues à moteur (le Staby), les nouveaux outils d'aide à la manutention, le mobilier Previlot, qui permet d'alterner les positions assis/debout pour les chargés de clientèle dans les bureaux de poste et les mesures de prévention pour le travail sur écran.

La formation des managers et des agents à la réduction des risques de manutention et à l'adoption de nouvelles postures professionnelles s'est poursuivie en 2019. De nouvelles formes d'organisation du travail et de déplacement qui contribuent à réduire la fatigue et le risque d'accidents se développent : réunions à distance, télétravail, covoiturage. La branche Services-Courrier-Colis organise ses tournées en îlots pour diminuer les trajets des facteurs et des collecteurs jusqu'au premier point de distribution.

La démarche APALA (Avant, Pendant, Après l'Absence) qui associe managers et filière RH afin de maintenir un contact avec les postiers s'absentant longuement de l'entreprise a été poursuivie cette année. Pour impliquer davantage les managers dans cette démarche, des ateliers de simulation d'entretiens se sont tenus dans certaines régions pour les aider à bien appréhender chaque situation individuelle.

## Préserver la santé

Des actions vont se poursuivre pour réduire l'accidentologie : l'analyse systématique des causes des accidents du travail, l'amélioration de l'ergonomie des process courrier et colis, un meilleur rangement des locaux, la poursuite du plan Poli contre les incivilités dans les établissements et le renforcement de l'accueil et de la formation des nouveaux arrivants.

## Les campagnes de prévention

Aux côtés de l'information, de la formation et de l'organisation du travail, les campagnes de prévention jouent un rôle important pour sensibiliser les salariés aux risques auxquels ils sont confrontés et aux « bons gestes » à adopter pour les prévenir.



### « Un petit clic pour éviter un grand choc »

En 2019, La Poste a lancé « Un petit clic pour éviter un grand choc ». Comme chaque année, La Poste s'est appuyée sur la Semaine de la sécurité routière au travail et sur les visuels de la campagne de la branche Services-Courrier-Colis pour sensibiliser les postiers à la prévention des risques routiers, notamment au port de la ceinture de sécurité. Des actions ont également été menées pour diminuer la fatigue liée aux déplacements. En 2019, 42 000 postiers (38 500 en 2018) ont été formés à la sécurité routière.



### « Bien dans son travail sur écran »

Cette nouvelle plaquette s'adresse aux 20 000 postiers qui travaillent sur écran de manière prolongée. Destinée à réduire la fatigue et à améliorer leurs conditions de travail, elle donne des conseils simples et pratiques pour bien organiser son poste de travail et préserver sa santé.



### « Soyons plus forts que les incivilités »

En juillet 2019, le Réseau a renouvelé ses supports de communication destinés à prévenir les incivilités en bureau de poste. Le nouveau kit comprend plusieurs affiches, flyers, stickers et badges, dont l'objectif est de sensibiliser les clients aux règles de bien-vivre ensemble et d'améliorer leur connaissance des procédures dans les bureaux.

# La diversité, la non-discrimination et l'égalité des chances

**Femmes : 52,4%**  
de l'effectif total, **50,65%**  
de l'encadrement.

**32,3%** sont des cadres  
dirigeants et stratégiques.

La Poste a obtenu la note  
de **94/100** à l'index Égalité  
femmes-hommes  
confirmé en 2020.

Premier employeur de  
personnes handicapées  
en France avec

**14 000** collaborateurs

**7%** de bénéficiaires de  
l'obligation d'emploi (BOE)  
(obligation légale : **6%**)

**« Diversité, de quoi  
parle-t-on ? »** : un nouvel  
e-learning est disponible  
pour tous les postiers pour  
comprendre les enjeux  
de la diversité et de la lutte  
contre toutes les formes  
de discrimination.

## **Femmes@numérique :**

La Poste est partenaire  
fondateur de ce réseau  
destiné à favoriser  
la féminisation dans  
le numérique notamment  
en encourageant  
la création de start-up  
numériques par  
des femmes. La Poste  
organise aussi un cycle  
de rencontres « Femmes  
du numérique ».

## Plus d'égalité professionnelle

La Poste renforce les engagements du quatrième accord Égalité femmes-hommes du 25 juillet 2019. Celui-ci fixe les objectifs suivants : atteindre 45% de femmes en Groupe A, 40% en Groupe B et Groupe C d'ici 2022. L'augmentation de la part des femmes parmi les cadres supérieurs, le renforcement de la mixité dans tous les métiers, la lutte contre le sexisme et les violences et l'ouverture de tous les droits liés à la parentalité, quelle que soit l'orientation sexuelle ou l'identité de genre, sont des engagements essentiels. Afin de promouvoir la parité au sein du Groupe, La Poste a lancé en octobre 2019 le réseau « Un.e » pour encourager les échanges et la réflexion sur ces thèmes autour de deux sponsors du projet : Anne-Laure Bourn, directrice générale adjointe du Groupe La Poste, en charge du Réseau, et Valérie Decaux, directrice générale adjointe du Groupe La Poste, en charge des ressources humaines.

## Premier employeur de personnes handicapées

L'année a également été marquée par la signature le 10 mai 2019 d'un septième accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. La Poste recrutera 650 personnes handicapées en quatre ans, dont 260 en CDI. Au moins 50% du budget de l'accord (23 millions d'euros) seront consacrés aux mesures de maintien dans l'emploi.

Par ailleurs, pour garantir la qualité de l'intégration, un accueil dédié à la prise de poste des postiers en situation de handicap est prévu et la formation des managers renforcée. Quatre e-learning sont désormais à leur disposition pour accompagner leurs collaborateurs qui ont un handicap spécifique. Un e-learning de sensibilisation au handicap a également été mis en place en libre-service. Il permet à chacun de comprendre ce qu'est une situation de handicap, de lever les a priori et d'adopter la bonne attitude avec un collègue en situation de handicap.

## « Trouver ma place » avec Makanak&vous

**Près de 200 postiers** en situation de handicap invisible ont été mis à l'honneur dans toute la France lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH) en novembre 2019.

À l'occasion d'une opération artistique inédite, leurs portraits géants sont venus orner les façades du Siège du Groupe et de dix autres bâtiments emblématiques de La Poste. Cette opération de sensibilisation au handicap invisible a été pensée par La Poste et l'association

Makanak&vous, selon le concept « Inside Out » créé par le photographe et artiste de street art JR. Makanak&vous a été créée par Dina Fourneter, sa présidente. Elle milite pour l'inclusion des personnes handicapées dans la société. Devenue handicapée cognitive suite à deux accidents vasculaires cérébraux, elle défend l'idée que les personnes handicapées, avec leur sensibilité, leur créativité, leur façon de penser « en dehors du cadre », sont une force pour la société.



« Je suis vraiment très contente d'avoir participé à cette opération artistique. Jamais je n'aurais pensé que d'être affichée comme les autres après près de quarante ans de service à La Poste serait aussi gratifiant. »

« C'est avec des actions de communication des grandes entreprises comme La Poste que nous avancerons et ferons évoluer les mentalités, et changerons le regard sur les personnes en situation de handicap. Handicap visible ou invisible, même combat! »



« Il est important de parler du handicap au travail, pour mettre en lumière l'action de ceux qui œuvrent au quotidien, malgré cela. Ceci afin de ne pas minimiser notre rôle, de prouver qu'il est aussi important que celui des autres collaborateurs. Nous sommes, au même titre que tous, une pierre de l'édifice. »



« J'ai été embauchée par La Poste avec mon handicap, que je n'ai jamais cherché à cacher. Je remercie La Poste pour sa politique d'inclusion du handicap qui est bien faite. J'ai participé à cette journée car je pense qu'il ne faut pas avoir honte de son handicap. »

# La qualité de vie au travail

**794** managers formés à l'Institut du Management sur la qualité de vie au travail et l'écoute et l'accompagnement des personnes en situation difficile.

Le nombre de télétravailleurs a quasiment doublé durant l'année 2019, passant de **2442** à **4349**.

**91%** des utilisateurs du coffre-fort numérique estiment que Digiposte leur simplifie la vie (enquête réalisée fin novembre 2019).

**1946** jours de congé donnés par La Poste et les postiers au Fonds de solidarité pour les aidants.



## « Bienvenue à La Poste » :

l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants recrutés ou en mobilité (60000 personnes par an) sont un moment clé pour comprendre l'entreprise, les fonctions de chacun et les politiques de santé et de sécurité au travail. Le livret d'accueil a été revu et s'est accompagné du lancement d'une application.

## La solidarité en faveur des aidants

La création d'un fonds de solidarité destiné à donner des jours de congé aux aidants est le fruit de l'accord Aidants signé en 2018. Fin 2019, ce fonds était doté de 1946 jours, dont 613 donnés par La Poste et 258 par des postiers. 30 postiers aidants ont pu bénéficier de 881 jours de congés supplémentaires pour accompagner leurs proches. Afin de permettre aux postiers aidants de mieux concilier leurs impératifs personnels avec leur vie professionnelle, plusieurs dispositions ont été mises en place, notamment dans l'organisation de leur temps de travail ou encore dans la gestion de leurs absences et besoins de mobilité.

## La digitalisation de la vie administrative

La digitalisation des relations administratives simplifie la vie des postiers, leur fait gagner du temps et améliore la qualité des services. Fin 2019, près de 120 000 postiers recevaient leurs bulletins de paie dans un coffre-fort numérique personnel Digiposte, soit près de 6 sur 10. Le double envoi, papier et numérique, a pris fin en janvier 2020 pour les postiers qui ont déjà activé Digiposte. Pour les autres, un délai supplémentaire leur est accordé. Après avoir généralisé la saisie en ligne des notes de frais, La Poste simplifie leur traitement. Depuis juillet 2019, le parcours a été facilité, le temps de saisie des notes de frais réduit, l'ergonomie de l'application revue et les délais de remboursement ont été raccourcis. Deux autres nouveautés sont en vue pour simplifier la vie administrative des postiers. D'une part, la gestion en ligne des abonnements de transport en commun ou de location de vélo, expérimentée en mars 2019 et qui va être généralisée en juin 2020. D'autre part, le lancement d'un chatbot RH, un assistant virtuel qui pourra répondre rapidement à des questions simples et récurrentes. Testé depuis octobre 2019 auprès de 12 000 postiers, ce chatbot RH va être accessible à tous les postiers en 2020.

## Une nouvelle approche des risques psychosociaux

Pour favoriser la qualité de vie au travail des postiers, La Poste a fait le choix de renforcer la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans toutes ses entités. Elle a pour cela mis en place fin 2019 les Essentiels, une nouvelle méthode de prévention en lien avec l'Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) qui vise à traiter en profondeur les causes des situations qui peuvent créer des tensions ou du stress au travail pour les équipes.

## Le déploiement des espaces de discussion sur le travail

ParlonZen est une pratique managériale innovante qui renforce l'autonomie des postiers. Elle leur donne la parole afin d'apporter des solutions à leurs problèmes quotidiens avec leur manager. En 2019, toutes les branches et plusieurs directions nationales sont engagées dans cette démarche, avec le soutien de 200 accompagnateurs et plus de 2000 managers formés.



### Premier bilan

Les équipes qui pratiquent ParlonZen jugent la méthode efficace pour trouver des solutions et partager des bonnes pratiques. Elles notent également une autonomie accrue des collaborateurs, davantage de dialogue et de confiance, et un meilleur climat de travail.

### Exemples de sujets traités en ateliers

- « Les temps de pause sont mal organisés, ils tombent souvent sur des horaires de forte affluence. »
- « Comment améliorer la mise en place et les bénéfices de la polyvalence dans notre secteur ? »
- « C'est difficile de travailler en co-construction avec les autres équipes. »
- « Comment faire tourner la production en tenant compte des absences et des restrictions d'aptitude ? »
- « Comment améliorer l'aménagement d'un open space ? »
- « Nos services ont été regroupés et chacun a des pratiques différentes, ce qui nous pose des problèmes. »
- « Comment accueillir deux nouveaux arrivants qui ne viennent pas de l'entreprise ? »

### 3 questions à

...



**Élisabeth Klein,**

responsable développement RH, centre financier de Nancy

### 1 Comment s'est déroulée la mise en place de ParlonZen ?

J'ai suivi une formation de deux jours que j'ai ensuite déclinée auprès des 37 managers de proximité du centre. L'objectif était de faire passer l'état d'esprit de la démarche et les principes méthodologiques. À charge pour chaque manager de se l'approprier et de la mettre en place, à sa façon, avec son équipe. La démarche s'inscrivait dans l'approche des communautés managériales, ce qui a facilité sa mise en place.

### 2 Quels sont les éléments clés du succès ?

L'approche collective est au cœur de la démarche et la posture du manager joue un rôle essentiel. Il doit animer les discussions de manière que le problème soit posé et résolu par l'équipe, et non par lui. Ce n'est pas toujours facile et plusieurs ateliers ont d'ailleurs opté pour une co-animation, avec un second manager extérieur à l'équipe.


### 3 Quel bilan en faites-vous aujourd'hui ?

En six mois, 12 ateliers ont été menés sur des thèmes variés, souvent assez techniques, du fonctionnement des boîtes e-mail à l'utilisation des badges en passant par la gestion du temps administratif. Tous ont enclenché des processus de résolution des problèmes, souvent dès leur première réunion. Le bilan est positif, tant du côté des managers que des équipes. Reste maintenant à l'inscrire dans la durée...

A diverse group of young adults and a child are laughing and piggybacking in a sunlit forest. The scene is joyful and captures a moment of social connection. The text 'Les activités sociales' is overlaid in white, with a small red square at the end of the word 'sociales'.

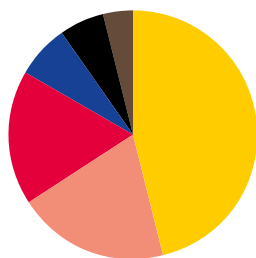
# Les activités sociales ■





Avec un budget de près de 204 millions d'euros en 2019, l'offre sociale de La Poste contribue à la qualité de vie et au bien-être au travail. Co-construite avec les organisations syndicales, elle couvre la restauration, la parentalité, les activités sportives et culturelles ainsi que les actions, d'entraide et de solidarité. À cette offre d'activités sociales s'ajoute une politique active d'aide au logement.

# L'offre sociale et le logement



## Budget total 2019 : 203,8 millions d'euros :

- **46,2%** : restauration, dont 21,1% pour les titres-restaurants;
- **19,9%** : aides à l'enfance et à la jeunesse;
- **17,3%** : activités culturelles et loisirs;
- **6,9%** : prévoyance et solidarité;
- **6,0%** : gestion et frais de structure;
- **3,7%** : activités économiques et vie quotidienne.

2019 : plus de **42 millions** d'euros sont ainsi consacrés au logement des postiers.

**11584** postiers ont bénéficié des prestations et solutions logement, dont **1956** ont signé un bail pour un logement du parc locatif social.

## Une offre diversifiée

**94 millions** d'euros d'aide pour la restauration des postiers : **128388** postiers bénéficiant d'une offre de restauration qui peut être la restauration collective, avec possibilité d'accès à 412 points de restauration en fonction du lieu de travail, ou l'achat de titres-restaurants (sous conditions).

**40 millions** d'euros d'aides pour l'enfance et la jeunesse : garde des enfants, soutien scolaire, séjours en centres de vacances.

**14 millions** d'euros pour des actions d'entraide et de solidarité : aides aux familles d'enfants handicapés, aux grands malades, aux personnels victimes d'addiction, aux donneurs de sang, aux secouristes, aux personnes en situation de handicap.

## Les prestations individuelles

La Poste a développé des prestations individuelles d'action sociale, telles que des Chèques-Vacances (**37408** demandes en 2019), des allocations de scolarité et des Cesu (Chèques emploi service universels) préfinancés pour aider la parentalité.

La Poste a également mis en place une offre de soutien aux postiers aidants familiaux avec la mise à disposition d'un guichet téléphonique d'accueil spécifique pour les accompagner et les conseiller de façon plus personnalisée. Un guide a aussi été publié à l'attention des aidants.

## Cesu

– Titres de paiement de 15 euros, avec une contribution de La Poste variant de 3 euros à 12,50 euros en fonction du quotient familial.

– Pour les postiers aidants familiaux, les familles monoparentales, les postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi, une demi-part supplémentaire dans le calcul du quotient familial.



– Pour les postiers aidants familiaux (notamment ayant un enfant en situation de handicap) et les postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi, le nombre de Cesu aidés est uniquement limité par le plafond d'aide de 1830 euros.

– **Pour le règlement de tout type de services à la personne :**

- garde d'enfants à domicile et hors du domicile : crèche, jardin d'enfants, halte-garderie, garderie périscolaire, assistante maternelle agréée, accueil de loisirs sans hébergement;
- soutien scolaire et accompagnement d'enfants dans leurs déplacements;
- entretien de la maison, jardinage, bricolage, assistance informatique;
- services aux personnes âgées.

### Un acteur majeur du logement

La Poste participe à la construction et au financement de logements sociaux et intermédiaires en versant une contribution financière chaque année à Action Logement (ex-1% logement). Le Groupe est le premier contributeur de la participation des employeurs à l'effort de construction avec 28 millions d'euros versés en 2019.

### Apporter des solutions logement pour tous

La Poste propose des solutions adaptées aux besoins des postiers à chaque étape de leur parcours professionnel ou personnel : hébergement temporaire, locatif social, parc intermédiaire, accession à la propriété et services associés (conseil, cautionnement, crédit immobilier, prêt travaux, aide financière, économies d'énergie).

●  
**Christine,**  
conseillère clientèle  
à la télévente



« J'ai été promue et j'ai quitté Lyon pour Paris où il est difficile de se loger dans le secteur privé. Mon encadrante m'a informée de l'existence d'une rubrique logement sur le Portail malin avec une liste de logements sociaux disponibles. J'ai pris contact avec le service logement de La Poste qui m'a aidée dans mes démarches. Tout a été fait pour répondre à mes souhaits. »

### Portail malin

Le site Web des activités sociales de La Poste réunit toutes les informations sur les prestations et les services. À partir du Portail malin, les postiers peuvent accéder à SPOT+, le réseau d'entraide de La Poste. 91% des postiers connaissent le Portail malin et 80% des utilisateurs sont satisfaits des informations trouvées.

Le dialogue social est la clé de la construction d'un projet partagé par La Poste et les postiers. 2019 a d'abord été une année de consolidation des 13 accords signés en 2018, ainsi que de la mise en place des représentants élus lors des élections professionnelles de décembre 2018. 12 nouveaux accords ou avenants, dont 11 accords majoritaires, ont été signés en 2019. Deux de ces accords portent sur la promotion de la diversité et de l'égalité des droits (handicap et égalité hommes-femmes).

**Le septième accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap**, signé le 10 mai par la CGT, la CFDT, FO, la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

**L'avenant n° 10 à l'accord du 19 mai 2006 instituant deux régimes de garanties collectives obligatoires « incapacité-invalidité-décès » et « remboursement des frais de santé »**, signé le 20 novembre par la CFDT, SUD, FO, la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

**L'avenant n° 4 à l'accord du 7 juillet 2011 instituant un régime de garanties collectives « remboursement des frais de santé » au profit des fonctionnaires et contractuels de droit public de La Poste**, signé le 20 novembre par la CFDT, SUD, FO, la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

# Le dialogue social

**L'accord relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des seniors**, signé le 29 mai par la CFDT, FO, la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

**L'avenant à l'accord Insertion des jeunes et emploi des seniors de 2019**, signé le 20 décembre par la CFDT, FO, la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

**Les deux avenants aux accords du 8 décembre 2006 instaurant un plan d'épargne entreprise (PEG) et un plan d'épargne pour la retraite collectif (Perco) au sein du Groupe**, signés le 9 janvier par la CFDT, FO et la liste Unis pour agir (CFTC/CFE-CGC/UNSA)

**Le quatrième accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, signé le 25 juillet par la CGT, la CFDT, FO et la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

**L'avenant à l'accord « Un avenir pour chaque postier » de 2015**, signé le 20 décembre par la CFDT, FO, la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

**L'avenant à l'accord relatif aux primes « Colis »**, signé le 1<sup>er</sup> octobre par la CFDT, FO et la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC)

**L'accord relatif aux mesures salariales pour l'année 2019 et l'avenant à la convention commune correspondante**, signés le 18 mars par la CFDT, FO, la liste Osons l'avenir (CFTC/CFE-CGC) et l'UNSA

## Une année de consolidation

2019 a été une année de consolidation. Les commissions de suivi des accords signés en 2018 se sont assurées de leur application et ont adapté les mesures aux réalités opérationnelles. Par ailleurs, les représentants élus pour quatre ans au sein des différentes instances représentatives lors des élections professionnelles de décembre 2018 ont pris leurs fonctions.

# Bilan social La Poste 2019

## **1. Emploi**

1.1 Effectifs.....	38
1.2 Travailleurs extérieurs.....	46
1.3 Embauches.....	47
1.4 Départs.....	49
1.5 Promotions.....	53
1.6 Personnes handicapées.....	54
1.7 Absentéisme.....	56

## **2. Rémunérations et charges accessoires**

2.1 Montant des rémunérations.....	61
2.2 Hiérarchie des rémunérations.....	63
2.3 Charges accessoires.....	63

## **3. Conditions d'hygiène et de sécurité**

3.1 Accidents de travail et de trajet.....	64
3.2 Maladies professionnelles.....	66
3.3 Médecine du travail de La Poste.....	67
3.4 Médecine de contrôle.....	67
3.5 Comités d'hygiène et de sécurité.....	68
3.6 Dépenses en matière de sécurité.....	69

## **4. Autres conditions de travail**

4.1 Durée et aménagement du temps de travail.....	70
4.2 Organisation et contenu du travail.....	71

## **5. Formation**

5.1 Formation professionnelle.....	72
5.2 Congés de formation.....	74
5.3 Alternance.....	74

## **6. Relations professionnelles**

6.1 Représentants du personnel.....	75
6.2 Information et communication.....	78

## **7. Autres conditions de vie relevant de l'entreprise**

7.1 Action sociale.....	80
-------------------------	----

# 1. Emploi

## 1.1. EFFECTIFS

### 1.1.1. Effectif total décembre

L'année 2019 est marquée par un volume de recrutements important même s'il diminue cette année (7799 recrutements en 2019, contre 8574 recrutements en CDI en 2018). Le nombre de départs augmente légèrement et s'élève à 12 646, contre 11 885 en 2018. La Poste favorise les effectifs en contrats permanents.

En personnes physiques	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	18 929	19 111	19 413
Cadres (classe III)	33 812	33 950	33 390
Maîtrise et exécution (classes II et I)	161 956	158 542	149 933
<b>TOTAL</b>	<b>214 697</b>	<b>211 603</b>	<b>202 736</b>

### Répartition par sexe et statut

	2017			2018			2019		
	Fonctionnaires	CDD <sup>(1)</sup>	CDI <sup>(2)</sup>	Fonctionnaires	CDD <sup>(1)</sup>	CDI <sup>(2)</sup>	Fonctionnaires	CDD <sup>(1)</sup>	CDI <sup>(2)</sup>
Femmes	40 323	8 538	63 678	36 879	9 200	64 732	33 579	7 606	65 082
Hommes	46 718	9 510	45 930	42 226	10 496	48 070	37 801	9 212	49 456
<b>ENSEMBLE</b>	<b>87 041</b>	<b>18 048</b>	<b>109 608</b>	<b>79 105</b>	<b>19 696</b>	<b>112 802</b>	<b>71 380</b>	<b>16 818</b>	<b>114 538</b>

(1) Titulaires d'un contrat à durée déterminée.

(2) Titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

### 1.1.2. Effectif permanent

Il s'agit des agents à temps plein présents du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	15 311	15 524	15 852
Cadres (classe III)	26 779	26 901	26 761
Maîtrise et exécution (classes II et I)	111 839	107 917	103 965
<b>TOTAL</b>	<b>153 929</b>	<b>150 342</b>	<b>146 578</b>



### 1.1.3. Nombre de salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée au 31 décembre

En personnes physiques	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	296	214	196
Cadres (classe III)	1 656	1 384	1 110
Maîtrise et exécution (classes II et I)	16 096	18 098	15 512
<b>TOTAL</b>	<b>18 048</b>	<b>19 696</b>	<b>16 818</b>

### 1.1.4. Effectif mensuel moyen

En équivalent agents années (moyenne sur douze mois de l'effectif total mesuré à la fin de chaque mois)	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	17 337	17 398	17 703
Cadres (classe III)	30 734	30 919	30 837
Maîtrise et exécution (classes I et II)	143 827	137 867	133 643
<b>TOTAL</b>	<b>191 898</b>	<b>186 184</b>	<b>182 183</b>

### Répartition par statut/contrat

	2017			2018			2019		
	Fonctionnaires	CDD	CDI	Fonctionnaires	CDD	CDI	Fonctionnaires	CDD	CDI
Cadres supérieurs (classe IV)	8 993	258	8 086	8 546	248	8 604	8 238	190	9 275
Cadres (classe III)	16 032	1 419	13 283	15 128	1 499	14 292	14 248	1 242	15 347
Maîtrise et exécution (classes I et II)	55 191	11 972	76 664	48 672	11 566	77 629	42 888	12 391	78 364
<b>TOTAL</b>	<b>80 216</b>	<b>13 648</b>	<b>98 033</b>	<b>72 346</b>	<b>13 313</b>	<b>100 525</b>	<b>65 374</b>	<b>13 823</b>	<b>102 986</b>

### 1.1.5. Répartition par sexe de l'effectif total au 31 décembre

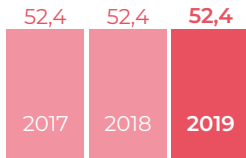
En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	8 105	8 228	8 457
	Hommes	10 824	10 883	10 956
	Ensemble	18 929	19 111	19 413
Cadres (classe III)	Femmes	17 993	18 386	18 420
	Hommes	15 819	15 564	14 970
	Ensemble	33 812	33 950	33 390
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	86 441	84 197	79 390
	Hommes	75 515	74 345	70 543
	Ensemble	161 956	158 542	149 933
<b>TOTAL</b>	Femmes	112 539	110 811	106 267
	Hommes	102 158	100 792	96 469
	Ensemble	214 697	211 603	202 736

### Répartition par domaine de pilotage

					2019
		Cadres supérieurs (classe IV)	Cadres (classe III)	Maîtrise et exécution (classes I et II)	Total
Courrier	Femmes	2 812	4 745	53 833	61 390
	Hommes	4 221	6 466	57 600	68 287
	Ensemble	7 033	11 211	111 433	129 677
Colis	Femmes	256	220	1 305	1 781
	Hommes	415	437	3 318	4 170
	Ensemble	671	657	4 623	5 951
Services financiers	Femmes	898	2 206	4 783	7 887
	Hommes	1 518	1 405	1 976	4 899
	Ensemble	2 416	3 611	6 759	12 786
Réseau	Femmes	3 267	10 371	17 844	31 482
	Hommes	3 162	5 997	7 105	16 264
	Ensemble	6 429	16 368	24 949	47 746
Supports et structures	Femmes	1 224	878	1 625	3 727
	Hommes	1 640	665	544	2 849
	Ensemble	2 864	1 543	2 169	6 576
<b>TOTAL</b>	Femmes	8 457	18 420	79 390	106 267
	Hommes	10 956	14 970	70 543	96 469
	Ensemble	19 413	33 390	149 933	202 736

## 1.1.5 bis. Taux de féminisation de l'effectif total au 31 décembre

### Évolution globale (%)



### Évolution par domaine de pilotage

En %	2017	2018	2019
Courrier	47,3	47,2	47,3
Colis	29,9	29,9	29,9
Services financiers	62,3	61,6	61,7
Réseau La Poste	65,8	65,9	65,9
Supports et structures	50,3	56,8	56,7

52,4 % des postiers sont des postières, comme les deux précédentes années. La part des femmes dans l'encadrement progresse à nouveau (50,65 % en 2019, 50,1 % en 2018, 49,5 % en 2017).

## 1.1.6. Répartition par âge de l'effectif au 31 décembre

### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	60 ans et +	2 012	2 075	2 158
	50 à 59 ans	8 375	8 512	8 599
	40 à 49 ans	5 847	5 835	5 989
	30 à 39 ans	2 115	2 157	2 133
	25 à 29 ans	262	285	292
	20 à 24 ans	22	33	46
	19 ans et –	0	0	0
Cadres (classe III)	60 ans et +	2 672	2 870	2 978
	50 à 59 ans	13 697	13 461	13 195
	40 à 49 ans	8 795	9 017	9 052
	30 à 39 ans	5 790	5 955	5 837
	25 à 29 ans	1 047	1 067	985
	20 à 24 ans	155	196	233
	19 ans et –	0	0	0
Maîtrise et exécution (classes II et I)	60 ans et +	10 867	11 290	11 609
	50 à 59 ans	58 000	54 236	50 767
	40 à 49 ans	38 726	36 630	34 802
	30 à 39 ans	27 045	26 139	25 034
	25 à 29 ans	7 751	8 166	8 093
	20 à 24 ans	3 174	3 640	3 696
	19 ans et –	297	343	420
<b>TOTAL</b>	60 ans et +	15 551	16 235	16 745
	50 à 59 ans	80 072	76 209	72 561
	40 à 49 ans	53 368	51 482	49 843
	30 à 39 ans	34 950	34 251	33 004
	25 à 29 ans	9 060	9 518	9 370
	20 à 24 ans	3 351	3 869	3 975
	19 ans et –	297	343	420

La part des 55 ans et plus dans l'effectif permanent augmente de façon régulière : 31,6 % en 2019, 31 % en 2018, 29,8 % en 2017. Cette tendance illustre l'enjeu du maintien dans l'emploi des seniors au sein de l'entreprise, qui fait l'objet d'une politique active depuis la signature d'un accord et d'un avenant relatifs à l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors signés les 29 mai et 20 décembre 2019.

## Pyramide des âges par sexe

En %	2017		2018		2019	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
60 ans et +	7,78	8,05	8,26	8,68	8,77	9,27
50 à 59 ans	41,07	40,32	40,54	38,78	40,26	37,63
40 à 49 ans	28,48	25,63	27,98	25,52	27,77	25,72
30 à 39 ans	17,09	18,54	17,00	18,80	16,75	18,89
25 à 29 ans	4,00	5,29	4,26	5,75	4,29	5,89
20 à 24 ans	1,40	2,04	1,77	2,30	1,90	2,41
19 ans et -	0,17	0,13	0,19	0,17	0,26	0,19

## Âge moyen

	2017	2018	2019
Femmes	47,4	47,3	47,4
Hommes	47,0	46,8	46,7
<b>ENSEMBLE</b>	47,2	47,1	47,1

L'âge moyen des postiers atteint 47,4 ans en 2019, un chiffre stable par rapport à l'année précédente. Avec le recul de l'âge légal de départ à la retraite, la population des 60 ans et plus progresse sensiblement.

## Répartition par domaine de pilotage

Fonctionnaires et salariés CDI	2019				
	Courrier	Colis	Services financiers	Réseau	Supports et structures
60 ans et +	9 000	243	1 623	4 910	969
50 à 59 ans	42 188	1 541	5 816	19 870	3 146
40 à 49 ans	31 814	1 837	2 697	11 900	1 595
30 à 39 ans	21 932	1 213	1 930	7 302	627
25 à 29 ans	6 900	291	309	1 796	74
20 à 24 ans	2 270	155	87	958	5
19 ans et -	135	11	0	274	0
<b>TOTAL</b>	<b>123 081</b>	<b>5 291</b>	<b>12 462</b>	<b>47 010</b>	<b>6 416</b>

## 1.1.7. Répartition de l'effectif au 31 décembre selon l'ancienneté

### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	40 ans et +	928	1 079	789
	30 à 39 ans	5 837	5 591	5 951
	20 à 29 ans	4 143	4 656	4 490
	10 à 19 ans	5 258	5 009	5 076
	5 à 9 ans	1 362	1 200	1 127
	4 ans et –	1 105	1 362	1 784
Cadres (classe III)	40 ans et +	1 646	1 808	1 181
	30 à 39 ans	9 870	9 362	9 923
	20 à 29 ans	8 229	8 841	8 067
	10 à 19 ans	8 832	8 901	8 862
	5 à 9 ans	2 202	2 018	2 208
	4 ans et –	1 377	1 636	2 039
Maîtrise et exécution (classes I et II)	40 ans et +	3 858	4 262	2 913
	30 à 39 ans	28 256	24 930	25 055
	20 à 29 ans	39 892	40 103	34 365
	10 à 19 ans	49 416	44 758	39 559
	5 à 9 ans	12 616	12 354	11 894
	4 ans et –	11 822	14 037	20 635
<b>TOTAL</b>	40 ans et +	6 432	7 149	4 883
	30 à 39 ans	43 963	39 883	40 929
	20 à 29 ans	52 264	53 600	46 922
	10 à 19 ans	63 506	58 668	53 497
	5 à 9 ans	16 180	15 572	15 229
	4 ans et –	14 304	17 035	24 458

## Ancienneté selon le sexe

	2019									Total		
	Cadres supérieurs (classe IV)			Cadres (classe III)			Maîtrise et exécution (classes II et I)					
	F	H	E	F	H	E	F	H	E	F	H	E
40 ans et +	255	534	789	543	638	1181	1204	1619	2 913	2 092	2 791	4 883
30 à 39 ans	2 319	3 632	5 951	4 567	5 356	9 923	12 533	12 522	25 055	19 419	21 510	40 929
20 à 29 ans	2 273	2 217	4 490	4 746	3 321	8 067	20 818	13 547	34 365	27 837	19 085	46 922
10 à 19 ans	2 300	2 776	5 076	5 373	3 489	8 862	22 699	16 860	39 559	30 372	23 125	53 497
5 à 9 ans	466	661	1 127	1 320	888	2 208	5 544	6 350	11 894	7 330	7 899	15 229
4 ans et -	722	1 062	1 784	1 199	840	2 039	9 690	10 945	20 635	11 611	12 847	24 458
<b>TOTAL</b>	<b>8 835</b>	<b>10 882</b>	<b>19 217</b>	<b>17 748</b>	<b>14 532</b>	<b>32 280</b>	<b>72 578</b>	<b>61 843</b>	<b>134 421</b>	<b>98 661</b>	<b>87 257</b>	<b>185 918</b>

F : femmes – H : hommes – E : ensemble.

Les postiers réalisent des carrières longues dans l'entreprise.

## 1.1.8. Répartition de l'effectif au 31 décembre selon une structure de qualification détaillée

### Fonctionnaires et salariés CDI

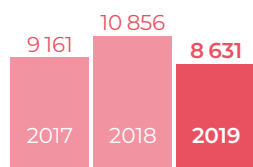
En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Groupes B et C	2 305	2 280	2 310
	Groupe A	16 328	16 617	16 907
Cadres (classe III)	III3	11 461	11 310	11 053
	III2	10 091	9 861	9 663
	III1	10 604	11 395	11 564
	II3	25 700	25 149	25 030
Maîtrise et exécution (classes I et II)	II2	24 353	21 567	18 821
	II1	20 637	20 346	19 787
	I3	44 126	43 661	45 700
	I2	31 042	29 720	25 082
	I1	2	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>196 649</b>	<b>191 907</b>	<b>185 918</b>

La part des cadres (classes III et IV) dans le total des effectifs, fonctionnaires et salariés en CDI, passe de 25,8 % en 2017 à 26,8 % en 2018 et à 27,7 % en 2019. Cet accroissement sensible du taux d'encadrement illustre l'accroissement des qualifications au sein de l'entreprise.

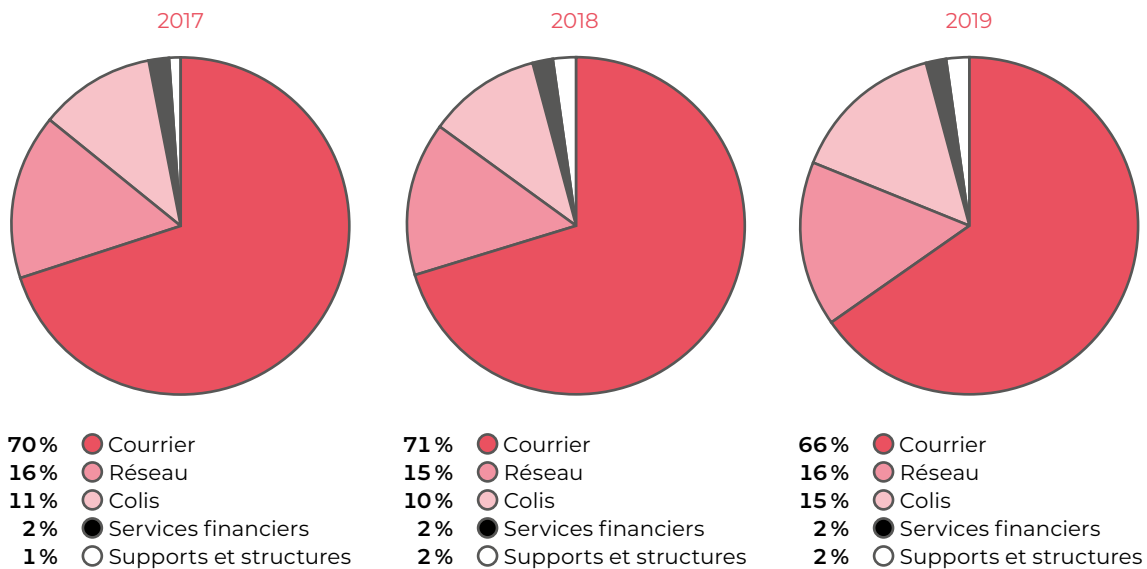
## 1.2. TRAVAILLEURS EXTÉRIEURS

### 1.2.1. Nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure

Personnel intérimaire en équivalent agents années



Répartition du personnel intérimaire par domaine de pilotage





## 1.3. EMBAUCHES

Au total, La Poste a recruté 7 799 nouveaux collaborateurs en CDI en 2019 (8 574 nouveaux collaborateurs en CDI en 2018). En outre, le nombre d'alternants présents en 2019 atteint un niveau de 4 739 contrats signés.

### 1.3.1. Nombre d'embauches par contrat à durée indéterminée

		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	202	270	276
	Hommes	284	397	377
	Ensemble	486	667	653
Cadres (classe III)	Femmes	301	500	436
	Hommes	199	359	282
	Ensemble	500	859	718
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	3 076	3 447	3 170
	Hommes	3 739	3 601	3 258
	Ensemble	6 815	7 048	6 428
<b>TOTAL</b>	Femmes	3 579	4 217	3 882
	Hommes	4 222	4 357	3 917
	Ensemble	7 801	8 574	7 799

### 1.3.2. Nombre d'embauches<sup>(1)</sup> par contrat à durée déterminée

		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	87	99	93
	Hommes	34	48	52
	Ensemble	121	147	145
Cadres (classe III)	Femmes	86	104	88
	Hommes	37	53	48
	Ensemble	123	157	136
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	10 234	16 084	17 782
	Hommes	13 359	19 453	22 003
	Ensemble	23 593	35 537	39 785
<b>TOTAL</b>	Femmes	10 407	16 287	17 963
	Hommes	13 430	19 554	22 103
	Ensemble	23 837	35 841	40 066

(1) Nombre de contrats de plus d'un mois.

### 1.3.3. Nombre d'embauches de travailleurs de moins de 25 ans en contrat à durée indéterminée

		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	11	14	48
	Hommes	11	25	63
	Ensemble	22	39	111
Cadres (classe III)	Femmes	56	107	132
	Hommes	29	57	73
	Ensemble	85	164	205
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	1 048	1 190	1 320
	Hommes	1 211	1 247	1 397
	Ensemble	2 259	2 437	2 717
<b>TOTAL</b>	Femmes	1 115	1 311	<b>1 500</b>
	Hommes	1 251	1 329	<b>1 533</b>
	Ensemble	2 366	2 640	<b>3 033</b>

## 1.4. DÉPARTS

### 1.4.1. Total des départs

#### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	314	311	362
	Hommes	584	596	636
	Ensemble	898	907	998
Cadres (classe III)	Femmes	819	892	950
	Hommes	1 169	1 114	1 184
	Ensemble	1 988	2 006	2 134
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	4 363	4 659	4 892
	Hommes	4 654	4 313	4 622
	Ensemble	9 017	8 972	9 514
<b>TOTAL</b>	Femmes	5 496	5 862	<b>6 204</b>
	Hommes	6 407	6 023	<b>6 442</b>
	Ensemble	11 903	11 885	<b>12 646</b>

### 1.4.2. Nombre de démissions

#### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	69	48	49
	Hommes	44	45	73
	Ensemble	113	93	122
Cadres (classe III)	Femmes	178	178	187
	Hommes	108	108	151
	Ensemble	286	286	338
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	746	799	1 039
	Hommes	668	768	948
	Ensemble	1 414	1 567	1 987
<b>TOTAL</b>	Femmes	993	1 025	<b>1 275</b>
	Hommes	820	921	<b>1 172</b>
	Ensemble	1 813	1 946	<b>2 447</b>

### 1.4.3. Nombre de licenciements

#### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	7	4	9
	Hommes	11	8	11
	Ensemble	18	12	20
Cadres (classe III)	Femmes	28	52	48
	Hommes	34	28	34
	Ensemble	62	80	82
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	265	405	487
	Hommes	337	379	489
	Ensemble	602	784	976
<b>TOTAL</b>	Femmes	300	461	544
	Hommes	382	415	534
	Ensemble	682	876	1 078

#### Nombre de licenciements pour inaptitude physique dans le volume global de licenciement

#### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	2	0	3
	Hommes	1	1	0
	Ensemble	3	1	3
Cadres (classe III)	Femmes	8	20	20
	Hommes	3	3	4
	Ensemble	11	23	24
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	114	254	303
	Hommes	46	84	119
	Ensemble	160	338	422
<b>TOTAL</b>	Femmes	124	274	326
	Hommes	50	88	123
	Ensemble	174	362	449

### 1.4.3 bis. Nombre de révocations

#### Fonctionnaires

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	1	0	0
	Hommes	1	0	2
	Ensemble	2	0	2
Cadres (classe III)	Femmes	0	1	1
	Hommes	2	1	7
	Ensemble	2	2	8
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	4	7	5
	Hommes	6	6	15
	Ensemble	10	13	20
<b>TOTAL</b>	Femmes	5	8	6
	Hommes	9	7	24
	Ensemble	14	15	30

### 1.4.4. Départs au cours de la période d'essai

#### Salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	4	6	13
	Hommes	12	12	13
	Ensemble	16	18	26
Cadres (classe III)	Femmes	12	37	33
	Hommes	10	27	20
	Ensemble	22	64	53
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	83	91	126
	Hommes	131	134	153
	Ensemble	214	225	279
<b>TOTAL</b>	Femmes	99	134	172
	Hommes	153	173	186
	Ensemble	252	307	358

## 1.4.5. Départs en retraite

### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	225	241	285
	Hommes	496	515	521
	Ensemble	721	756	806
Cadres (classe III)	Femmes	587	604	670
	Hommes	987	916	940
	Ensemble	1 574	1 520	1 610
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	3 149	3 244	3 106
	Hommes	3 307	2 850	2 842
	Ensemble	6 456	6 094	5 948
<b>TOTAL</b>	Femmes	3 961	4 089	4 061
	Hommes	4 790	4 281	4 303
	Ensemble	8 751	8 370	8 364

## 1.4.6. Décès

### Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	8	12	6
	Hommes	20	16	16
	Ensemble	28	28	22
Cadres (classe III)	Femmes	14	20	11
	Hommes	28	34	32
	Ensemble	42	54	43
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	116	113	129
	Hommes	205	176	175
	Ensemble	321	289	304
<b>TOTAL</b>	Femmes	138	145	146
	Hommes	253	226	223
	Ensemble	391	371	369

## 1.5. PROMOTIONS

### 1.5.1. Nombre d'agents promus dans l'année dans une catégorie supérieure

#### Fonctionnaires et salariés de droit privé

En personnes physiques				2019
Intra-cadres supérieurs	Femmes	36	53	62
	Hommes	62	61	91
	Ensemble	98	114	153
Cadres vers cadres supérieurs	Femmes	304	271	276
	Hommes	346	316	304
	Ensemble	650	587	580
Intra-cadres	Femmes	1 349	1 061	1 086
	Hommes	1 161	919	957
	Ensemble	2 510	1 980	2 043
Maîtrise et exécution vers cadres	Femmes	1 277	1 142	894
	Hommes	920	797	651
	Ensemble	2 197	1 939	1 545
Intra-maîtrise et exécution	Femmes	7 343	5 873	6 996
	Hommes	6 170	4 958	6 278
	Ensemble	13 513	10 831	13 274
<b>TOTAL</b>	Femmes	10 309	8 400	<b>9 314</b>
	Hommes	8 659	7 051	<b>8 281</b>
	Ensemble	18 968	15 451	<b>17 595</b>

#### Évolution globale

	2017	2018	2019
Femmes	10 309	8 400	9 314
Hommes	8 659	7 051	8 281
<b>ENSEMBLE</b>	18 968	15 451	<b>17 595</b>

Le volume de promotions est important au cours des trois dernières années. Ainsi, concernant l'encadrement, on comptabilise 3588 promotions internes en 2019 (4620 en 2018) pour 1371 recrutements externes (tableau 1.3.1) illustrant ainsi la priorité donnée à l'évolution interne à La Poste.

## 1.6. PERSONNES HANDICAPÉES

### 1.6.1. Nombre de bénéficiaires de l'obligation d'emploi

En personnes physiques	2017	2018	2019
Total d'agents bénéficiaires de l'obligation d'emploi	10 909	11 282	11 521
– dont nombre d'agents reconnus travailleurs handicapés CDAPH (ex-Cotorep)	9 163	9 556	9 827
<i>y compris le flux entrant sur l'année de personnels reconnus travailleurs handicapés</i>	1 066	1 000	1 009
– dont autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi	1 746	1 726	1 694

Depuis 2012, La Poste n'intègre plus les personnes en situations d'inaptitude reclassées dans le calcul de son taux de BOE (bénéficiaires de l'obligation d'emploi). Les chiffres figurant ci-dessus ne comprennent pas les intérimaires handicapés, les stagiaires handicapés et les unités bénéficiaires issues des achats auprès du secteur adapté et protégé.

Au global, en ajoutant l'ensemble des bénéficiaires de l'obligation d'emploi (un total de plus de 14 000 BOE), La Poste atteint un taux de 7 %. Elle dépasse l'obligation légale de 6% des effectifs.

#### Répartition des agents reconnus travailleurs handicapés

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés			TOTAL
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)	Maîtrise et exécution		
		Classe II	Classe I	
Femmes	1 089	2 989	2 162	6 240
Hommes	802	1 295	1 490	3 587
<b>ENSEMBLE</b>	1 891	4 284	3 652	9 827

#### Répartition des autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés			TOTAL
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)	Maîtrise et exécution		
		Classe II	Classe I	
Femmes	130	463	479	1 072
Hommes	128	225	269	622
<b>ENSEMBLE</b>	258	688	748	1 694



## Répartition de l'ensemble des bénéficiaires de l'obligation d'emploi

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés						TOTAL
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)		Maîtrise et exécution				
	Femmes	Hommes	Classe II		Classe I		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
Droit public	658	682	1 574	1 013	661	662	5 250
Droit privé	561	248	1 878	507	1 980	1 097	6 271
Sous-total	1 219	930	3 452	1 520	2 641	1 759	11 521
<b>TOTAL</b>	2 149		4 972		4 400		<b>11 521</b>

## Répartition des agents en situation d'inaptitude reclassés

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés						TOTAL
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)		Maîtrise et exécution				
	Femmes	Hommes	Classe II		Classe I		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
Droit public	272	222	1 081	776	545	511	3 407
Droit privé	65	30	460	163	643	279	1 640
Sous-total	337	252	1 541	939	1 188	790	5 047
<b>TOTAL</b>	589		2 480		1 978		<b>5 047</b>

## 1.7. ABSENTÉISME

### 1.7.1. Taux d'absentéisme pour maladie<sup>(1)</sup>

En %	2017	2018	2019
Fonctionnaires	7,14	7,22	7,43
Salariés CDI	6,77	6,76	7,03
<b>ENSEMBLE</b>	6,94	6,96	<b>7,19</b>

(1) Nombre de journées d'absence pour maladie (indicateur 1.7.3) rapporté au produit de l'effectif mensuel moyen en personnes physiques de l'année par le nombre de jours de l'année.

L'absentéisme pour maladie demeure à un niveau élevé. Son augmentation reflète en grande partie la moyenne d'âge des postiers et porte notamment sur des absences longues.

### 1.7.2. Nombre de journées d'absence<sup>(1)</sup>

Fonctionnaires	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	128 793	129 098	127 406
Cadres (classe III)	345 423	330 247	320 241
Maîtrise et exécution (classes II et I)	2 129 115	1 942 203	1 789 481
<b>TOTAL</b>	2 603 331	2 401 548	<b>2 237 128</b>

Salariés CDI	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	103 621	103 431	104 348
Cadres (classe III)	354 198	371 011	408 005
Maîtrise et exécution (classes I et II)	3 031 927	3 032 856	3 165 318
<b>TOTAL</b>	3 489 746	3 507 298	<b>3 677 671</b>

(1) Les données des indicateurs 1.7.2 à 1.7.7 sont exprimées en jours calendaires.

### 1.7.3. Nombre de journées d'absence pour maladie<sup>(1)</sup>

Fonctionnaires	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	118 022	118 293	116 650
Cadres (classe III)	319 840	302 757	292 484
Maîtrise et exécution (classes I et II)	1 924 228	1 751 484	1 613 411
<b>TOTAL</b>	<b>2 362 090</b>	<b>2 172 534</b>	<b>2 022 545</b>

Salariés CDI	2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	72 330	76 500	80 269
Cadres (classe III)	258 548	275 455	310 852
Maîtrise et exécution (classes I et II)	2 324 783	2 369 925	2 514 157
<b>TOTAL</b>	<b>2 655 661</b>	<b>2 721 880</b>	<b>2 905 278</b>

(1) Y compris longue maladie, affection de longue durée et grave maladie.

### 1.7.4. Répartition des absences pour maladie selon leur durée

Cet indicateur donne le nombre de jours d'absence selon la durée de l'arrêt<sup>(1)</sup>.

#### Fonctionnaires et salariés CDI

		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	30 jours et moins	47 812	48 752	45 620
	31 à 90 jours	35 885	35 092	33 977
	91 jours et plus	46 638	46 245	51 283
Cadres (classe III)	30 jours et moins	140 946	139 021	143 524
	31 à 90 jours	95 807	95 994	98 520
	91 jours et plus	152 562	148 495	157 078
Maîtrise et exécution (classes I et II)	30 jours et moins	1 072 928	1 019 247	1 025 913
	31 à 90 jours	666 138	637 952	642 428
	91 jours et plus	1 163 104	1 122 488	1 146 618
<b>TOTAL</b>	30 jours et moins	<b>1 261 686</b>	<b>1 207 020</b>	<b>1 215 057</b>
	31 à 90 jours	<b>797 830</b>	<b>769 038</b>	<b>774 925</b>
	91 jours et plus	<b>1 362 304</b>	<b>1 317 228</b>	<b>1 354 979</b>

(1) Hors longue maladie, affection de longue durée et grave maladie.

### 1.7.5. Nombre de journées d'absence pour accidents du travail et de trajet

<b>Fonctionnaires (accidents de service et de trajet)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cadres supérieurs (classe IV)	6 240	6 122	6 065
Cadres (classe III)	14 604	17 378	18 219
Maîtrise et exécution (classes I et II)	166 352	156 415	143 302
<b>TOTAL</b>	187 196	179 915	<b>167 586</b>

<b>Salariés CDI (accidents du travail et de trajet)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cadres supérieurs (classe IV)	3 932	3 195	2 987
Cadres (classe III)	17 893	21 178	26 027
Maîtrise et exécution (classes I et II)	364 759	357 622	377 435
<b>TOTAL</b>	386 584	381 995	<b>406 449</b>

### 1.7.6. Nombre de journées d'absence pour maternité, adoption et paternité

Fonctionnaires		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Maternité et adoption	236	159	174
	Paternité	65	22	44
Cadres (classe III)	Maternité et adoption	1 275	892	629
	Paternité	198	165	214
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Maternité et adoption	5 696	3 889	2 858
	Paternité	521	641	550
<b>TOTAL</b>	Maternité et adoption	7 207	4 940	<b>3 661</b>
	Paternité	784	828	<b>808</b>

Salariés CDI		2017	2018	2019
Cadres supérieurs (classe IV)	Maternité et adoption	20 053	16 834	13 656
	Paternité	1 360	1 488	1 496
Cadres (classe III)	Maternité et adoption	58 827	55 408	50 513
	Paternité	2 780	2 740	2 961
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Maternité et adoption	189 748	191 658	182 648
	Paternité	15 924	15 318	15 835
<b>TOTAL</b>	Maternité et adoption	268 628	263 900	<b>246 817</b>
	Paternité	20 064	19 546	<b>20 292</b>

### 1.7.7. Nombre de journées d'absence pour congés autorisés (événements familiaux...)

<b>Fonctionnaires</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cadres supérieurs (classe IV)	4 230	4 502	4 473
Cadres (classe III)	9 506	9 055	8 695
Maîtrise et exécution (classes II et I)	32 318	29 774	29 360
<b>TOTAL</b>	<b>46 054</b>	<b>43 331</b>	<b>42 528</b>

<b>Salariés CDI</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cadres supérieurs (classe IV)	5 946	5 414	5 940
Cadres (classe III)	16 150	16 230	17 652
Maîtrise et exécution (classes II et I)	136 713	98 333	75 243
<b>TOTAL</b>	<b>158 809</b>	<b>119 977</b>	<b>98 835</b>

## 2. Rémunérations et charges accessoires

### 2.1. MONTANT DES RÉMUNÉRATIONS 2019

#### 2.1.1. Rémunération mensuelle moyenne 2019

##### Rémunération brute<sup>(1)</sup>

En euros	Fonctionnaires			Salariés CDI		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
Groupes B et C	7 210	7 579	7 447	7 614	8 395	8 081
Groupe A	4 116	4 171	4 149	4 134	4 230	4 185
Cadres	2 981	3 035	3 010	2 657	2 620	2 643
Maîtrise et exécution	2 405	2 371	2 387	2 204	2 084	2 151
<b>ENSEMBLE</b>	2 753	2 832	2 795	2 453	2 457	2 455

(1) Éléments de rémunération à périodicité mensuelle hors primes variables.

##### Évolution globale

En euros	Fonctionnaires			Salariés CDI		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Rémunération moyenne brute	2 680	2 749	2 795	2 361	2 409	2 455

L'écart de rémunération reste résiduel entre les femmes et les hommes salariés à La Poste (0,2% en défaveur des femmes).

## 2.1.2. Grille des rémunérations<sup>(1)</sup>

### Répartition des agents en fonction des rémunérations mensuelles brutes

Année 2019 (en décembre)		
Tranches de rémunération brute (en euros)	Effectif	%
≤ 1 800	22 340,8	12,2
1 800 à 2 000	34 830,9	19,0
2 000 à 2 200	29 342,2	16,0
2 200 à 2 600	45 386,7	24,8
2 600 à 3 000	23 355,1	12,7
3 000 à 4 000	17 356,2	9,5
> 4 000	10 737,6	5,9
<b>TOTAL</b>	<b>183 349,5</b>	<b>100,0</b>

Année 2018 (en décembre)		
Tranches de rémunération brute (en euros)	Effectif	%
≤ 1 800	24 156,5	12,7
1 800 à 2 000	36 595,0	19,3
2 000 à 2 200	31 292,8	16,5
2 200 à 2 600	46 141,1	24,3
2 600 à 3 000	22 754,9	12,0
3 000 à 4 000	18 110,7	9,6
> 4 000	10 442,0	5,5
<b>TOTAL</b>	<b>189 493,1</b>	<b>100,0</b>

Année 2017 (en décembre)		
Tranches de rémunération brute (en euros)	Effectif	%
≤ 1 800	29 671,8	15,4%
1 800 à 2 000	36 827,4	19,2%
2 000 à 2 200	33 936,4	17,7%
2 200 à 2 600	42 626,6	22,2%
2 600 à 3 000	21 994,9	11,5%
3 000 à 4 000	17 079,0	8,9%
> 4 000	9 927,6	5,2%
<b>TOTAL</b>	<b>192 063,7</b>	<b>100,0%</b>

(1) Agents fonctionnaires et salariés sous CDI, CDI et CDD, sur la base d'équivalence en unité à temps complet.

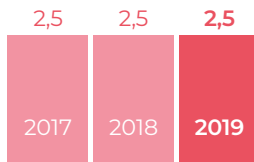
Le premier niveau de rémunération mensuelle brute est de 1761,40 euros, soit 15,8% au-dessus du Smic mensuel brut.



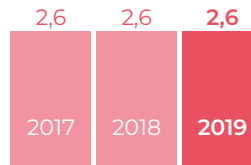
## 2.2. HIÉRARCHIE DES RÉMUNÉRATIONS

2.2.1. Rapport entre la moyenne des rémunérations des 10% des agents touchant les rémunérations les plus élevées et celle correspondant aux 10% des agents touchant les rémunérations les moins élevées

Fonctionnaires



Salariés



2.2.2. Montant global des dix rémunérations les plus élevées

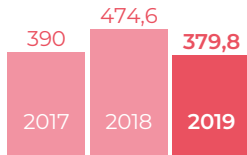
En euros	2017	2018	2019
Montant brut	4 664 830	5 002 243	5 012 010

## 2.3. CHARGES ACCESSOIRES

2.3.1. Montant des versements effectués à des entreprises pour mise à disposition de personnel

Montant des versements à des entreprises de travail temporaire

Montants exprimés en millions d'euros



# 3. Conditions d'hygiène et de sécurité

## 3.1. ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DE TRAJET

### 3.1.1. Nombre d'accidents avec arrêt

#### Fonctionnaires et salariés

	2017	2018	2019
Femmes	5 506	5 056	5 036
Hommes	3 898	3 378	3 287
<b>ENSEMBLE</b>	<b>9 404</b>	<b>8 434</b>	<b>8 323</b>

### 3.1.2. Nombre d'incapacités<sup>(1)</sup> permanentes (partielles et totales) notifiées à l'entreprise pendant l'année

#### Fonctionnaires et salariés

		2017	2018	2019
Consécutives à des accidents de trajet	Femmes	24	46	33
	Hommes	22	27	20
	<b>ENSEMBLE</b>	<b>46</b>	<b>73</b>	<b>53</b>
Consécutives à des accidents de service ou du travail	Femmes	111	160	170
	Hommes	106	108	101
	<b>ENSEMBLE</b>	<b>277</b>	<b>268</b>	<b>271</b>

(1) Ces incapacités peuvent résulter d'accidents survenus pendant l'année ou au cours des années précédentes.

### 3.1.3. Nombre d'accidents mortels du travail et de trajet

#### Fonctionnaires et salariés

	2017	2018	2019
Accidents de trajet	1	1	6
Accidents de service et du travail	5	1	7

### 3.1.4. Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail

#### Fonctionnaires et salariés

	2017	2018	2019
Femmes	887	842	863
Hommes	574	607	609
<b>ENSEMBLE</b>	1 461	1 449	1 472

## 3.2. MALADIES PROFESSIONNELLES

### 3.2.1. Nombre d'agents atteints par des affections pathologiques à caractère professionnel et caractérisation de celles-ci

Tableau de recensement des maladies professionnelles reconnues au cours de l'année. Les numéros figurant après les libellés renvoient à la codification du Code de Sécurité sociale (article R. 421-3).

Dénomination de la maladie	2017	2018	2019
Acide chromique et dérivé	0	0	1
Amiante (30)	0	0	0
Cancer broncho-pulmonaire (30 bis)	0	1	1
Lésions cutanées (sels de nickel) (37)	1	0	0
Surdité (42)	0	0	0
Affections périarticulaires (57)	431	538	550
Lésions cutanées (65)	0	1	0
Rachis lombaire (97)	0	0	0
Rachis lombaire (98)	18	8	18
Lésions chroniques du ménisque	–	3	0
Autres	20	21	25
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>487</b>	<b>595</b>

### 3.3. MÉDECINE DU TRAVAIL DE LA POSTE

#### Effectifs de la médecine du travail

	2017	2018	2019
Médecins du travail de La Poste	139	128	119
Médecins en service interentreprises	11	8	10
Infirmiers	148	149	149
Agents chargés du secrétariat médical	109	109	107

Au 31 décembre 2019, chaque médecin du travail employé par La Poste prenait en charge 1653 agents.

#### Montants consacrés à la médecine du travail

	2017	2018	2019
Dépenses globales en millions d'euros (fonctionnement, investissements, salaires, formation)	33,1	33,5	31,27
Dépenses par agent en euros	154	158	154

### 3.4. MÉDECINE DE CONTRÔLE

#### Nombre d'interventions auprès des fonctionnaires effectuées au titre de la médecine de contrôle

	2017	2018	2019
Contre-visites en matière de congés ordinaires de maladie	2 332	1 980	1 724
Examens d'agents victimes d'accidents de service	2 329	2 096	1 935
Examens d'agents en vue de la reconnaissance d'une maladie professionnelle	755	1 095	691
Examens d'agents en vue du premier octroi de CLM/CLD	3 012	1 311	1 729
Dossiers examinés en comité médical	8 890	8 430	7 878
Dossiers examinés en commission de réforme	2 614	2 210	2 016
Autres examens <sup>(1)</sup>	7 755	6 815	6 920

(1) Cette rubrique comprend les examens suivants : prolongation CLM/CLD, temps partiel thérapeutique, cure thermale, COM de plus de six mois, retraite invalidité, tierce personne, disponibilité d'office pour maladie.

## 3.5. COMITÉS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

### 3.5.1. Nombre de réunions des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

Au 31 décembre 2019, il existait 637 comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail à La Poste, se répartissant comme suit :

	2018	2019
Établissements et directions nationales Courrier	480	501
Établissements et directions nationales Colis	27	
Établissements et directions du Réseau	88	90
Établissements et directions nationales des Services financiers	30	35
Directions à compétence nationale transverses	10	11
<b>NOMBRE TOTAL DE CHSCT</b>	<b>635</b>	<b>637</b>

En 2019, ils ont tenu 5 032 réunions, se répartissant comme suit :

	2018	2019
Réunions ordinaires	3 931	4 250
Réunions extraordinaires	742	717
Réunions en urgence (24 heures)	49	65
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS</b>	<b>4 717</b>	<b>5 032</b>

## 3.6. DÉPENSES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

### 3.6.1. Effectif formé à la sécurité dans l'année

#### En personnes physiques

Type de formation	2018	2019
Caristes tractoristes	5 808	7 375
Prévention des risques liés à la manutention	6 017	5 315
École du dos/Mon métier, mon dos	5 496	5 009
Prévention routière	38 557	47 062
Équipiers de première intervention	8 986	7 634
Sauveteur secouriste du travail et recyclage	7 924	8 691
Membres CHSCT	30	492
Prévention, sécurité au travail	18 592	27 321
Gestion du stress lié aux situations d'agressivité	4 112	3 869
Habilitation électrique et recyclage	2 534	2 530
Risques chimiques	74	47
Prévention et gestion des incivilités	15 981	16 982
<b>TOTAL</b>	<b>114 111</b>	<b>132 327</b>

Le volume des actions de formation à la sécurité reste important pour l'année 2019 dans le contexte du renforcement des plans d'action en faveur de la santé et de la prévention des accidents du travail.

## 4. Autres conditions de travail

### 4.1. DURÉE ET AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

#### 4.1.1. Durée mensuelle de travail des fonctionnaires

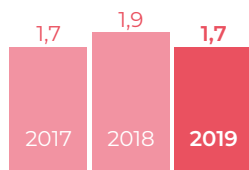
En pourcentage des effectifs	2017	2018	2019
50% <= durée < 80%	0,6	0,6	0,5
80% <= durée < 100%	6,4	6,3	5,9
Durée = 100%	93,0	93,1	93,6
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### 4.1.1 bis. Durée mensuelle de travail des salariés CDI (de décembre)

En pourcentage des effectifs	2017	2018	2019
Moins de 20%	0,7	0,8	0,8
20% <= durée < 50%	0,8	0,8	0,8
50% <= durée < 80%	4,3	4,3	4,2
80% <= durée < 100%	5,7	5,2	5,0
Durée = 100%	88,5	88,9	89,2
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Le taux élevé d'emploi à temps plein des salariés en CDI à La Poste reflète la politique de temps partiel choisi mise en œuvre dans l'entreprise.

#### 4.1.1 ter. Nombre de repos compensateurs rendus ou payés (exprimé en jours par agent)





## 4.1.2. Nombre d'agents travaillant à temps partiel

En personnes physiques

Fonctionnaires et salariés CDI		2019						Ensemble
		< 50 %	50% à 59%	60% à 69%	70% à 79%	80% à 89%	90% à 99%	
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	9	45	18	24	243	304	643
	Hommes	14	19	6	9	68	42	158
	Ensemble	23	64	24	33	311	346	801
Cadres (classe III)	Femmes	17	153	36	119	815	401	1 541
	Hommes	4	50	7	16	124	64	265
	Ensemble	21	203	43	135	939	465	1 806
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	1 138	1 530	409	1 839	5 248	1 103	11 267
	Hommes	598	493	113	349	1 285	262	3 100
	Ensemble	1 736	2 023	522	2 188	6 533	1 365	14 367
<b>TOTAL</b>	Femmes	1 164	1 728	463	1 982	6 306	1 808	13 451
	Hommes	616	562	126	374	1 477	368	3 523
	Ensemble	1 780	2 290	589	2 356	7 783	2 176	16 974

## 4.2. ORGANISATION ET CONTENU DU TRAVAIL

### 4.2.1. Nombre de personnes occupant des emplois de nuit

En personnes physiques	2017	2018	2019
Femmes	1 133	1 052	1 139
Hommes	2 747	2 394	2 567
<b>ENSEMBLE</b>	3 880	3 446	3 706

# 5. Formation

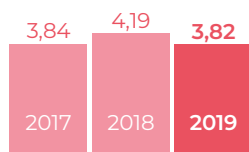
## 5.1. FORMATION PROFESSIONNELLE

Les résultats de l'année 2019 confirment l'effort d'investissement de La Poste dans la formation et le développement des compétences des postiers.

Ainsi, en 2019, 80,33% des postiers ont bénéficié d'au moins une formation (80,35% en 2018).

Au total, 654 916 jours de formation ont été dispensés tout au long de l'année.

### 5.1.1. Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation professionnelle



### 5.1.2. Montant consacré à la formation professionnelle

Montants exprimés en milliers d'euros	2018	2019
Dépenses d'enseignement, de fonctionnement et divers (dépenses de formation interne, d'équipement en matériel de bureau, de formation externe)	85 807	90 642
Dépenses afférentes aux stagiaires (rémunérations, transport et hébergement)	103 532	99 837
Autres dépenses (versements à un organisme collecteur paritaire agréé CIF, financement des formations professionnelles en alternance)	20 455	35 786
Congés de formation professionnelle	364	223
<b>TOTAL</b>	<b>210 159</b>	<b>226 488</b>
Taxe d'apprentissage et versements au titre du CIF-CDD <sup>(1)</sup>	50 104	8 623
<b>DÉPENSES GLOBALES DE FORMATION</b>	<b>260 263</b>	<b>235 111</b>

(1) Compte tenu de la loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018, 2019 est une année de transition fiscale de la taxe d'apprentissage, dite « année blanche » (non-versement de la taxe d'apprentissage en 2019).

### 5.1.3. Nombre d'agents formés

#### Fonctionnaires et salariés CDI ayant suivi au moins un stage

En personnes physiques		2017	2018	2019
Maîtrise et exécution (classes I et II)	Femmes	57 101	51 619	53 535
	Hommes	50 555	46 286	47 027
	Ensemble	107 656	97 905	100 562
Cadres (classe III)	Femmes	16 163	14 008	14 346
	Hommes	13 091	11 223	11 069
	Ensemble	29 254	25 231	25 415
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	7 730	6 470	6 383
	Hommes	9 028	7 696	7 623
	Ensemble	16 758	14 166	14 006
<b>TOTAL</b>	Femmes	80 994	72 097	74 264
	Hommes	72 674	65 205	65 719
	Ensemble	153 668	137 302	139 983

### 5.1.4. Nombre de jours de formation

#### Jours de formation pris en charge en totalité par La Poste au titre de la formation professionnelle

Nombre de jours de formation	2017	2018	2019
Maîtrise et exécution (classes I et II)	366 968	356 876	374 103
Cadres (classe III)	194 418	209 878	207 835
Cadres supérieurs (classe IV)	73 865	75 974	72 978
<b>TOTAL</b>	635 251	642 728	654 916

### 5.1.5. Décomposition par type de formation

Nombre de jours de formation	2017	2018	2019
Adaptation au poste de travail	540 243	549 857	619 587
Évolution ou maintien de l'emploi	9 108	18 300	1 512
Développement des compétences	53 957	49 920	18 768
Autres dispositifs	31 943	24 651	15 049
<b>TOTAL</b>	635 251	642 728	654 916

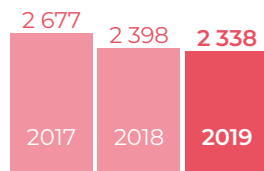
## 5.2. CONGÉS DE FORMATION

### 5.2.1. Nombre d'agents ayant bénéficié d'un congé de formation rémunéré

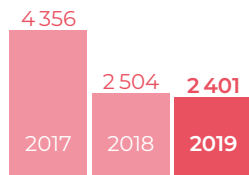
En personnes physiques	2017	2018	2019
CFP	61	24	67
CIF	587	47	871
<b>TOTAL</b>	648	71	<b>938</b>

## 5.3. ALTERNANCE

### 5.3.1. Nombre de contrats d'apprentissage conclus dans l'année



### 5.3.1 bis. Nombre de contrats de professionnalisation conclus dans l'année



En 2019, le nombre d'alternants présents au sein de La Poste atteint un niveau de 4 739 contrats signés (2 338 contrats d'apprentissage et 2 401 contrats de professionnalisation).

# 6. Relations professionnelles

## 6.1. REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

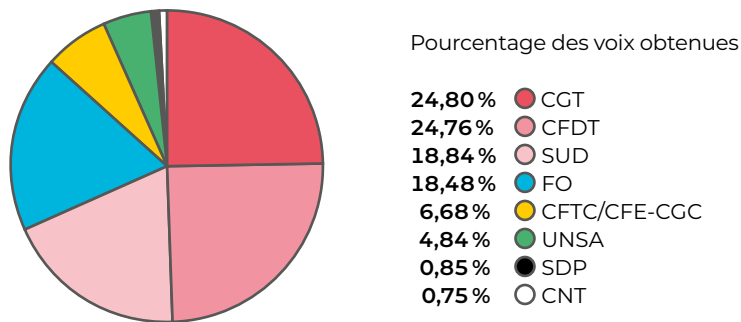
### 6.1.1. Participation aux élections

#### Comité technique national (du 3 au 6 décembre 2018)

Résultats des élections des représentants du personnel au Comité technique national

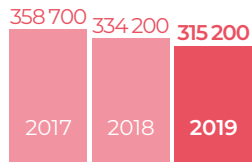
– Taux de participation : 73,04%

– Représentants élus : 4 CGT, 3 CFDT, 3 SUD, 3 FO, 1 CFTC/CFE-CGC, 1 UNSA

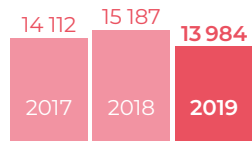


## 6.1.2. Volume global des crédits d'heures utilisés

Volume exprimé en jours



## 6.1.3. Nombre de réunions avec les représentants du personnel<sup>(1)</sup>



(1) Rencontres bilatérales, réunions plénières de concertation et de négociation (réunions de la commission d'échange sur la stratégie de La Poste, et de la commission du dialogue social de La Poste notamment).

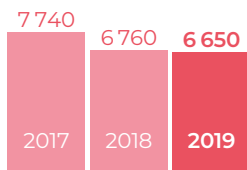
#### 6.1.4. Dates de signature des accords signés dans l'entreprise pendant l'année 2019

Seuls les accords nationaux sont cités ci-dessous :

<b>9 janvier</b>	Avenant de révision de l'accord collectif du 8 décembre 2006 instituant un plan d'épargne entreprise (PEG) au sein du Groupe La Poste (CFDT, FO, Liste Unis pour agir ensemble – CFTC, CGC et UNSA)
<b>9 janvier</b>	Avenant de révision de l'accord collectif du 8 décembre 2006 instituant un plan d'épargne pour la retraite collectif (Perco) au sein du Groupe La Poste (CFDT, FO, Liste Unis pour agir ensemble – CFTC, CGC et UNSA)
<b>18 mars</b>	Accord salarial relatif aux mesures salariales pour l'année 2019 (CFDT, FO, Liste Osons l'avenir – CFTC-CGC, UNSA)
<b>18 mars</b>	Avenant à la convention commune La Poste – France Télécom (CFDT, FO, Liste Osons l'avenir – CFTC-CGC, UNSA)
<b>10 mai</b>	7 <sup>e</sup> accord handicap en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap à La Poste 2019 (CGT, CFDT, FO, Liste Osons l'avenir – CFTC-CGC, UNSA)
<b>29 mai</b>	Accord relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des seniors (CFDT, FO, Liste Osons l'avenir – CFTC-CGC, UNSA)
<b>25 juillet</b>	Accord social relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes à La Poste (CGT, CFDT, FO, Liste Osons l'avenir – CFTC-CGC, UNSA)
<b>1<sup>er</sup> octobre</b>	Avenant à l'accord relatif aux primes « Colis » du 11 octobre 2017 (CFDT, FO, Liste Osons l'avenir – CFTC-CGC)
<b>20 novembre</b>	Avenant n° 10 à l'accord du 19 mai 2006 instituant deux régimes de garanties collectives obligatoires « incapacité-invalidité-décès » et « remboursement de frais de santé » au profit des salariés de droit privé de La Poste régis par la convention commune du 4 novembre 1991 et aux avenants... (CFDT, SUD, FO, Liste Osons l'avenir CGC-CFTC, UNSA)
<b>20 novembre</b>	Avenant n° 4 à l'accord du 7 juillet 2011 instituant un régime de garanties collectives « remboursement de frais de santé » au profit des fonctionnaires et contractuels de droit public de La Poste et aux avenants n° 1 du 20 décembre 2011, n° 2 du 27 juin 2013 et n° 3 du 26 juillet 2017 (CFDT, SUD, FO, Liste Osons l'avenir CGC-CFTC, UNSA)
<b>20 décembre</b>	Avenant n° 1 UAPCP (CFDT, FO, Liste Osons l'avenir CGC-CFTC, UNSA)
<b>20 décembre</b>	Avenant n° 1 à l'accord relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des seniors du 29 mai 2019 (CFDT, FO, Liste Osons l'avenir CGC-CFTC, UNSA)

#### 6.1.5. Nombre de bénéficiaires d'un congé de formation syndicale

En personnes physiques



#### 6.1.6. Nombre d'arrêts de travail par agent et par an du fait de grèves nationales ou locales

En jours par agent et par an	2017	2018	2019
Grèves locales	0,08	0,22	0,27
Grèves nationales	0,44	0,39	0,44

## 6.2. INFORMATION ET COMMUNICATION

### 6.2.1. Nombre d'heures consacrées aux réunions du personnel

La communication orale de proximité crée une dynamique d'échanges avec les postiers, donne du sens à la stratégie de l'entreprise au quotidien et renforce le management de proximité. C'est un levier majeur d'accompagnement des évolutions.

Dans ce cadre, La Poste a généralisé les espaces-temps réservés à la communication (ETC). L'ETC est un rendez-vous régulier, d'une heure mensuelle ou de 30 minutes par quinzaine, pendant lequel le manager de proximité informe, écoute et échange avec les collaborateurs de son équipe. Le contenu des ETC est constitué du traitement de questions d'actualité, du traitement d'un dossier, national ou local, et d'une période de questions diverses laissées à l'appréciation des collaborateurs présents.

### 6.2.2. Procédure d'accueil

La procédure d'accueil comprend à La Poste :

- la remise d'un livret d'accueil et d'un livret « Mon métier, ma déontologie »;
- une formation de base dispensée dès le recrutement;
- un suivi formalisé par le manager de proximité durant toute la période d'intégration.

Lors de leur prise de fonction, tous les postiers prêtent serment devant leur manager de proximité. Cette prestation est précédée d'une présentation par le responsable des dispositions du Code pénal relatives à l'inviolabilité des correspondances et au secret professionnel, des obligations professionnelles et des sanctions applicables en cas de manquement à celles-ci.



### 6.2.3. Procédures d'information ascendante ou descendante

L'information des agents s'appuie sur un dispositif éditorial cohérent de canaux et de supports intégrant la communication orale de proximité, les publications internes papier et en ligne, et l'affichage.

Nom du canal/ support	Type de canal/ support et périodicité	Public/ destinataires	Contenu
Espaces-temps communication	Communication orale de proximité dans les établissements	Tous les postiers de l'établissement	Échanges avec les managers sur les problématiques nationales et locales
Forum Le Mag	Magazine trimestriel du Groupe	Tous les postiers	Informers sur l'actualité et les projets du Groupe. Montrer comment les postiers vivent La Poste au quotidien
Forum Le site	Portail d'entrée unique du Groupe permettant d'accéder aux sites intranets des branches et filières du Groupe La Poste	Tous les postiers	Portail diffusant l'actualité du Groupe, des branches et des régions
Forum en région	Journal d'information locale trimestrielle	Tous les postiers	Publication régionale informant sur l'actualité locale et la déclinaison locale des décisions et projets nationaux
Infos-Poste	Support affiché dans les zones réservées dans tous les sites La Poste	Tous les postiers de l'établissement	Information ponctuelle, nationale, départementale ou locale
Forum Managers	Intranet en accès réservé	Les managers de La Poste	Suivi en temps réel de l'actualité du Groupe et de son environnement en proposant différents modes de lecture Aide à décrypter les grands changements que vit le Groupe et à en expliquer le sens et la portée à ses équipes

Par ailleurs, les différentes directions de La Poste publient des supports d'information nationaux papier ou en ligne destinés à leur propre métier ou filière.

### 6.2.4. Système d'entretiens individuels

La campagne annuelle d'entretiens d'appréciation et professionnels est un élément central de la gestion des ressources humaines et un levier important du développement des compétences et de la mise en œuvre de parcours professionnels dans l'entreprise. La réalisation de ces entretiens est un acte managérial. Elle concerne tous les agents, quels que soient leur niveau de fonction et leur statut, fonctionnaires et salariés.

L'entretien d'appréciation est un temps d'échanges portant sur la performance du collaborateur, ses moyens d'action et ses résultats. Il permet de faire le point sur les résultats de l'année passée, sur ses compétences et de fixer les objectifs de l'année à venir.

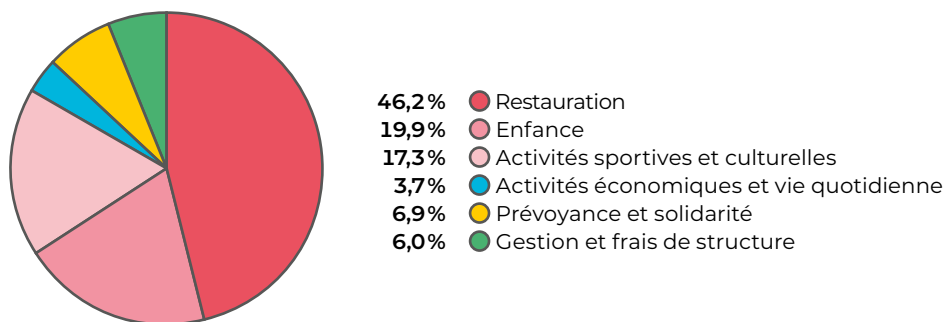
L'entretien professionnel, quant à lui, est entièrement dédié aux projets professionnels et au développement des compétences des collaborateurs. Au cours de cet entretien, le postier échange avec son manager sur ses perspectives d'évolution professionnelle et élabore son projet en lien avec ses attentes, ses souhaits et les besoins de l'entreprise. Le manager formalise le projet professionnel du collaborateur et lui propose, si besoin, un plan de développement des compétences.

# 7. Autres conditions de vie relevant de l'entreprise

## 7.1. ACTION SOCIALE

### 7.1.1. ACTIVITÉS SOCIALES

Montants en milliers d'euros en 2019		
Restauration et secteur économique	94 260	4 788 511 repas servis, 100 422 bénéficiaires du titre-restaurant
Activités économiques et vie quotidienne	7 512	7 370 postiers bénéficiaires du CESU vie quotidienne
Activités sportives et culturelles	35 276	Dont 9 217 milliers d'euros pour le chèque vacances et 63 776 bénéficiaires de chèques culture 49 301 bénéficiaires de l'offre sports et activités culturelles (actifs, retraités, enfants, conjoint) 37 408 plans d'épargne Chèques-Vacances servis
Enfance	40 500	8 979 postiers bénéficiaires d'une prestation de garde des jeunes enfants 7 235 postiers bénéficiaires de l'aide en accueil de loisirs sans hébergement 9 623 enfants accueillis en centres de vacances AVEA Aides à la scolarité : 8 564 bénéficiaires de l'allocation de scolarité; 276 prêts personnels étudiants; 13 814 enfants bénéficiaires du soutien scolaire
Prévoyance et solidarité	14 127	2 562 certificats aidants délivrés, 650 bénéficiaires du CESU aidants, pour un montant de 606 milliers d'euros 2 040 parents postiers bénéficiaires d'une prestation pour enfants handicapés 767 postiers bénéficiaires de CESU BOE (bénéficiaires de l'obligation d'emploi)
Gestion et frais de structure	12 169	
<b>TOTAL</b>	<b>203 844</b>	





Conception et réalisation : **HAVAS PARIS**

Crédits photo : Benjamin Genet / Letizia Le Fur / Thomas Millet / Jeremy Suyker/item / La Poste / Adobe stock / Getty Images / Sophie Brändström / Signatures.

Impression ALTAVIA Paris RCS Bobigny B 323 790 956

Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées moteurs, leur permettant de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce, à partir de n'importe quel support numérique.



**LE GROUPE LA POSTE**

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE  
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75757 PARIS CEDEX 15  
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00  
[www.groupelaposte.com](http://www.groupelaposte.com)

La Poste – Société anonyme au capital de 5 364 851 364 euros – 356 000 000 RCS PARIS  
Siège social : 9, RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS