

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 21 juillet 2021

LE GROUPE LA POSTE DEVIENT LA PREMIÈRE ENTREPRISE DONT LA COMMUNAUTÉ DE MÉDIATEURS INTERNES EST LABELLISÉE

Sophie Henry, déléguée générale du Centre de médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), a remis le 21 juillet, le certificat de « labellisation de la communauté des médiateurs de La Poste », à Valérie Decaux, directrice générale adjointe en charge des Ressources Humaines du Groupe La Poste. Cette labellisation par la CMAP certifie la qualité des interventions de la communauté des médiateurs, qui sera composée d'ici la fin de cette année de 10 postiers qui viennent en appui de 5 médiateurs nationaux.

La médiation de la vie au travail au Groupe La Poste existe depuis 2012 et offre la possibilité à tout postier qui vit un désaccord voire un conflit avec un collègue, un manager ou encore au sein d'une équipe de trouver les moyens de renouer la relation. Ce service est composé de 5 médiateurs nationaux exerçant cette activité à temps plein ainsi qu'une communauté de médiateurs postiers qui intervient en appui. **Cette communauté a la particularité d'être composée de 10 postiers volontaires, qui sont DRH, manager, juriste... et qui consacrent 10 % de leurs temps à des actions de médiation.** 5 de ces postiers ont déjà passé avec succès les épreuves théoriques et pratiques de certification du CMAP. L'objectif est que 5 autres viennent les rejoindre.

La labellisation de la communauté des médiateurs de La Poste : en quoi cela consiste ?

La Poste s'est engagée dans une démarche de labellisation de la communauté des médiateurs afin que **tous les intervenants agissant au nom du Groupe puissent faire état d'une même qualité d'intervention.**

Pour ce faire, le CMAP, Centre de médiation reconnu créé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Ile-de-France, a été sélectionné suite à un appel d'offres pour accompagner La Poste dans ce processus de labellisation. Il leur a donc été confié, aux côtés de La Poste, les actions suivantes :

- La mise en place d'un processus de présélection pouvant aider les personnes ayant l'idée de s'engager dans une formation les conduisant à la médiation pour vérifier que l'activité de médiateur leur correspond. En effet, ce métier nécessite, par exemple, de savoir gérer ses émotions face à l'expression des personnes en conflit et d'être apte à prendre du recul pour être garant de la neutralité menant à la solution.
- La standardisation des documents du processus (convention de médiation, forme de l'accord...) afin que tous les membres de la communauté utilisent des écrits identiques et conformes aux pratiques et à la déontologie du métier.
- L'instauration d'une évaluation des médiations via des questionnaires transmis aux personnes ayant effectué la démarche. Ceci dans l'objectif que chaque médiateur puisse bénéficier d'une analyse qualitative de sa pratique et ainsi définir ses éventuels axes de progression.
- La mise en œuvre d'un socle commun et d'une formation continue nécessaire à la pratique de la médiation, via des sessions de partage de pratiques, de la supervision...

- La sélection des candidats déjà certifiés en médiation et en mesure d'intégrer le réseau La Poste. Chaque candidat obtiendra le label « médiateur CMAP/Groupe La Poste » et se verra remettre un diplôme l'attestant.

« De grands groupes français, souvent précurseurs en matière de qualité de vie au travail, ouvrent désormais la voie à la médiation en entreprise. La démarche de labellisation du Groupe La Poste est une initiative unique en France. Ce projet permet de légitimer, valoriser l'action des médiateurs auprès de l'ensemble des collaborateurs. Il favorise également un cadre et une méthode de médiation spécifiquement adaptés à la culture d'entreprise du Groupe La Poste. C'est une vision contemporaine des relations au travail dont d'autres entreprises s'inspireront sans aucun doute. » explique Sophie HENRY, Déléguée Générale du CMAP.

La médiation de la vie au travail à La Poste : quel bilan ?

En 2020, avec la crise sanitaire les méditations ont été plus nombreuses et se sont concentrées autour de 5 thématiques : le respect, la justice et l'équité, la reconnaissance, la clarification et le sens et enfin, la coopération.

Le service a traité **300 saisines, qui ont concerné près de 2 000 personnes** en comptant les différentes parties impliquées dans le conflit mais aussi des tiers facilitateurs. **87 % de ces situations se sont conclues par un accord et 95% des personnes engagées dans la démarche ont été satisfaites.**

En 2019, près de 1 300 personnes avaient été concernées avec 270 saisines.

Avec la labellisation de la communauté des médiateurs du Groupe La Poste, le service médiation de la vie au travail peut ainsi garantir le professionnalisme de tous les intervenants qui sont amenés à mener des actions de médiation. Cette démarche est une première en France, aucune entreprise n'a engagé une telle démarche jusqu'à présent.

A propos du Groupe La Poste :

La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des Dépôts et de l'Etat. Le Groupe La Poste est organisé en quatre branches : Services-Courrier-Colis, GeoPost, Grand Public et Numérique, La Banque Postale qui constitue avec sa filiale CNP Assurances un leader européen de la bancassurance et de la finance verte.

Neutre en carbone depuis 2012, La Poste distribue 17,9 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. Attaché à sa présence territoriale, le Groupe compte 17 000 points de contact (bureaux de poste, agences postales communales, relais poste commerçants) et 15 000 points d'accès à un service postal (Pickup, carrés pros, consignes ou encore drive colis).

En 2020, le Groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 31,2 milliards d'euros, dont 40% à l'international, et emploie près de 249 000 collaborateurs, dans 48 pays sur 4 continents dont 190 000 en France.

Avec son plan stratégique « **La Poste 2030, engagée pour vous** », l'entreprise publique se fixe l'ambition de devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

Contact presse

service.presse@laposte.fr

01 55 44 22 37