COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 23/11/2026

Plan stratégique « Réussir Ensemble – Ambitions 2031 » :

LA POSTE SIGNE UN ACCORD CADRE DÉDIÉ À L'IA POUR ACCOMPAGNER SA TRANSFORMATION ET PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DES USAGES

Dans le cadre de son plan stratégique « Réussir Ensemble – Ambitions 2031 », La Poste a signé, le 19 novembre 2026, avec les organisations syndicales CFDT, CGT, FO et CFE-CGC, le premier accord consacré à l'accompagnement des usages de l'intelligence artificielle (IA) : « Une IA au service des métiers de La Poste, des clients et des postiers ».

Cet accord pose un cadre commun pour accompagner le développement de l'IA dans les activités de La Poste en favorisant des usages utiles, maîtrisés et respectueux du travail et de l'humain. Il s'appuie notamment sur le dialogue social, la formation, l'accompagnement de l'évolution des métiers et le maintien d'une supervision humaine des outils d'IA.

Ce premier accord constitue un cadre méthodologique qui poursuit cinq orientations stratégiques :

1. Accompagner l'intégration de l'IA avec une politique Groupe et une Charte Data & IA

Déjà engagée depuis plusieurs années dans le développement de la data et de l'IA, La Poste souhaite accélérer l'intégration de ces technologies dans ses activités tout en garantissant aux collaborateurs un cadre de confiance.

Le Groupe s'appuie notamment sur sa **Charte Data & IA**, adoptée en 2024, ainsi que sur une **politique de conformité de l'IA publiée en juillet 2026**, qui encadre la conception, le déploiement et l'utilisation des systèmes d'IA, notamment au regard du règlement européen sur l'intelligence artificielle, l'AI Act. Cette politique prévoit notamment une cartographie des systèmes selon leur niveau de risque et un dispositif de gestion des incidents.

La Poste dispose par ailleurs, notamment avec ses filiales spécialisées Probayes et Openvalue, de plus de **500 experts data et IA**, couvrant en particulier la stratégie, le développement et l'intégration de solutions, les infrastructures, le data management, la formation et les expertises réglementaires

2. Sensibiliser et former les collaborateurs à l'IA

La sensibilisation et la formation des collaborateurs, selon leurs besoins, leurs métiers et leur niveau de maîtrise du numérique, constituent un axe clé de l'accord.

Cette ambition s'appuie sur une dynamique déjà engagée : près de **93 000 postiers ont déjà été formés** avec la formation « Objectif IA ».

Créée en 2022, **l'École de la Data et de l'IA** du Groupe propose des formations permettant aussi bien de développer une culture générale de la data et de l'IA que d'accompagner les postiers vers des métiers spécialisés. Des parcours certifiants ont notamment été développés autour de quatre métiers : data scientist, data engineer, data analyst et data product owner.

L'accord prévoit de poursuivre cette montée en compétences avec des formations adaptées aux différents profils, des fonctions les plus éloignées du numérique aux experts techniques, portant notamment sur l'IA générative, les techniques de « prompt », la sécurité des données, l'éthique et les enjeux réglementaires liés à l'AI Act.

3. Organiser le dialogue social autour des transformations liées à l'IA

L'accord prévoit la création d'un **« Comité IA & dialogue social »**, associant représentants syndicaux, ressources humaines et experts du numérique et de la conformité. Il aura notamment pour mission d'anticiper les impacts de l'IA sur les métiers et les compétences, de partager une vision des projets d'IA significatifs et de réfléchir aux indicateurs sociaux à suivre, notamment en matière de formation et de prévention des risques.

Ce comité pourra également élaborer des documents d'orientation à l'attention du « Comité pour une IA de confiance », composé d'experts du Groupe et de personnalités externes qualifiées.

4. Promouvoir un usage raisonné de l'IA

La Poste souhaite déployer **des solutions d'IA cohérentes avec ses valeurs et son modèle d'entreprise à mission et de proximité**, au service des métiers et de la qualité de service. L'accord garantit **la place de l'humain dans les décisions** et porte une attention particulière aux impacts de l'IA sur les conditions de travail et les compétences.

Plusieurs usages illustrent déjà concrètement cette approche dans les métiers du Groupe : reconnaissance d'adresses postales dans les plateformes de tri, mise en relation des compétences des collaborateurs avec les postes à pourvoir, assistance au service client et aux équipes commerciales, connaissance client, assistants personnels ou encore traitement des factures. La Poste développe également La Poste GPT, sa solution d'IA générative interne.

5. S’appuyer sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels pour anticiper l’évolution des métiers et des compétences.

L’accord s’appuie sur les dispositifs prévus par l’accord « Réussir Ensemble avec les Postiers » signé en octobre dernier pour **anticiper l’évolution des métiers, liée notamment à l’IA, et accompagner les postiers dans le développement de leurs compétences et leurs mobilités** : parcours de formation, reconversions internes certifiantes, sécurisation des transitions professionnelles etc.

Cet accord entrera en vigueur le 1er décembre 2026 pour une durée de 28 mois.

A propos du groupe La Poste :

Le groupe La Poste est un groupe international multimétier, présent dans plus de 60 pays et 5 continents, dont le capital est détenu par la Caisse des Dépôts et l’État. En 2025, il a réalisé un chiffre d’affaires de 34,4 milliards d’euros, dont plus de 45 % à l’international. Le groupe emploie 227 000 collaborateurs (dont plus de 170 000 en France). Il est organisé autour de deux métiers principaux, la logistique et la distribution courrier-colis et la bancassurance, et développe des activités de diversification, en particulier autour du numérique et des services de proximité. La Poste exerce également 4 missions de service public : le service universel postal, l’aménagement et le développement du territoire, l’accessibilité bancaire et le transport et la distribution de la presse. L’activité colis portée par les opérateurs du groupe en France et à l’international (Colissimo, Chronopost, DPD, SEUR, BRT…) contribue à près de 54 % du chiffre d’affaires. Le groupe a livré 2,7 milliards de colis dans le monde en 2025. La Banque Postale et sa filiale CNP Assurances constituent le 12e bancassureur de la zone euro. Forte de 18 millions de clients et premier prêteur bancaire des collectivités locales et des hôpitaux depuis 2015, La Banque Postale a pour ambition de bâtir un leader européen de la bancassurance et d’affirmer son rôle pionnier dans la finance citoyenne. En France, le groupe La Poste s’appuie sur le plus large réseau de proximité composé de plus de 43 400 points de service dont plus de 17 000 points de contact (bureaux de poste, agences postales communales, relais poste commerçants). Acteur de la souveraineté, La Poste est, avec sa filiale Docaposte, un des leaders des services de confiance numérique. Entreprise à mission depuis 2021, engagée dans la transition écologique, La Poste poursuit son objectif d’atteindre « zéro émission nette » avant 2050, conformément à l’Accord de Paris. En s’appuyant sur son modèle multimétier, le groupe La Poste a pour ambition d’être une entreprise durablement rentable et responsable.

Contacts presse : service.presse@laposte.fr - 01 55 44 22 37