



LA POSTE LANCE SON ECOLE METIER DES FACTEURS

*Une école pour les facteurs, construite par les facteurs,
avec des parcours individualisés et qualifiants*



Paris, le 22 janvier 2018 – Philippe DORGE, Directeur général de la Branche Services Courrier Colis de La Poste et Christine Leturcq, Directrice de la Formation, ont annoncé le lancement officiel de **l'Ecole Métier des Facteurs**, en présence de Luc Ferry, ancien Ministre de l'Education Nationale.

L'Ecole Métier des Facteurs est la 4^{ème} école lancée, en moins d'un an, par la Branche Services-Courrier-Colis de La Poste, après l'Ecole de la Qualité et de la Satisfaction Client, l'Ecole du Marketing et l'Ecole de la Supply Chain.

« Toute notre ambition est ordonnée autour de notre réseau de facteurs et de factrices (...) C'est pourquoi cette nouvelle Ecole Métier des Facteurs se positionne comme un vecteur d'innovation, d'invention, de partage de connaissances précisément autour de ce métier de facteur qui va devenir encore plus polyvalent, encore plus relationnel » souligne à cette occasion Philippe Dorge, directeur général adjoint du Groupe La Poste, en charge de la Branche Services-Courrier-Colis.

En février 2017, La Poste signait un « accord Facteurs » historique dont l'objectif est d'améliorer les conditions de travail des facteurs mais aussi de garantir le niveau de qualité de services attendus par nos clients. Cet accord prévoyait également le recrutement de 3 000 nouveaux facteurs partout en France, recrutements effectifs dans les mois qui ont suivi la signature de cet accord.

« L'Ecole Métier des facteurs est destinée à accompagner l'évolution du métier de facteur et de son encadrant vers le monde des services, avec et pour les facteurs. En d'autres termes, elle porte la pierre angulaire de notre ambition « Ensemble vers le monde des services » précise Philippe Dorge.

Cette Ecole s'adresse non seulement aux 73 000 facteurs du groupe, mais également, à l'ensemble des métiers de la filière (Encadrants, Facteurs Collecte Nouveaux Services Distribution), soit près de 90 000 collaborateurs.

« Les métiers des relations humaines sont les métiers d'avenir. La Poste montre le bon exemple. Elle est un modèle. L'avenir est aux facteurs ! » commente Luc Ferry, ancien ministre de l'Education Nationale et invité d'honneur de cette manifestation.

« Les facteurs sont les acteurs du lien social. Les facteurs adorent leur métier, ont le goût des autres, aiment le service aux autres. Grâce à cette Ecole, les facteurs vont non seulement grandir professionnellement et apprendre des choses nouvelles, mais ils auront aussi l'occasion d'inventer les nouveaux services, de les enrichir de leur propre expérience » conclut Philippe Wahl, Président du Groupe La Poste.

Comment fonctionnera cette école ?

L'Ecole Métier des Facteurs a pour objectifs de :

- ✓ Renforcer les compétences comportementales des facteurs et des encadrants liées à « l'excellence de service » ;
- ✓ Accompagner l'évolution du métier de facteur et assurer son adéquation avec les transformations du métier (nouveaux services, digital, animation d'équipe...) ;
- ✓ Anticiper et accompagner les évolutions professionnelles ;
- ✓ Soutenir le changement culturel de La Poste d'une entreprise industrielle vers une entreprise servicielle.

L'Ecole propose différents modules ou parcours qualifiants (Formation au digital, Formation aux Nouveaux Services, Formation Qualité), intégrant 70 heures de formation « obligatoire requise » minimum - à répartir sur 2 semaines- en présentiel et en ligne, incluant des jeux de rôles et des mises en situation.

Elle s'appuie sur des formats pédagogiques inédits et particulièrement innovants pour s'adapter et accompagner au mieux cette population toujours en mouvement, au plus près des clients et de leurs attentes, grâce notamment au « **Lab' Facteurs** », une plateforme interne pour échanger et co-construire les parcours de formation et créer une communauté interactive, apprenante et pratiquant l'amélioration continue.

CONTACTS PRESSE

AGENCE POINT VIRGULE POUR LA POSTE

Céline PARDO – 06 52 08 13 66 – cpardo@supr-agency.com