

La formation professionnelle rajeunit la Poste et la maintient en forme

La Poste s'est récemment réformée en profondeur. Son système de formation professionnelle, souple et tourné vers l'avenir, a été largement impliqué dans ces processus. Les nouvelles formations initiales introduites permettent à l'entreprise de jouer un rôle pionnier au niveau national.

La formation professionnelle revêt une importance stratégique pour la Poste Suisse. Savoir si elle est parée pour l'avenir équivaut à se demander si l'entreprise est prête à relever les défis à venir. Pour répondre, il faut notamment se demander si la Poste a su reconnaître les signes du temps. La transformation et la complexité croissante en sont autant de marques.

La Poste Suisse est un exemple impressionnant d'entreprise en mutation. Le partage des PTT en deux entités autonomes, Swisscom et la Poste Suisse, en 1998 a profondément changé la culture d'entreprise et l'état d'esprit des collaborateurs. Le géant un peu mou a dû suivre un programme de remise en forme et adapter ses structures afin que la nouvelle organisation soit compétitive. Les conditions-cadres ont changé, elles aussi: en 2004, la Poste a perdu son monopole sur l'acheminement des colis et le monopole des lettres ne concerne déjà plus que les envois pesant jusqu'à 50 grammes.

Pour les collaborateurs, le principal changement de perspective durant cette phase a été de considérer le client comme prioritaire et non plus les «usagers des services postaux». En même temps, la Poste a investi des milliards de francs dans la modernisation de ses centres logistiques, afin d'assurer une desserte d'excellente qualité et autofinancée. Elle a élargi sa gamme de produits. Peu à peu, elle est devenue un groupe mixte qui affiche de belles performances sur les marchés de la communication, de la logistique, des services financiers destinés au grand public et des transports publics. Ses activités sont soumises à une réglementation toujours plus complexe. Ce processus, qui s'est déroulé en l'espace d'une bonne décennie, a exigé des collaborateurs à tous les niveaux une grande ouverture au changement.



Yves-André Jeandupeux
Chef du personnel de
La Poste Suisse

Améliorer l'employabilité des collaborateurs

La formation professionnelle n'a pas seulement compris ces processus de réforme. Elle les a anticipés et a participé activement à leur élaboration. Avec le projet *ValiPoste*, elle a exploité une possibilité offerte par la nouvelle loi sur la formation professionnelle: celle de faire valider les compétences de collaborateurs ayant une formation dite de monopole. Une formation complémentaire permet à ces personnes d'obtenir un certificat fédéral de capacité (CFC). Elles ont été 1400 à entreprendre cette démarche, améliorant ainsi leurs perspectives sur le marché du travail. Il est évident que toutes les formations initiales de la Poste débouchent actuellement sur un CFC ou sur une attestation fédérale.

Aujourd'hui, les formations professionnelles initiales dispensées par la Poste dans la logistique et le commerce de détail sont en permanence adaptées à l'évolution technologique et aux besoins de la clientèle, qui changent rapidement. Dans certains offices de poste, la gestion est déjà entièrement assurée par les apprentis. Ceux qui se voient confier de telles responsabilités sont prédestinés à des postes de cadres. Cette formule ayant fait ses preuves, elle s'étendra bientôt au secteur de la distribution, où des apprentis logisticiens géreront eux-mêmes un centre de tri.

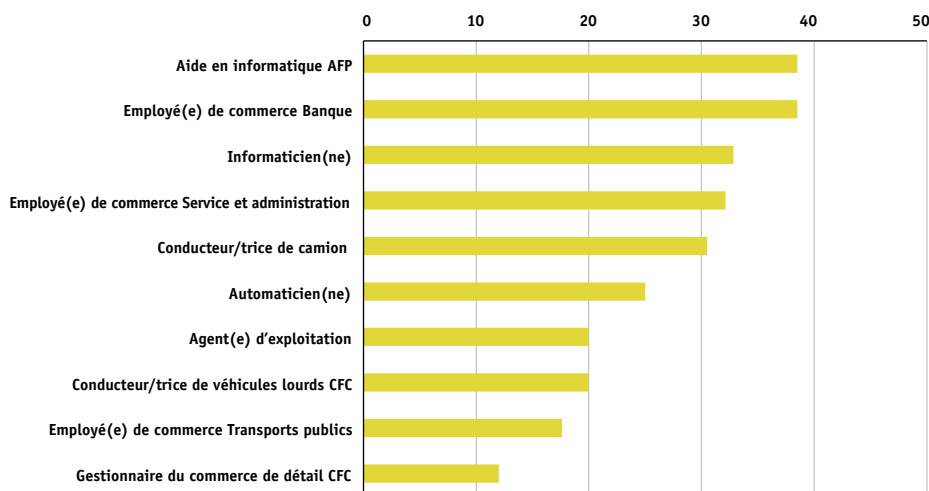
Au cours des dernières années, le portefeuille de la formation professionnelle s'est élargi pour inclure des métiers comme médiamaticien(ne) ou agent(e) relation clients. La Poste a été l'une des premières entreprises en Suisse à introduire ces formations initiales reconnues par la Confédération.

La formation professionnelle de la Poste a également joué un rôle d'avant-garde avec le projet *PostZone*. Il s'agit d'une plateforme éducative interactive que les apprentis peuvent utiliser depuis leur poste de travail, en déplacement via leur téléphone portable ou à la maison. *PostZone* leur permet d'apprendre partout et à n'importe quel moment. Elle développe le sens de la responsabilité individuelle et les connaissances en informatique parmi les jeunes professionnels.

Graphique 1

Les dix formations les plus demandées à la Poste Suisse, 2013

Nombre moyen de candidatures pour une place d'apprentissage, en %



Source: La Poste Suisse / La Vie économique

Des apprentis de 46 nations différentes

Il n'y a pas que le contenu et l'image des professions qui changent. Les apprentis de la Poste, dont le nombre dépasse 2000, présentent une impressionnante diversité: ils viennent de 46 pays différents et leurs langues maternelles sont presque aussi nombreuses. Cette variété est liée à l'évolution de la population suisse. Elle constitue un avantage non négligeable pour le contact avec la clientèle et, au niveau interne, pour l'évolution de la Poste vers une organisation formatrice aux multiples facettes.

La manière de s'adresser au marché du travail s'est modifiée elle aussi. La Poste a un grand intérêt à recruter les meilleurs candidats pour occuper ses places d'apprentissage. C'est pourquoi nos offres sont en ligne et en multimédia. Les jeunes trouvent dans *un espace qui leur est consacré* (www.post.ch/lehrstellen) toutes les informations relatives aux formations professionnelles initiales disponibles dans leur région et dans leur langue.

Les professions de l'informatique en point de mire

La formation professionnelle de la Poste met un accent particulier sur les métiers de l'informatique, un domaine dans lequel l'entreprise emploie environ 1500 collaborateurs. Ces derniers développent des applications, créent des offres destinées aux clients privés ou commerciaux et assurent le fonctionnement d'une multitude de processus, que ce soit dans le domaine commercial ou

technique. Nous augmentons constamment le nombre de places dans la formation professionnelle initiale en quatre ans réservée au secteur informatique. À partir de l'été prochain, nous assurerons par nos propres moyens la formation de base, alors que nous avons jusqu'ici collaboré avec des partenaires. Nous espérons nous rapprocher ainsi de la pratique et augmenter notre attrait en matière de formation.

Comme d'autres entreprises, la Poste doit trouver suffisamment de jeunes capables de suivre des formations initiales exigeantes, afin de couvrir à long terme ses besoins en spécialistes. C'est pourquoi nous avons introduit il y a quelque temps le programme *Way Up* qui donne aux titulaires d'une maturité la possibilité d'effectuer une formation accélérée en deux ans au lieu de quatre. Cette offre rencontre un succès réjouissant. Autre mesure entièrement nouvelle: le cursus de bachelor en informatique intégré à la pratique (PiBS), de la Haute école suisse spécialisée d'enseignement à distance (FFHS). Cette formation, qui s'adresse également aux titulaires d'une maturité gymnasiale, combinera la pratique professionnelle et l'enseignement théorique. Là aussi, la Poste sera l'une des premières entreprises à proposer, dès l'automne 2015, des places en ce domaine.

Des expériences et des idées qui profitent à tous

Si la Poste a réussi jusqu'ici cette profonde mutation, ce n'est pas simplement en l'imposant d'en haut. L'expérience et les idées de toutes les personnes concernées ont contribué à façonner le changement. Nous devons être prêts, dans des périodes de transformation rapide, à renouveler constamment nos compétences techniques et sociales. C'est seulement ainsi que nous maîtriserons la complexité croissante de l'époque actuelle pour nous et nos clients. Cela ne concerne pas seulement la Poste. Le même défi se pose à l'ensemble de la place économique suisse. La formation professionnelle a un rôle clé à jouer dans ce contexte. Prenons soin d'elle, afin qu'elle-même nous maintienne en forme! ■