



DOSSIER Naguère au tribunal, aujourd'hui en un lieu informel, la prestation de serment des postiers témoigne d'un certain attachement à des valeurs qui font que les clients accordent leur confiance aux postiers. L'éthique et la déontologie, à La Poste, est l'affaire de tous et s'inscrit désormais dans un dispositif national.

Éthique et déontologie : des valeurs de référence qui donnent confiance



Le Référentiel de Déontologie est téléchargeable sur l'Intranet. Photo DR

ALEXANDRE SCHMITT

L'ouverture, la considération, l'équité, l'accessibilité, la proximité et le sens du service : ce sont les six

valeurs de La Poste et les pierres angulaires du référentiel de déontologie. Ce référentiel fait partie du document de référence du Groupe La Poste enregistré auprès de l'autorité des marchés

financiers (AMF), ce qui en souligne d'autant son importance. Il est aussi intégré au règlement intérieur (RI) depuis le 2 janvier 2012. « Nous avons souhaité que ce référentiel soit remis aux agents à l'occasion de l'entretien d'appréciation », souligne Michèle Koester, chargée de communication à la DOTC Alsace. Sylvie Leclercq, responsable RH à la DOTC et référent diversité, ajoute : « J'ai parlé de déontologie aux responsables RH en établissement à l'occasion d'une sensibilisation sur la diversité, en rappelant justement quelles étaient les valeurs de La Poste. » Ces valeurs attestent une véritable « posture de postier » et sont affirmées lors de la prestation de serment de toute personne qui entre à La Poste. Confidentialité, respect du secret bancaire comme de la cor-

respondance, probité, intégrité... sont fondamentaux et ancrés dans le quotidien de tout postier.

Alors quoi de neuf ?

Les postiers auraient-ils changé leur comportement professionnel ? Bien au contraire, 73% des français nous font confiance (baromètre Image des Grandes Entreprises Posternak - Ipsos - 40^e vague - Janv. 2012). Dans l'environnement économique au sein duquel évoluent les différents métiers de La Poste, la confiance revêt aujourd'hui une forme éminemment stratégique. Pour maintenir et accroître cette confiance, le référentiel rappelle des règles de comportement essentielles et donne des recommandations pratiques lorsqu'une situation délicate se présente. Depuis

le 25 juin, les postiers de l'Enseigne sont invités à tester leurs connaissances sur la déontologie du Groupe avec l'application Practice. « Nous avons adressé un InfosPoste, précise Christelle Colin, chargée de communication à la direction de l'Enseigne d'Alsace, pour faire connaître ce quizz sur la déontologie. De plus, sur Practice, on peut télécharger le référentiel ou un guide à destination des managers. » ■

SITE INTRANET

Un dispositif éthique et déontologie est mis en place par le Groupe La Poste et possède son propre site Intranet : <http://www.ethique-deontologie.log.intra.laposte.fr/> Chacun peut partager ses idées ou expériences ou écrire à son déontologue.

■ Les nouveaux postiers s'engagent et prêtent serment.

Prestation de serment

ÉLISE RAPIN

Tous les ans, les nouveaux postiers embauchés en contrat à durée indéterminée prêtent serment sur le secret professionnel et l'inviolabilité des correspondances. Cet engagement fait d'eux des personnels assermentés. Le 29 juin dernier, la cérémonie, présidée par Jacques Gregoric, directeur du Courrier d'Alsace, Sylvie Leclercq, de la direction des ressources humaines, et le Lieutenant-Colonel Vincent, commandant en second du groupement de gendarmerie du Haut-Rhin, a eu lieu à la Société Industrielle de Mulhouse. Jean-Bruno Guerra, président du centre des jeunes dirigeants d'Alsace, en était le parrain : « La Poste a un fort capital confiance auprès de ses clients que beaucoup d'entreprises envient.

La prestation de serment représente cette confiance. » « C'est un moment convivial, cela permet de tous nous retrouver », confie Magalie Furling, nouvelle embauchée. Les nouveaux postiers apprécient la prestation de serment et comprennent également l'importance de l'événement : « C'est une démarche honorable de faire le serment pour les clients. Ils ont confiance en leur facteur », souligne Bernard Turmeau, nouvel assermenté. Ce solennel « je m'engage » que formulent les postiers est vecteur des valeurs de l'entreprise, la confiance et l'intégrité étant deux éléments clés des métiers de La Poste. 43 nouveaux postiers étaient concernés cette année par la prestation de serment. Les personnes absentes à la cérémonie ont prêté serment dans leurs établissements respectifs. ■



43 nouveaux postiers se sont engagés à respecter les valeurs de La Poste. Photo Gerhard Heinzé

CE QU'ILS EN PENSENT



NICOLAS LAMBEY
FACTEUR
PPDC COLMAR LIBERTÉ

Secret professionnel

La déontologie dans mon quotidien c'est devenu naturel, j'ai d'ailleurs prêté serment dans ce sens ! Le respect du courrier est primordial, si une enveloppe arrive ouverte je la referme pour en garder la confidentialité. Je reste discret sur les plis que je distribue et ne divulgue aucune information. Soumis au secret professionnel, vous pensez bien que je refuse catégoriquement de signaler les décès de personnes survenus sur ma tournée à un agent immobilier par exemple !



NOËLLE PINGAND
GUICHETIÈRE
TERRAIN D'ILLKIRCH

L'outil de l'Enseigne est pratique

L'outil Practice est très pratique. Cela m'a permis d'avoir une petite révision sur tout ce qui touche la déontologie. Il est bon de temps en temps de faire un petit rappel. C'est important de respecter les règles en matière de secret professionnel et de confidentialité des informations. C'est un devoir envers nos clients mais aussi envers nos collègues et l'entreprise. Nous représentons l'image de La Poste.



OLIVIER BLUMENROEDER
CONSEILLER SPÉCIALISÉ EN
IMMOBILIER STRASBOURG FONDERIE

Respecter les règles bancaires

L'éthique et la déontologie c'est d'abord un état d'esprit et, au quotidien, le respect des procédures liées à l'exercice de mon métier de conseiller spécialisé en immobilier. Il convient de prendre en compte tous les paramètres d'un dossier et de l'accepter à condition qu'il respecte les règles de La Banque Postale et réponde aux attentes du client. Cette démarche permet d'instaurer une vraie relation de confiance avec ses clients.