



FORMAPOSTE

SUD EST

# INTERVIEW

**Anne DEVILLE**

Directrice de Formaposte Sud Est de 1998 à  
2004

## « QUAND TOUT RESTAIT À INVENTER : LE RÉCIT D'ANNE DEVILLE SUR LA NAISSANCE DE FORMAPOSTE »



Arrivée en 1996 au moment de la création du CFA, puis directrice du CFA de 1998 à 2004, Anne Deville a participé aux premières années de développement de la structure et à la mise en place des formations en alternance pour les métiers de La Poste.

Dans cette interview, elle revient sur la naissance de Formaposte, les premiers apprentis, les défis pour installer l'alternance dans l'enseignement supérieur et l'esprit d'expérimentation qui a marqué les débuts du CFA.

## «QUAND TOUT RESTAIT À INVENTER : LE RÉCIT D'ANNE DEVILLE SUR LA NAISSANCE DE FORMAPOSTE»

**Anne DEVILLE**

Directrice de Formaposte Sud Est de 1998 à 2004

### **Pouvez-vous vous présenter ?**

Je m'appelle Anne Deville, j'ai 62 ans et je suis aujourd'hui retraitée de La Poste. J'ai commencé ma carrière dans l'enseignement, en tant que professeure de français en Angleterre. Ensuite, je suis revenue en France, où j'ai occupé un poste de responsable pédagogique et des relations internationales.

Après avoir obtenu un master en Ressources Humaines à l'IAE d'Aix-en-Provence, je suis devenue consultante. C'est à ce moment-là que j'ai décroché un contrat avec La Poste, dans le domaine du développement managérial.

À cette période, La Poste lançait un important projet de formation. C'est dans ce cadre que j'ai été mise en relation avec Maryse Delarue. Le projet ? La création de Formaposte.

### **Quels postes avez-vous occupé ?**

Je suis arrivée à Formaposte en 1996, initialement pour 15 jours pour créer le premier livret pédagogique.

De 1996 à 1998, j'ai été ingénieure de formation. A partir de 1998, et jusqu'à mon départ en 2004, j'ai occupé le poste de directrice du CFA.

### **Selon vous, quels étaient les enjeux et les défis pour le CFA à ce moment-là ?**

Quand je suis arrivée à Formaposte, nous étions vraiment au tout début de l'aventure. La Poste avait pour ambition de créer son propre CFA, notamment pour intégrer ses enseignements internes dans les cursus de formation. L'objectif était clair : investir dans la montée en compétences des futurs collaborateurs du Groupe, en particulier sur les aspects commerciaux.

En 1996, l'alternance dans l'enseignement supérieur était encore quelque chose de très

nouveau. Il a donc fallu trouver notre place, affirmer notre légitimité dans ce domaine.

Nous avons commencé modestement, avec environ 60 apprentis répartis entre la région PACA et l'ancienne région Languedoc-Roussillon. Il y avait 45 conseillers financiers et 15 facteurs. Mais au-delà du nombre, notre ambition était de proposer des formations en alternance qui soient vraiment alignées avec les missions réelles des apprentis.

Nous voulions que nos diplômés et nos enseignements évoluent avec les métiers. C'était un véritable engagement de notre part. Et je dois dire que nous nous sommes battus à chaque étape de la création du CFA. Rien n'a été donné, tout a été construit avec conviction.

### **Y-a-t-il eu des moments qui vous ont marqués au fil des années à Formaposte ?**

Oui, un moment particulièrement marquant a été l'évolution du CAP TAD. À ses débuts, ce diplôme reposait sur le modèle du «facteur traditionnel», dont les missions se limitaient essentiellement à la distribution du courrier.

Sous l'impulsion du président de La Poste de l'époque, une réflexion a été menée sur l'élargissement des missions du facteur. L'idée était d'intégrer des activités telles que l'apport d'affaires et les services de proximité. Il fallait donc faire évoluer le CAP TAD pour qu'il soit en phase avec ces nouvelles réalités du métier.

Nous avons lancé un vaste chantier de rénovation du CAP TAD, qui a duré deux ans. L'objectif était de faire coïncider les nouveaux besoins opérationnels de La Poste avec les enseignements théoriques dispensés aux apprentis.

### **Y a-t-il eu des moments de croissance importants pour Formaposte ?**

Oui, les premières années ont été synonymes d'un développement très soutenu. Dès 1998, nous avons lancé nos premiers BTS Force de Vente à Antibes et à Toulon, tout en continuant d'étendre notre offre de CAP TAD sur de nouveaux territoires.

Entre 1998 et 2000, nous avons progressivement déployé les BTS et le CAP TAD sur l'ensemble de nos territoires. Nous avons également enrichi notre offre en développant un titre RNCP pour un métier lié au contrôle du courrier, et nous avons ouvert nos premiers BTS Banque.

Après les années 2000, nous avons franchi une nouvelle étape en nous intéressant aux formations de niveau Bac +5, en partenariat avec l'IAE de Montpellier. Cela a marqué la naissance d'une carte de formation complète, allant du CAP jusqu'au Bac +5, une offre que nous continuons à proposer aujourd'hui.

### **Un projet a-t-il été un tournant dans l'histoire de Formaposte ?**

Au départ de Maryse Delarue, en 1998, nous sommes entrés dans une phase de stabilisation et de pérennisation de notre activité. Pour y parvenir, nous avons rédigé la toute première démarche qualité de Formaposte et obtenu une certification ISO. Ce fut un travail exigeant, mais essentiel pour consolider notre structure et garantir que la vision de Maryse se poursuive.

Cette démarche a permis d'ancrer durablement Formaposte, non seulement dans le paysage de l'alternance, mais aussi au sein de La Poste Groupe. Durant cette période, nous avons mis en évidence nos forces, notamment dans l'ingénierie et la conception de formations, afin d'adapter les parcours aux besoins réels du terrain.

L'objectif était de poser des fondations solides pour réussir dans la durée. Nous avons rédigé

les principes de manière à ce qu'ils puissent être régulièrement requestionnés et évoluer en fonction des défis à venir.

### **Quelles étaient selon vous les valeurs de l'entreprise ?**

Dès le départ, notre philosophie reposait sur l'expérimentation. Nous avons pour principe de tester nos idées et nos dispositifs, en sachant que les apprentis joueraient un rôle clé dans l'évaluation de leur efficacité. Ils étaient pleinement conscients de participer à la construction du CFA et de nos formations. Cela nous donnait la liberté d'essayer, de nous tromper, de réévaluer... et de recommencer.

Cet état d'esprit se reflétait aussi dans l'ambiance de travail. Elle était marquée par la joie et la cohésion. Nous étions une petite équipe soudée, où chacun s'entendait bien. Il y avait une réelle énergie collective et le sentiment que tout était possible.

### **Est-ce que la culture d'entreprise de Formaposte a eu un impact sur l'accompagnement des apprentis de Formaposte ?**

Les apprentis ont toujours été une partie intégrante de la construction du CFA. Notre culture reposait sur la remise en question, l'expérimentation et l'amélioration continue, et cette approche s'appliquait directement à leur accompagnement.

Nous étions constamment à l'écoute de leurs retours, de leurs ressentis et même de leurs réclamations. Ces échanges étaient essentiels pour faire évoluer nos dispositifs, ajuster nos pratiques et proposer une expérience toujours plus adaptée à leurs besoins.

## « QUAND TOUT RESTAIT À INVENTER : LE RÉCIT D'ANNE DEVILLE SUR LA NAISSANCE DE FORMAPOSTE »

**Anne DEVILLE**

Directrice de Formaposte Sud Est de 1998 à 2004

### **Avez-vous une anecdote à nous partager**

Nous avons demandé à nos collaborateurs d'aller à la rencontre des apprentis et des équipes tutorales afin de recueillir une cinquantaine de réclamations. L'objectif n'était pas simplement de collecter des retours, mais d'identifier de manière concrète nos points de fragilité, nos axes de progrès et les améliorations à apporter à nos dispositifs.

Cette démarche volontaire d'écoute active nous a permis de mieux comprendre les attentes du terrain et d'ajuster nos pratiques en conséquence. Elle s'inscrivait dans une logique simple : considérer les retours, même critiques, comme des leviers d'amélioration plutôt que comme des difficultés.

Cet état d'esprit, fondé sur la remise en question et l'amélioration continue, constitue encore aujourd'hui l'un des principes fondateurs du CFA et continue d'inspirer notre manière d'accompagner les apprentis et de faire évoluer nos formations.