

ACCORD
SUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL
ET
SUR L'EVOLUTION DES METIERS DE LA DISTRIBUTION
ET DES SERVICES
DES FACTEUR(TRICE)S ET DE LEURS ENCADRANT(E)S
DE PROXIMITE

SOMMAIRE

PREAMBULE	5
Article 1 - Champ d'application	9
Article 2 – L'amélioration des conditions de travail	9
Article 2.1 – Investissement sur les locaux professionnels	9
Article 2.2 – Adéquation des moyens de locomotion aux tournées	9
Article 2.3 - Organisation du travail à la distribution : tournées réservées pour l'accueil des nouveaux, l'emploi des seniors et des agents à aptitude réduite	10
Article 2.4 – Travaux intérieurs et utilisation du sabot	11
Article 2.5 - Organisation du travail pour le traitement en vrac du colis.....	11
Article 2.6 – Modalité de recours à la sécabilité inopinée	12
Article 2.7 – Mise à disposition de lieux de pause et de restauration	12
SYNTHESE ARTICLE 2	13
Article 3 – La gestion des temps de travail	14
Article 3.1 – Le principe des horaires collectifs.....	14
Article 3.2 – Le dépassement des horaires et la compensation.....	14
Article 3.3 – Les horaires individuels.....	15
Article 3.4 – L'accompagnement pour les organisations avec coupure méridienne	15
SYNTHESE ARTICLE 3	17
Article 4 – Santé et vie au travail	18
Article 4.1 – La prévention de l'accidentologie	18
Article 4.2.1 – Mise à disposition des moyens de locomotion et des matériels adaptés	18
Article 4.2 – La prévention des risques psychosociaux	18
Article 4.2.1 - L'évaluation des risques professionnels dans chaque établissement	19
Article 4.2.2 – La préparation professionnelle aux risques d'inaptitude	19
Article 4.2.3 – Plus d'agilité et d'accompagnement au changement pour les tournées (ex. : les tournées Senior)	19
Article 4.3 - L'hygiène de vie en lien avec le travail et la lutte contre les addictions	20
Article 4.4 - Le soutien spécifique aux encadrants.....	20
Article 4.4.1 – La formation au management centré sur la qualité de vie au travail.....	20
Article 4.4.2 – L'objectivation des membres du CODIR sur la qualité de vie au travail	21
Article 4.4.3 – Des échanges favorisés, et la création d'un réseau d'encadrant(e)s.....	21
Article 4.5 - L'accompagnement dédié aux facteur(trice)s dans l'évolution de leur métier	22

Article 4.6 - Des budgets dédiés, suivis et non-miscibles.....	22
SYNTHESE ARTICLE 4	23
Article 5 – Relations au travail	24
Article 5.1 – Qualité des relations internes au sein des établissements.....	24
Article 5.2 – Qualité des relations externes avec les clients	24
Article 5.3 - L’organisation des espaces de discussion au travail.....	25
SYNTHESE ARTICLE 5	25
Article 6 – L’accompagnement du changement dans les organisations	26
Article 6.1 - Méthode d’évaluation de la charge de travail prescrite.....	26
Article 6.2 – Améliorer la prise en compte de la dimension humaine dans les projets de la branche	27
Article 6.3 – La définition de critères qualitatifs d’évaluation des tournées	27
Article 6.4 – Des mesures immédiates pour accompagner les évolutions d’organisations en cours	28
Article 6.4.1 - Extension du bonus qualité pour les livraisons du soir.....	28
Article 6.4.2 – Création d’une prime spécifique d’accompagnement.....	28
Article 6.5 – Créer et mettre en œuvre une méthode nationale d’expérimentation	29
Article 6.6 - Le remplacement des représentants du personnel.....	29
SYNTHESE ARTICLE 6	30
Article 7 - La valorisation et l’évolution du métier de facteur(trice)	31
Article 7.1 - Des engagements forts sur la professionnalisation du métier de facteur(trice).....	31
Article 7.1.1 - L’accueil et l’intégration des facteur(trice)s	31
Article 7.1.2 - La formation des facteur(trice)s	33
Article 7.2 - De nouvelles fonctions valorisées pour les facteurs(trices)	36
Article 7.2.1 - Les « Facteur(trice)s Polyvalents »	36
Article 7.2.2 - Les « Facteur(trice)s de Services Expert »	37
Article 7.2.3 - Développement des postes de Facteur(trice)s Guichetier(e)s	38
Article 7.2.4 - Création d’une prime de remplacement	39
Article 7.2.5 - Temps de trajet, temps de travail et indemnités	39
Article 7.3 – Les conséquences de l’évolution des activités du facteur vers le monde des services	40
Article 7.4 – De nouveaux parcours professionnel pour les facteur(trice)s.....	40
SYNTHESE ARTICLE 7	42
Article 8 - La valorisation et l’évolution du métier d’encadrant(e)	43
Article 8.1 - La professionnalisation du métier d’encadrant(e)	43
Article 8.1.1 – L’accueil et la prise de fonction des nouveaux encadrant(e)s.....	43

Article 8.1.2 – La formation des encadrant(e)s	44
Article 8.2 – De nouvelles fonctions valorisées pour l’encadrement.....	45
Article 8.2.1 – Création de la fonction de « Responsable Opérationnel »	45
Article 8.2.2 – Création de la fonction de « Responsable d’Equipe »	46
Article 8.2.3 – Une prime d’équipe pour les encadrant(e)s ROp et RE	47
Article 8.2.4 – Les conditions d’exercice des métiers ROp et RE	48
Article 8.3 – Un engagement fort de promotion vers le III-1	49
Article 8.4 – De nouveaux parcours pour les encadrant(e)s	49
SYNTHESE ARTICLE 8	50
Article 9 - Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) renforcée	51
Article 9.1 - Un dispositif global de Gestion Prévisionnelle de l’Emploi et des Compétences.....	51
Article 9.1.1 - Une démarche prospective pour déterminer les compétences clé de demain	51
Article 9.1.2 - L’identification des compétences détenues et des évolutions de nos métiers.....	52
Article 9.1.3 - Le renforcement des moyens pour garantir l’adéquation des compétences avec les besoins stratégiques.....	53
Article 9.2 - Des engagements complémentaires aux dispositifs individuels	53
Article 9.3 - Des engagements complémentaires aux dispositifs collectifs	53
Article 9.4 – Les engagements d’une GPEC renforcée	54
Article 9.4.1 – Un engagement fort en termes de recrutement	54
Article 9.4.2 – Un engagement fort de promotions	54
Article 9.4.3 – Une offre d’évolution professionnelle diversifiée	54
SYNTHESE ARTICLE 9	55
Article 10 - Durée de l’accord et révision	56
Article 11 - Commission de suivi nationale et locale de la mise en place de cet accord.....	57
Article 12 - Publicité.....	58
SIGNATURES	59
ANNEXES.....	60

PREAMBULE

Le présent accord est conclu entre :

LA POSTE, Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 d'euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 356 000 000 ayant son siège social au 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS, représentée par Monsieur ... en sa qualité de

D'une part,

Et les organisations syndicales suivantes représentées respectivement, par :

- mandaté par le syndicat CGT
- mandaté par le syndicat SUD
- mandaté par le syndicat CFDT
- mandaté par le syndicat FO
- mandaté par le syndicat CGC
- mandaté pour le syndicat CFTC
- mandaté pour le syndicat UNSA

D'autre part,

Activité historique et cœur du Groupe La Poste, la Branche Services Courrier Colis doit faire face au « choc technologique » de la numérisation des échanges qui entraîne une baisse structurelle des volumes de plis qui se retrouve dans les volumes d'activité du courrier traités par les facteurs : 18 milliards de lettres en 2008, 12,5 milliards en 2015, probablement 9 milliards en 2020.

Dans le même temps, le colis progresse, et les nouveaux services se développent, ce qui permet à la Branche d'envisager des perspectives de développement nouvelles, en adéquation avec un nouveau monde de services et maintenir l'employabilité de nos postiers.

La Poste fait un choix stratégique : celui de maintenir un réseau de proximité de factrices et de facteurs permettant de remplir ses missions de service public et de devenir le premier opérateur de services à la personne, alliant l'humain et le numérique. Dans cette vision, les factrices et les facteurs sont et resteront les acteurs de proximité et de confiance au contact de tous, partout sur le territoire.

Pour y parvenir et répondre à ce défi historique, la Branche Services Courrier Colis s'est dotée en 2016 d'une « Ambition 2020 - Vers le Monde des services », résolument tournée sur « la Conquête », « l'Excellence du service », « l'Engagement », conformément au Plan stratégique du Groupe « La Poste 2020 Conquérir l'avenir » :

L'objectif d'Ambition 2020 est de doubler l'effet de croissance des plans d'actions de développement initialement prévus, pour compenser au maximum la baisse des volumes de lettres. A cette fin, différents programmes sont engagés visant à la fois le soutien des activités historiques du courrier avec une expérience client réussie et une proposition apportant toujours plus de valeur à ce média, la dynamisation des services liée au Commerce (Média relationnel) et une forte croissance du Colis liée au E-Commerce, ainsi que la conquête de nouveaux marchés de services de proximité, notamment dans les domaines de la « Silver Economie », de la « Transition Energétique » et de la « Modernisation de l'action Publique ».

Dans la vision 2020 de la Branche Services Courrier Colis, les activités en croissance représenteront 50% des affaires générées par la Branche et sur chacun de ces axes de développement, la BSCC vise à donner de l'activité aux factrices et aux facteurs pour préparer leur avenir et celui de leur métier.

A l'horizon 2020, les facteur(trice)s consacreront plus de la moitié de leur temps de travail à d'autres activités que la distribution du courrier traditionnel : livraison de colissimo et de « petits paquets internationaux », courriers et catalogues média, remises commentées, prestations de services de proximité, visites à domicile.....

Dans ce contexte, le travail des factrices et des facteurs change et se diversifie : plus polyvalents, plus connectés, dans des organisations du travail qui se transforment en restant au contact quotidien au service des clients.

Cette évolution est rendue possible par l'investissement sans précédent dans une GPEC au plus proche des besoins des établissements, ainsi que dans la formation individuelle et collective que la Branche Services Courrier Colis met en place pour se doter des compétences à hauteur de ses ambitions.

La Poste souhaite que les factrices et les facteurs soient les acteurs et les bénéficiaires de cette transformation, et qu'ils en aient les moyens. De même, La Poste souhaite conforter les encadrants dans leurs missions de managers de proximité, afin qu'ils puissent exercer pleinement leur rôle.

De leur côté, les organisations syndicales ont relayé, lors des instances nationales en 2016, les attentes des facteur(trice)s et de leurs encadrant(e)s en matière d'amélioration de leurs conditions de travail, de ressources disponibles pour effectuer les remplacements dans de meilleures conditions et d'une plus grande transparence et prise en compte de leur avis, lors des changements d'organisation dans leur établissement.

Dans cet ensemble, la Direction de la Branche Services Courrier Colis a décidé d'ouvrir une négociation sur l'amélioration des conditions de travail des facteur(trice)s et de leurs encadrant(e)s de proximité et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services.

*

*

*

Au cours des réunions plénières et bilatérales, afin de placer les facteurs au cœur du système de production et de réalisation des services, les enjeux suivants ont été définis :

1. Garantir aux facteur(trice)s un travail serein : réduire/éliminer les irritants, garantir l'équité pour tous par une gouvernance nationale, sans remettre en cause les initiatives locales, en adéquation avec les besoins de nos clients
2. Faire confiance, prendre en compte les compétences des agents, valoriser l'expérience
3. Mieux reconnaître leur engagement et leur qualification
4. S'assurer que les collectifs de travail et donc les facteurs disposent des moyens nécessaires pour réaliser chaque jour leurs missions. Maintenir la dimension collective du travail, même dans les organisations avec tri préparé.
5. Garantir les bonnes conditions de travail du facteur(trice), ainsi que les bonnes conditions de remplacement des facteur(trice)s, pour assurer la bonne exécution du Tri Général et la couverture des tournées.
6. Prévenir les risques professionnels y compris psychosociaux.
7. Diminuer le nombre des accidents du travail et des maladies professionnelles,
8. Valoriser le travail et le métier de facteur(trice) dans une relation humaine de service et de proximité, condition nécessaire à la satisfaction du client.
9. Permettre aux encadrant(e)s d'assurer leur mission managériale dans les meilleures conditions, et toujours au plus près des équipes.
10. Associer davantage les facteur(trice)s avec leurs encadrant(e)s dans les projets concernant la réalisation de leur travail et ses évolutions, en intégrant la sécurité et la santé au travail comme première exigence.

A l'issue des négociations, les parties signataires conviennent d'un ensemble de mesures couvrant les champs suivants :

1. La valorisation et l'évolution du métier de facteur(trice) : de nouvelles fonctions valorisées, de nouveaux parcours d'évolution professionnelle, la priorité à la relation client et l'évaluation par celui-ci de la prestation de service réalisée.
2. Les moyens supplémentaires garantis pour leur professionnalisation et leur formation : nouveau référentiel de compétences, parcours d'intégration et Ecole du Métier des facteurs.

3. Le renforcement et la reconnaissance des métiers d'encadrant(e) : Création de nouvelles fonctions d'encadrement tenant compte des évolutions de l'organisation ; Le parcours de formation des encadrants ; La valorisation de leur métier.
4. Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) renforcée, jusqu'au niveau des établissements, garantissant les bonnes conditions d'exercice des métiers de la distribution, et spécialement les solutions de remplacement en cas d'absences programmées.
5. La gestion du temps de travail et les modalités de paiement/compensation des heures supplémentaires
6. L'accompagnement des évolutions d'organisations : mesures de valorisation et cadre national pour les expérimentations.
7. 5 mesures clés pour l'amélioration des conditions de travail, soutenues par la première exigence managériale : la sécurité et la santé au travail.
8. Le déploiement des mesures de prévention des risques psychosociaux.

Comme convenu entre les signataires, cet accord sera suivi d'une note de cadrage nationale qui aura pour objet de préciser le processus de dialogue social qui sera mis en œuvre à l'occasion de ce projet d'évolution des métiers et des organisations, dans un souci d'homogénéisation, d'adaptation et d'accompagnement qui garantissent aux collaborateurs l'amélioration de leurs conditions de travail et leur équilibre vie professionnelle/vie privée.

Article 1 - Champ d'application

Le présent accord est applicable à l'ensemble du personnel de la Branche Services-Courrier-Colis de la société La Poste SA, affecté à une activité de distribution (hors Agence Coliposte), quel que soit son lieu d'implantation.

Il est rappelé que les mesures prévues par le présent accord se substituent aux éventuels usages, engagements unilatéraux portant sur le même objet.

En cas d'accords locaux portant sur le même objet, les dispositions les plus favorables, s'appliqueront aux agents.

Article 2 – L'amélioration des conditions de travail

La sécurité, la santé au travail et la baisse de l'absentéisme sont des objectifs majeurs pour la branche. A ce titre, la Direction s'engage à mettre en œuvre des mesures qui garantissent au niveau des facteur(trice)s et de leurs encadrant(e)s, une amélioration significative des conditions de travail.

La Direction a décidé de déployer depuis le début de l'année 2016 un système de management de la santé, sécurité au travail (SMSST). Les parties signataires souhaitent échanger et partager les résultats de cette démarche notamment sur le plan de la responsabilisation de l'ensemble des agents dans le développement de la santé, sécurité.

C'est dans ce cadre, qu'une revue du SMSST sera présentée dans chaque établissement dans le cadre d'une réunion du CHSCT. Un bilan national sera établi et présenté en CNSST.

Article 2.1 – Investissement sur les locaux professionnels

La Direction s'engage à investir d'une manière conséquente dans la rénovation de ses locaux professionnels (projet Boloco), et ce selon les quatre critères suivants : la sécurité, l'hygiène, la réfection et les équipements, l'aménagement standard.

Après audit, **1.000 opérations ont été identifiées pour un investissement de 6 millions d'euros sur la période 2016-2017**. Elles concernent les espaces de production, les sanitaires et salles de pause, les bureaux des cadres et les salles de réunion.

Les CHSCT locaux seront associés à ces programmes de rénovation, et un suivi sera assuré en CNSST de manière régulière.

Article 2.2 – Adéquation des moyens de locomotion aux tournées

La Direction réaffirme que les réorganisations doivent se faire dans le respect des standards des métiers de la distribution notamment ceux qui concernent la longueur des tournées en fonction des moyens de locomotion utilisés.

Le tableau ci-dessous rappelle ces standards.

Longueur quotidienne moyenne du parcours actif (y compris HLP)		
Moyen de locomotion	Tournée en vacation continue	Tournée en vacation discontinue
Chariot 60L	<=5 km	<=7km
VAE	<= 25 km	<=30 km
2RM	<=30 km 50cm ³ / <=40 km 125 cm ³	<=37 km <=50km
Staby	<=35 km	<=44 km*
Quadeo	<=25 km batterie plomb / <=35km batterie lithium	<=44km*
4RM	<=120 km	<=150km

* en cas de possibilité de recharge entre les vacances

Le parcours actif* maximal d'une tournée piétonne est selon les normes SST inférieure ou égale à 5 km ou 7km selon le type de vacances.

La Direction s'engage à ce que :

- **Toutes les tournées piétonnes dépassant ce standard soient transformées en tournée VAE avant la fin de l'année 2017.**
- **Toutes les tournées vélo soient réalisées à l'aide d'un vélo à assistance électrique.** Ainsi, les tournées vélo ne doivent pas dépasser 25 km ou 30km selon le type de vacances et les modalités préservant l'autonomie électrique.
- **Toutes les tournées VAE dépassant ce standard soient transformées en tournées STABY d'ici la fin de l'année 2017.**

Les situations dérogatoires à ces principes, suite à un avis du médecin de La Poste, seront prises en compte localement.

Par ailleurs, la Direction réaffirme :

- Le fondement du plan d'extinction des tournées motorisées en 2RM/Scooters.
- Que les études d'impact vérifient systématiquement l'adéquation des moyens de locomotion aux longueurs des tournées.

Au-delà de ces mesures, les parties signataires ouvriront **un chantier en 2017 concernant l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation de nos activités** (accroissement des colis, IP, PPI et réduction du courrier).

Article 2.3 - Organisation du travail à la distribution : tournées réservées pour l'accueil des nouveaux, l'emploi des seniors et des agents à aptitude réduite

La Direction décide que chaque nouvelle organisation devra obligatoirement comporter une proportion de tournées réservées :

- Pour l'accueil des nouveaux facteur(trice)s et l'emploi des seniors
- Pour des aptitudes réduites
- Pour les reprises à temps partiel thérapeutique

Ce dispositif se déploiera progressivement jusqu'en 2018, selon les besoins et les opportunités locales :

- Tournées vacantes
- Pyramide des âges
- Situation d'aptitude réduite
- Nombre de recrutement prospectif

Article 2.4 – Travaux intérieurs et utilisation du sabot

La polyvalence des produits distribués, la mécanisation du courrier, ont modifié la phase du tri général. Plus encore, de nombreux rapports de la médecine du travail ont montré que cette phase devait s'organiser en limitant les mouvements vers le casier.

A ce titre, la fusion à l'aide d'un sabot constitue une très bonne réponse à la fois sur le plan santé au travail, puisque cette pratique offre un temps d'activité en position assise, et sur des gestes différents de ceux pratiqués lors du tri au casier.

Ainsi, **l'utilisation du sabot améliore notablement les conditions de travail** des personnels effectuant le tri, et divise par trois les mouvements du bras et de l'épaule, sachant que :

- Les TMS des membres supérieurs sont la 1ère cause de TMS à la distribution
- Ces TMS sont liés au nombre de mouvements du bras effectués pour trier le courrier au casier et le distribuer dans les boîtes aux lettres des immeubles collectifs

En ce sens, la Direction s'engage à **créer les conditions permettant le développement de la fusion avec l'aide d'un sabot**.

Les représentants du personnel seront associés à travers une présentation des modalités de mise en place et un suivi réalisé en CNSST de Branche SCC.

Article 2.5 - Organisation du travail pour le traitement en vrac du colis

Le vrac est une modalité de transport très répandue sur le marché du Colis, et est utilisé tant par nos concurrents que par nos clients. Ainsi, le vrac existe aujourd'hui dans nos établissements et est appelé à se développer.

Le process vrac produit des sollicitations physiques en raison de tâches répétitives et d'opérations importantes de chargement/déchargement, et il expose à un environnement thermique potentiellement à fortes amplitudes dans les remorques.

La Direction réaffirme son engagement en faveur de la santé et sécurité au travail des postiers et sa recherche constante de solutions en termes d'amélioration notamment de la manutention manuelle des colis.

Aussi, dans chaque établissement où le vrac est installé, la Direction s'engage à mettre en place au démarrage les solutions permettant de réduire la pénibilité et la fatigue :

- Systèmes d'aide à la manutention pour le chargement/déchargement, circulation des flux : ventouse, camionneur-décamionneur...
- Systèmes de régulation thermique dans les remorques
- Postes de travail variés et organisation du travail permettant la polyvalence d'activités afin de limiter le temps de présence sur les postes les plus difficiles à une durée prédéfinie

- En tenant compte du profil santé des postiers travaillant sur le site

La commission vrac mise en place dans le cadre de la CNSST BSCC conduira des travaux dans ce sens.

Dans l'attente de la finalisation de ces derniers, les mesures provisoires/transitoires sont mises en place pour les facteur(trice)s :

- La distribution des objets et services reste l'activité principale; **l'activité de chargement / déchargement vrac ne doit, de ce fait, constituer qu'une partie de la journée de travail du facteur(trice)**
- **La formation de tous les agents affectés sur ces chantiers Vrac** aux bonnes pratiques de manutention (gestes et postures), sur une durée minimum d'une demi-journée par une personne qualifiée
- L'encadrement veillera à la **mise en œuvre des bons gestes et postures** durant les activités de chargement et déchargement

Article 2.6 – Modalité de recours à la sécabilité inopinée

De nombreuses dispositions décrites dans cet accord (création des fonctions Facteur(trice)s Polyvalent(s), création des fonctions Facteur(trice)s Services Expert, les recrutements, la formation etc...), **couplées à une bonne gestion des ressources et des absences** (avec 3 tours de congés, programmation et respect des jours de repos...) permettront de **réduire le recours à la sécabilité inopinée**.

La mise en œuvre de cet ensemble de mesures fera l'objet d'un partage en commission de suivi au 1er semestre 2017, puis lors des suivantes.

Aussi, les parties signataires s'accordent sur les points suivants :

- La signature du présent accord ne vaut pas acceptation, par les organisations syndicales signataires du principe de la sécabilité
- Les mesures décrites dans le présent accord se mettront en place progressivement au cours de l'année 2017
- Un recours en commission de suivi locale pourra être activé en cas de situations, liées au volume de «sécabilité» inopinées déclenchées, qui seraient jugées excessives. Ce recours devra donner lieu à une analyse et un plan d'action le cas échéant

Article 2.7 – Mise à disposition de lieux de pause et de restauration

La BSCC établira une convention pour permettre aux facteur(trice)s d'accéder aux sites de La Poste des autres branches pour faire une pause et se restaurer.

A défaut de présence d'un service de La Poste sur le parcours, La Poste sollicitera les services publics implantés sur le parcours afin de permettre au facteur de faire une pause et de se restaurer à l'abri du regard des clients.

SYNTHESE ARTICLE 2

Amélioration des conditions de travail

Les mesures principales

1. Réduction de la sécabilité inopinée des tournées (grâce au déploiement des mesures figurant dans le présent accord)
2. Mise en place de tournées réservées pour les nouveaux facteur(trice)s, l'emploi des seniors, les agents à aptitude réduite et les reprises à temps partiel thérapeutique
3. Mise en conformité courant 2017 des moyens de locomotion aux standards de la tournée (après études d'impact) :
 - a. Transformation de tournée piétonne en VAE
 - b. Transformation de tournée vélo en tournée VAE
 - c. Transformation de tournée VAE en Staby
4. Investissement dans les locaux professionnels pour les facteur(trice)s et leurs encadrant(e)s à hauteur de 6M€ sur 2016-2017 pour 1.000 opérations (en plus des budgets Papripact, handicap et vie au travail)
5. Amélioration des conditions d'utilisation du sabot pour la fusion, sur les tournées éligibles
6. Formation des facteur(trice)s et des encadrant(e)s aux bonnes pratiques VRAC identifiées et partagées en commission CNSST

Les indicateurs de suivi

- Suivi du programme de rénovation en CNSST
- Suivi du nombre de tournées avec moyen de locomotion « inadaptés »
- Suivi du nombre de recours en commission locale pour déclenchements excessifs de la sécabilité inopinée

Chantiers paritaires

- Un chantier à ouvrir en 2017, sur l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation de nos activités

Article 3 – La gestion des temps de travail

La gestion des temps de travail constitue une modalité structurante des conditions d'emplois et de travail des facteur(trice)s et des encadrant(e)s de la Branche Services Courrier Colis.

Article 3.1 – Le principe des horaires collectifs

La bonne organisation du travail est un élément essentiel de notre Qualité de Service, de la Qualité de Vie au Travail et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des postiers. Elle doit permettre à chaque facteur(trice) et encadrant(e) (hors forfait jours) d'effectuer leurs activités dans le cadre des horaires collectifs en place à la distribution.

Le bon respect de ces horaires suppose :

- Le respect des heures de prise de service et de fin de service
- Le respect de l'organisation du travail et des temps consacrés aux différentes activités (pour les facteur(trice)s : tri, distribution, pauses, etc.), à l'intérieur de la vacation
- Pour les facteur(trice)s : Le bon dimensionnement de chaque tournée, qui sera vérifié par un accompagnement, rapidement mis en œuvre en cas de doute, lors de la mise en place d'un nouveau découpage, ou d'une évolution du périmètre des tournées

Article 3.2 – Le dépassement des horaires et la compensation

Un certain nombre de circonstances inhérentes à la distribution sont toutefois susceptibles de générer des dépassements horaires (pics de trafic ou d'activité, intempéries, difficultés de circulation, etc.). Dans ces circonstances, la Qualité du Service que nous devons à nos clients implique la mobilisation de moyens de remplacement et/ou des dépassements d'horaires.

Pour garantir en toute circonstance la juste compensation de ces dépassements aussi bien **pour les facteur(trice)s que pour les cadres de classe III**, les principes suivants sont réaffirmés et garantis :

- Tout dépassement de l'horaire de fin de service doit obligatoirement faire l'objet d'une déclaration de la part du postier auprès de son responsable
- Toutes les heures ainsi déclarées et correspondant à des heures supplémentaires doivent être rémunérées, ou compensées en repos (dans le respect des délais réglementaires pour prendre ses repos compensatoires, selon le choix exprimé par le postier à l'occasion de la déclaration)
- A la fin de la période de référence à laquelle son équipe est soumise, un calcul est effectué par le service de paye pour qualifier ces heures et vérifier qu'elles répondent à la définition légale des heures supplémentaires et, si tel est le cas, donner lieu à un paiement à taux majoré ou compensation en repos. Si elles ne répondent pas à la définition légale des heures supplémentaires parce que la durée de travail n'est pas supérieure à 35 heures sur la période de référence, ces heures sont rémunérées au taux normal.
- Les agents sont informés du nombre d'heures de repos compensateur de remplacement / équivalent et de contrepartie obligatoire en repos portés à leur crédit en consultant le système d'information RH mis à leur disposition (actuellement appelé MaBox RH)

Pour garantir le respect de ces règles, La Poste s'engage à :

- Organiser **une communication spécifique** auprès du management
- Vérifier dès à présent **qu'une procédure simple de déclaration des dépassements d'horaires** est bien en place dans tous les sites de travail
- **Informer collectivement et individuellement les postiers concernés**, pour rappeler ces mêmes règles et principes, et garantir notamment leur connaissance du dispositif de déclaration applicable au sein de l'établissement

Tout constat de dépassements fréquents des horaires de travail donnera lieu à :

- **Un examen de la charge de travail** du postier, qui s'appuiera sur un échange individuel et une observation du travail en conditions réelles :
 - Pour les Facteur(tice)s : accompagnement tournée, observation TG, etc.
 - Pour les cadres de classe III : accompagnement du RProd, animation, management, reporting, déplacement, contrôles, gestion des activités, réunions etc.
- **La formalisation et la mise en œuvre des mesures** qui permettront au postier concerné de réaliser son travail dans de bonnes conditions et dans le respect de son temps de travail hebdomadaire. Il pourra s'agir notamment d'un réajustement de la charge d'activité, de la mise à disposition de nouveaux moyens/outils, d'une formation, etc.

Article 3.3 – Les horaires individuels

Certaines activités spécifiques (par exemple pour les postes de Facteur(trice) Guichetier(e) ou pour des organisations de distribution sans retour à l'établissement en fin de vacation), se prêtent à la mise en place d'horaires individuels. En ce cas, un décompte individuel du temps de travail doit obligatoirement être mis en œuvre, selon les modalités suivantes :

- Quotidiennement, par décompte, selon tous moyens, des heures de début et de fin de chaque période de travail ou par le relevé du nombre d'heures de travail réellement accomplies au cours de la journée, ou assimilé à du temps de travail effectif
- Chaque semaine, ou à la fin de la période de référence, par récapitulation selon tous moyens du nombre d'heures de travail accomplies par chaque collaborateur

Aucune forme particulière n'est imposée pour ce décompte, mais il sera fourni aux DSCC concernées les moyens d'établir cet enregistrement.

Article 3.4 – L'accompagnement pour les organisations avec coupure méridienne

Les principes de la note de juillet 2015 sont réaffirmés pendant la durée du présent accord :

- L'ensemble des conditions prévues par la note sont respectées
- L'équilibre entre les deux demi-vacations doit être une réalité, en ce sens, après la coupure méridienne l'agent doit au moins travailler une heure

La Direction souhaite réaffirmer que les nouvelles organisations ne se mettent en œuvre qu'à la condition que les bénéficiaires clients soient exposés aux agents.

D'une façon générale, en retardant l'heure de départ des Facteur(trice)s, l'organisation de la livraison devient moins sensible aux aléas, notamment en cas de retards à la PIC. En ce sens, ces organisations fiabilisent notre flux de produits urgents.

A titre d'exemples :

- L'amélioration du raccordement postal : L'organisation de la coupure avec un retour sur la PDC a permis de sécuriser le raccordement en J des BAL en permettant des dégagements plus détendus des flux à la concentration vers la PIC et une meilleure préparation du flux départ. Dans certains cas les heures de dépôt en BAL ont pu être retardées ou maintenues lorsqu'elles étaient tardives.
- Amélioration de la livraison des entreprises en Zones urbaines ou semi-urbaines : La coupure méridienne permet d'éviter au Facteur(trice) de passer sur les zones de fermeture de commerces ou entreprise sur le créneau 12/14h ce qui est un plus pour la remise contre signature ou en l'absence de BAL
- Amélioration des plages ou jours d'ouverture des BP lorsqu'il s'agit de PT de Facteur(trice) Guichetier(e) : En zone rurale, c'est un vrai plus pour les élus et la population, la mise en place de ces organisations a été très bien perçue, par les clients et les élus locaux.

De nouveaux potentiels d'offres locales sont rendus possibles au sein d'une même zone de distribution, par exemple la collecte de médicaments ou autres marchandises chez un professionnel ou dans un magasin, le retour à l'Etablissement à la coupure méridienne, (pour ramener l'objet) pour une livraison à J dans l'après-midi sur la tournée qui dessert le client. Cette organisation offrira de nouvelles possibilités pour les services et la logistique urbaine grâce à une plus grande souplesse et des plages horaires plus étendues.

La signature de cet accord par les organisations syndicales ne vaut acceptation de cette modalité d'organisation.

SYNTHESE ARTICLE 3

Amélioration des conditions de travail

Les mesures principales

1. Communication spécifique auprès des managers, en matière de dépassement des horaires et compensations associées
2. Mise en place de procédures simples de déclarations des dépassements horaires par les agents et les managers (hors forfait jours), assorties de l'engagement du paiement ou de la compensation
3. Information collective et individuelle des personnels pour rappel des règles et procédures
4. Réexamen de la charge de travail en cas de dépassement fréquent des horaires et formalisation de mesures adaptées,

Les indicateurs de suivi

- Nombre et % d'agents ayant des HS supérieures à 110h sur 6 mois

Article 4 – Santé et vie au travail

Article 4.1 – La prévention de l'accidentologie

Article 4.2.1 – Mise à disposition des moyens de locomotion et des matériels adaptés

La BSCC entend poursuivre ses efforts en matière d'adaptation des matériels aux facteurs et poursuit ses expérimentations pour **rechercher des nouveaux matériels favorisant la prévention primaire, secondaire ou tertiaire.**

Lorsque des adaptations de ces matériels sont préconisées par le médecin du travail, autrement dit pour des raisons médicales, la DSCC veillera à ce que ces matériels soient **mis à disposition au plus tard sous deux mois à compter de l'avis du médecin du travail**, au besoin en ayant préalablement étudiées ces modalités d'adaptation en Commission Retour et Maintien dans l'Emploi. Les fournisseurs seront évalués sur leur capacité à réagir à ces demandes d'adaptation.

Par ailleurs, le fait de disposer de matériels en bon état favorise la qualité de vie au travail et protège la santé et la sécurité des postiers. Aussi, afin de permettre à l'encadrant(e) de repérer les dysfonctionnements persistants et d'agir pour les réduire, **une appréciation du niveau d'entretien du matériel** que le facteur(trice) utilise sera réalisée tous les jours sous forme de signallement visible de l'ensemble de l'équipe.

De même, disposer d'un niveau de tri conforme à ce qui est prévu dans le dimensionnement de sa tournée permet au facteur(trice) de réaliser dans de bonnes conditions ses travaux intérieurs. Afin de permettre à l'encadrant(e) de repérer les dysfonctionnements persistants et d'agir pour les réduire, **une appréciation du niveau de tri** sera réalisée tous les jours sous forme de signallement visible de l'ensemble de l'équipe.

Article 4.2 – La prévention des risques psychosociaux

Les facteur(trice)s et les encadrant(e)s sont des acteurs essentiels du changement. Ils doivent aussi se reconnaître dans ces changements et disposer de conditions de travail leur permettant de se sentir bien dans leur travail.

En effet, il convient de placer les facteur(trice)s et leurs encadrant(e)s dans les meilleures conditions possibles, tant pour prévenir les situations à risques, en anticipation, que pour contribuer à traiter les cas problématiques, dès leur survenance.

Il est bien entendu qu'en ce domaine, le rôle de l'encadrement s'avère majeur pour pratiquer un management responsable, objectivé sur la dimension « santé, sécurité et prévention des risques psychosociaux », notamment en veillant au bon comportement des collaborateurs, en fixant des objectifs réalistes, réalisables et équitables, en terme de moyens et de temps, ainsi qu'en permettant aux collaborateurs de s'épanouir professionnellement, dans le cadre des objectifs et orientations de l'entreprise.

Il s'agit aussi, de développer l'écoute, la confiance, la coopération et la cohésion au sein des équipes en encourageant la complémentarité et la diversité, au service des mêmes orientations.

En effet, en complément des obligations légales et des dispositions de l'entreprise, la BSCC prévoit :

- **De piloter un plan d'actions en prévention primaire, secondaire et tertiaire**, qui intègre une évaluation des facteurs de stress et les leviers pour garantir la santé au travail des facteur(trice)s et de leurs encadrant(e)s
- **De veiller à la qualité des relations** au sein des établissements et avec les clients

- **De promouvoir l'hygiène de vie et la lutte contre les addictions**

L'ensemble des dispositions associées à ces engagements sera élaboré de façon participative, en associant les équipes concernées et en concertation avec les organisations syndicales (notamment lors de CHSCT en local, et lors de la commission de suivi)

Article 4.2.1 - L'évaluation des risques professionnels dans chaque établissement

L'évaluation des risques professionnels réalisée dans chaque établissement intègre les risques psychosociaux, et conduit à un plan d'action adapté.

Pour contribuer à l'analyse des risques, une évaluation sera conduite, avec l'aide de prestataires spécialisés, d'ici la fin du premier trimestre 2017 sur un échantillon représentatif de facteur(trice)s et d'encadrant(e)s en associant les SST et les assistants sociaux. Les critères de choix des établissements de l'échantillon feront l'objet d'un échange en CNSST de la BSCC. Les responsables RH des établissements seront particulièrement chargés du bon déroulement et du suivi de cette démarche ; si nécessaire, ils bénéficieront d'une formation /action spécifique.

La présentation des résultats des évaluations et du plan d'action national qui en découle sera faite en CNSST BSCC avant la fin du premier semestre 2017 et le plan d'actions déployé sur un an.

Article 4.2.2 – La préparation professionnelle aux risques d'inaptitude

Des parcours professionnels seront développés par la BSCC en étroite collaboration avec le Groupe de façon à mieux anticiper et limiter les risques d'inaptitude auxquels sont exposés les postiers qui exercent des métiers à fortes sollicitation. Ils pourront être proposés aux personnes suivies en CRME qui ne peuvent plus exercer leur métier en raison d'inaptitudes.

Par ailleurs, les médecins du travail seront associés à la détection des risques d'inaptitudes chez les postiers exerçant un métier à forte sollicitation depuis une longue durée.

Un entretien de carrière adapté réalisé par le Conseiller en évolution professionnelle sera proposé aux postiers qui pourraient avoir besoin d'envisager un changement d'activité à plus ou moins long terme pour des raisons de santé. Un plan d'action leur sera proposé pour les préparer à une évolution professionnelle qui leur permettra d'occuper un poste en adéquation avec leur état de santé (en cohérence avec leurs compétences et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).

Par ailleurs, chaque personne concernée pourra, si elle le souhaite, bénéficier des actions d'accompagnement individuelles ou collectives de l'Espace Mobilité Groupe.

Article 4.2.3 – Plus d'agilité et d'accompagnement au changement pour les tournées (ex. : les tournées Senior)

Les signataires réaffirment leur attachement à la méthode de conduite du changement définie au niveau du Groupe La Poste, et particulièrement à la réalisation d'études d'impact.

Celles-ci comporteront une évaluation renforcée de l'impact du projet sur la santé des postiers concernés.

Sur un autre plan et afin d'être en mesure d'ajuster plus finement l'organisation à l'évolution des activités et de proposer notamment des postes de travail réservés aux seniors, la Direction convient que les établissements étudieront localement les modalités d'organisation intégrant des tournées réservées aux seniors qui ont vocation à être ajustées régulièrement.

En cas de faisabilité sociale et technique, ce type d'organisation sera privilégié, car il présente notamment l'avantage de stabiliser les collectifs de travail (TG) et les compétences, tout en allégeant progressivement la charge de travail des seniors.

Article 4.3 - L'hygiène de vie en lien avec le travail et la lutte contre les addictions

L'hygiène de vie en lien avec le travail et la lutte contre les addictions seront notamment portés par une politique générale de prévention, portée par les SST et les Assistant(e)s social(e)s

En complément, et afin de promouvoir l'ensemble de l'offre sociale et de santé de La Poste, **une journée « Bien dans mon travail » est organisée une fois par an dans chaque établissement**, sur tous les sites de l'établissement.

Elle permet de développer des actions d'information et de sensibilisation aux addictions, à l'hygiène de vie, d'information sur les prestations sociales qui peuvent être sollicitées par les postières et les postiers facilitant l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

Ces journées sont préparées en concertation avec l'équipe RH de la DSCC les RRH des établissements, les Services Santé au Travail, les assistants sociaux, la filière prévention, ainsi que les associations de personnel spécialisées dans le handicap, les addictions et la maladie.

Les thèmes sont présentés en CHSCT. A cette fin des kits sont mis à disposition des établissements par la BSCC et sont présentés en CNSST BSCC.

Ces journées pourront être élargies aux familles des facteur(trice)s et des encadrant(e)s, selon les thèmes et les spécificités des sites et établissements.

Article 4.4 - Le soutien spécifique aux encadrants

Afin d'assurer l'appui et le soutien nécessaires aux encadrant(e)s, la BSCC oriente son action sur 3 axes :

- **La formation à un management** centré sur la qualité de vie au travail, la reconnaissance, l'épanouissement professionnel et le respect des personnes
- **Une objectivation des membres Codir** prenant en compte la qualité de vie au travail
- **Le développement des échanges et la création d'un réseau** d'encadrant(e)s

Article 4.4.1 – La formation au management centré sur la qualité de vie au travail

Pour se sentir soutenus, les encadrant(e)s doivent être confortés dans leur rôle mais ils doivent également faire l'objet de la même attention que celle qu'on attend d'eux vis-à-vis de leurs équipes. Cette attention est essentiellement liée au comportement de leurs N+1 et N+2.

Sur ce thème, la BSCC s'engage à former spécifiquement les membres de CODIR DE (DE, N-1 et N-2) d'ici à mi-2018.

Les membres de la CNSST pourront également suivre cette formation.

Les contenus de cette formation s'inscriront directement dans le cadre des orientations du groupe et de la branche.

Dans cette perspective, ils développeront notamment les thématiques suivantes (cette liste étant non exhaustive) :

- Favoriser l'engagement et l'épanouissement professionnel des collaborateurs, en partageant le sens des objectifs, des missions et des démarches
- Impliquer les personnels dans l'évolution de leurs missions et tâches, en recueillant leurs propositions d'améliorations et en les informant des suites données
- Pratiquer un management respectueux des personnes, de leurs diversités et de leurs compétences
- Organiser le travail et déléguer les missions et tâches, de façon équitable, selon des principes clairs et reconnus
- Favoriser l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs, en les plaçant en situation de propositions relatives à leurs conditions de travail
- Développer l'écoute active et bienveillante des collaborateurs, afin de les placer dans une relation de confiance et de dialogue sincère avec la hiérarchie.

Article 4.4.2 – L'objectivation des membres du CODIR sur la qualité de vie au travail

Lors des entretiens annuels d'évaluation, chaque supérieur hiérarchique veillera à définir un ou des objectifs qualitatifs relatifs à la vie au travail de son équipe représentant 1/3 des objectifs individuels.

Chacun de ces objectifs sera assorti de moyens et d'indicateurs de résultats, clairement définis.

Pour préparer au mieux les évaluateurs à cette dimension, des sessions de sensibilisation (sous forme d'études de cas pratiques) seront organisées par les directions des ressources humaines des DSCC.

Article 4.4.3 – Des échanges favorisés, et la création d'un réseau d'encadrant(e)s

Afin de soutenir les encadrant(e)s dans la prise en compte des évolutions de leurs pratiques, des **groupes d'échanges de pratiques** entre encadrant(e)s volontaires d'établissements Courrier et Colis proches géographiquement seront organisés deux fois par an. Ces échanges pourront prendre la forme de groupes de travail de Co développement, au sein desquels un encadrant soumet à ses collègues une thématique concrète à résoudre ; ces derniers intervenant alors comme des conseils internes

Sur volontariat, des échanges de poste d'encadrant(e)s entre établissements proches sur une journée pourront être organisés sur le mode « vis ma vie ». Un débriefing interviendra ensuite, afin de valoriser les observations réciproques. Ces programmes seront organisés et suivis par les équipes RH des DSCC et des établissements.

A minima une convention par an réservée aux encadrant(e)s sera organisée par le directeur de la DSCC. Au cours de ces conventions, les projets seront présentés et feront l'objet d'un échange, les encadrant(e)s pourront s'informer sur les perspectives d'évolutions de l'entreprise et sur leurs perspectives de carrière, rencontrer l'équipe dirigeante de la DSCC, faire le bilan des groupes d'échange; en dégager des plans d'actions et suivre leur mise en œuvre.

Au cours de cette convention, figurera obligatoirement un temps clairement dédié à la thématique « bien dans son travail », organisée dans le prolongement et la déclinaison de la démarche du Groupe.

Article 4.5 - L'accompagnement dédié aux facteur(trice)s dans l'évolution de leur métier

Afin d'accompagner les facteur(trice)s dans l'évolution de leur métier, la BSCC met en place un dispositif reposant sur 4 axes liés aux conditions d'exercice :

- L'expérimentation sur la définition de critères qualitatifs d'évaluation des tournées
- La mise à disposition de moyens de locomotion et de matériels adaptés à leurs besoins et en bon état
- La mise à disposition de lieux pour faire une pause et se restaurer à l'abri des regards
- La préparation à l'évolution professionnelle des facteurs exposés à des risques d'inaptitude

(cf. détail de ces axes à l'article 2 du présent accord)

Article 4.6 - Des budgets dédiés, suivis et non-miscibles

Chaque DSCC dispose d'un budget PAPRI Pact et d'un budget pour la Qualité de Vie au Travail.

Ce budget s'ajoute au budget Handicap réservé pour les aménagements de poste des bénéficiaires d'obligation d'emploi (détenteurs d'une RQTH ou d'un titre équivalent).

Ces trois budgets ne seront pas miscibles entre eux et, a fortiori, ils ne pourront être mutualisés avec le reste du budget alloué à la DSCC.

Le budget QVT doit être déconcentré jusqu'à l'établissement, et couvrir les actions QVT locales décidées et partagées dans cadre du projet d'Etablissement.

Un suivi des dépenses intervenues sur ces trois budgets sera présenté en CHSCT et un bilan annuel sera présenté en CNSST BSCC.

SYNTHESE ARTICLE 4

Santé et vie au travail

Les mesures principales

1. Définition d'une méthode de définition des RPS, de leur évaluation et de la mise en place de plan d'action
2. Présentation des résultats de cette méthode et du plan d'action associé en CNSST (plan déployé en un an)
3. Mise en œuvre des espaces de discussion au travail
4. Soutien des personnels exposés aux risques d'agression et d'incivilités
5. Journée annuelle « bien dans son travail », par établissement
6. Objectivisation des membres des CODIR sur la qualité de vie au travail, lors des entretiens annuels d'évaluation
7. Budgets Qualité de Vie au Travail spécifiquement dédiés et suivis et non miscibles, couvrant des actions locales QVT décidées dans le projet d'Etablissement

Les indicateurs de suivi

- Taux d'encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail
- Taux de consommation des budgets QVT dédiés
- Nombre de réseaux « encadrant(e)s » actifs
- Taux d'établissements organisateurs d'une journée QVT

Article 5 – Relations au travail

Article 5.1 – Qualité des relations internes au sein des établissements

Afin de veiller au maintien de la qualité des relations au sein des établissements, **des actions de sensibilisation** au respect entre les personnes, à la diversité et à la lutte contre les discriminations, à la communication positive seront réalisées.

A ce titre, **100% des encadrants et des RH de proximité seront formés à la communication positive avant mi-2018.**

La prévention des incivilités dans le cadre des relations entre postiers passe par l'écoute et le dialogue au sein des équipes de travail, et par le rappel de ce qui est attendu de chacun dans un contexte de travail. Chaque fait dûment constaté dénotant un manque de respect entre plusieurs facteurs, d'un facteur(trice) envers son encadrant(e) ou d'un encadrant(e) envers le facteur(trice) fera donc l'objet d'un échange pour comprendre la situation, d'un rappel à l'ordre et, si le comportement est répété, fera l'objet d'une sanction.

Cet échange se déroulera selon un processus normalisé, reconnu et présenté aux différentes parties prenantes. Le RRH sera garant de sa bonne application.

Article 5.2 – Qualité des relations externes avec les clients

De même, afin de veiller au maintien de la qualité des relations avec les clients, la BSCC s'engage à **agir lorsque des faits sont constatés** : des faits d'agressions, de violences, de manque de respect, d'incivilités ou de discriminations

Pour les facteur(trice)s et les encadrant(e)s exposés au risque d'incivilités et d'agression externes, de la part de clients ou de tiers, **un programme de formation sera disponible dès début 2017** pour les sensibiliser sur ce sujet, expliquer les conduites à tenir en cas d'incivilités ou d'agression, et l'accompagnement déployé par La Poste sur le plan médico-social et juridique.

Un représentant de La Poste accompagnera systématiquement le postier au moment de son dépôt de plainte. Le cas échéant, La Poste pourra rentrer dans une démarche pénale y compris lorsque le postier décidera de ne pas porter plainte, notamment en cas de craintes de représailles.

Un soutien opérationnel spécifique sera mis en place sur les sites les plus exposés.

Une analyse des causes d'incivilités et agressions sera réalisée au niveau local et partagée de façon à déployer des actions adaptées au niveau local ou national. A titre d'exemple, des dépliants accessibles seront mis à disposition des facteurs pour expliquer aux clients les procédures relatives aux contrôles d'identité, qui peuvent être source de conflits et d'incivilités.

Une analyse des incivilités constatées et un travail sur les actions de prévention à déployer seront réalisés une fois par an en CHSCT.

Au-delà des suivis actuels relatifs aux accidents du travail, **une présentation en CNSST BSCC sera faite deux fois par an** sur le nombre d'incivilités et d'agressions, le nombre de plaintes déposées, les principales causes et actions déployées.

Article 5.3 - L'organisation des espaces de discussion au travail

Des espaces de discussion au travail seront organisés par les encadrant(e)s avec leur équipe pour permettre aux postiers de s'exprimer sur le travail. Ces réunions seront organisées dans le temps de travail. Elles seront déployées progressivement sur l'ensemble des territoires.

Des marges d'autonomie seront créées pour apporter des solutions aux problèmes.

Les encadrant(e)s seront formés à la conduite de ces espaces de discussion au travail (EDT). Ils(elles) seront soutenus et appuyés par les RRH pour mener à bien ces espaces de discussion.

La durée et la fréquence de ces espaces de discussion seront déterminés selon les spécificités de chaque établissement ; un bilan annuel sera effectué au niveau des DSCC et figurera au sein des bilans sociaux locaux.

SYNTHESE ARTICLE 5

Relations au travail

Les mesures principales

1. 100% des encadrants et des RH de proximité seront formés à la communication positive avant la fin de 2017.
2. Soutien des personnels exposés aux risques d'agression et d'incivilités
3. Sensibilisation et/ou formation des personnels à la qualité des relations internes (au sein des établissements) et externes (avec les clients)
4. Mise en œuvre des espaces de discussion au travail

Les indicateurs de suivi

- Taux d'encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail
- Taux de personnels formés à la qualité des relations internes et externes
- Nombre de réseaux « encadrant(e)s » actifs

Article 6 – L’accompagnement du changement dans les organisations

Les évolutions de nos organisations sont un des facteurs clé de succès de l’adaptation nécessaire de la branche aux besoins de nos clients. Ces évolutions doivent continuer à être maîtrisées pour les agents qui y participent et qui les accompagnent.

Article 6.1 - Méthode d’évaluation de la charge de travail prescrite

Les parties signataires réaffirment les modalités de la méthode de conduite du changement définies à La Poste.

En complément, dans le cadre de réorganisation à la distribution, les agents doivent être étroitement associés à l’évaluation de la charge de travail et notamment lors des étapes suivantes :

- **La vérification du bordereau de collecte** : cette opération, visant à vérifier que l’ensemble des données techniques de chaque tournée est à jour, constitue un élément crucial de l’évaluation de la charge de travail. Cette opération est réalisée par les Facteur(trice)s titulaires soutenus, le cas échéant, par les rouleurs de cycle, les Facteur(trice)s Polyvalents (rouleurs avant l’accord), Facteur(trice)s Qualité, Facteur(trice)s Services Expert, Responsables d’Equipes, Responsables Opérationnels etc...
- **Le comptage** : les produits à distribuer n’étant pas intégralement tracés et/ou mécanisables, cette opération visant à affiner la répartition des flux sur les points de distribuer sur les différents jours de la semaine est réalisé par les Facteur(trice)s titulaires le cas échéant, par les rouleurs de cycle, les Facteur(trice)s Polyvalents (rouleurs avant l’accord), Facteur(trice)s Qualité, Facteur(trice)s Services Expert, Responsables d’Equipes, Responsables Opérationnels etc...
- **La 1^{ère} restitution de la charge de travail** doit se faire en toute transparence. Aussi, un entretien avec le titulaire – ou à défaut celui qui assure la tournée – doit avoir lieu afin de présenter tous les éléments pris en compte et les résultats selon les profils d’activité (jours faibles/jours forts, IP ou pas etc...)
- A l’issue de cette première restitution, les éléments objectifs, factuels, récurrents et pérennes, évoqués lors de ces échanges, permettant de s’approcher du travail réel doivent être intégrés dans **l’évaluation définitive** qui fera à son tour l’objet d’une présentation et d’un partage avec les agents concernés
- **Les Facteur(trice)s seront étroitement associés au découpage des futures tournées** afin d’y intégrer leur connaissance fine des différentes situations (type de parcours, dénivelé, accessibilité...)
- Dès les premières semaines de la mise en œuvre de la réorganisation, s’il apparaît des écarts sur certaines tournées, il y aura lieu de procéder à des ajustements rapides, dans le même esprit de transparence que l’évaluation initiale de la charge de travail

Au cours de l’année 2017, un rappel de cette méthode et de l’importance du respect des différentes étapes, sera mis en œuvre au sein de chaque établissement et sera intégré dans le plan d’Audit national.

Article 6.2 – Améliorer la prise en compte de la dimension humaine dans les projets de la branche

Dans le cadre de la mise en place des projets liés à l'organisation du travail (au niveau national ou local), à un nouveau processus de production ou un nouveau régime de travail, ou encore d'une nouvelle offre, la BSCC s'engage à :

- S'assurer de la bonne évaluation de son impact sur la santé et la sécurité au travail
- Définir et à accompagner les impacts en termes d'évolution des compétences
- S'assurer du respect des étapes du dialogue social aux niveaux national et local

Ainsi, les mesures immédiates sont prises :

- **La formation à cette méthode de tous les chefs de projet nationaux avant fin mars 2017** et de tout nouveau chef de projet national désigné dans la branche. Les organisateurs et les responsables organisation et qualité qui modélisent les organisations seront également formés.
- **La mise en place systématique de l'étude d'impact**, combinant les 4 volets suivants :
 - Groupe de travail pluridisciplinaire associant agents et encadrant(e)s de différentes unités de travail sur la foi du volontariat
 - Ecoutes individuelles
 - Observations du travail réel
 - Association des Services Santé au Travail des assistants sociaux et de la filière prévention

Article 6.3 – La définition de critères qualitatifs d'évaluation des tournées

La charge de travail se définit autour de 3 composantes principales :

- **Le travail prescrit** correspond à la demande de l'entreprise, relève du pouvoir du Direction de l'employeur et désigne les performances exigées, exprimées sous forme d'objectifs quantitatifs et qualitatifs, les procédures, les normes (qui peuvent ne pas être explicitement spécifiées mais relèvent néanmoins du prescrit), les effectifs, les politiques de reconnaissance et de management, le temps de travail, l'environnement physique de travail, les outils de travail (le système d'information reste un outil de prescription très structurant).
- **Le travail réel** est ce qui est mise en œuvre par les personnes dans l'activité quotidienne, notamment les ajustements réalisés par les salarié(e)s, les équipes, les ressources personnelles ou collectives pour faire face aux événements et aléas rencontrés, comme par exemple, les dysfonctionnements du système d'information. Il s'agit notamment de solidarité, réseau d'entraide, adaptation personnelle, des arbitrages faits par les salarié(e)s, compte tenu des limites et parfois des contradictions de la prescription. Il comprend aussi le travail non réalisé, qui attend, qui est en retard.
- **Le travail vécu** est ce qui est ressenti par chacun, en lien avec le sens de son travail, le rapport au temps (équilibre vie privée/professionnelle, horaires...), son état physiologique, son environnement et ses conditions de travail, la reconnaissance, le soutien, les perspectives professionnelles que lui offre son contexte organisationnel.

Pour évaluer la charge de travail, il convient de ne pas se placer exclusivement au niveau du travail vécu, mais de **mener une approche globale du travail**, de son organisation et des conditions de travail, par **les trois voies complémentaires décrites ci-dessus**.

Ainsi, un groupe de travail technique associant des médecins du travail, des Directeurs d'Etablissement, des encadrant(e)s, des préventeurs(trices), des facteur(trice)s, les DPSST (BSCC et Groupe) et les membres de la CNSST BSCC définira **le cadre d'une expérimentation nationale** d'une méthode d'approche qualitative des tournées visant à se donner une vision globale (quantitative et qualitative) de la charge de travail sur 5 établissements de typologie différente.

Cette méthode intégrera notamment la possibilité d'évaluer des tournées adaptées pour des raisons de santé et/ou à temps partiel.

En fonction des résultats, cette méthode sera étendue à l'ensemble des PDC/PPDC de la BSCC pendant la durée de l'accord.

Article 6.4 – Des mesures immédiates pour accompagner les évolutions d'organisations en cours

Les signataires valorisent, par le présent article, l'accompagnement des évolutions des organisations par des mesures visibles par les agents qui y participent.

Article 6.4.1 - Extension du bonus qualité pour les livraisons du soir

Le bonus qualité existant pour les opérateurs de livraison de colis en ACP sera étendu (cf. modalités détaillées en Annexe 6) :

- Pour les agents : aux agents effectuant au moins 3h de livraison des colis sur une plage horaire débutant à 17H
- Pour leurs encadrant(e)s

Article 6.4.2 – Création d'une prime spécifique d'accompagnement

La direction dans le cadre de son pouvoir d'organisation déploie des organisations avec des tournées sans travaux intérieurs, de la livraison du soir, des coupures méridiennes.

Pour tous les agents ayant basculé depuis le 1^{er} janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir, la Direction décide de l'attribution d'une prime de 150€ bruts minimum. Des accords locaux pourront définir, dans le cadre du dialogue social local, des accompagnements plus favorables.

Cette prime sera versée en une seule fois, rétroactivement au 1er janvier 2015.

La signature de cet accord par les organisations syndicales ne vaut acceptation de ce type d'organisation.

Article 6.5 – Créer et mettre en œuvre une méthode nationale d'expérimentation

La Direction souhaite disposer d'une méthode nationale d'expérimentation de nouvelles organisations ou de nouvelles offres, afin de s'assurer de pouvoir faire mieux partager le sens et les informations nécessaires avec les agents qui y participent, ainsi qu'avec leurs représentants.

La méthode sera définie sur les axes suivants :

- Le périmètre de l'expérimentation (géographique, emploi, produit...)
- La structure du cahier des charges et de la gouvernance
- Une étude d'impact
- Les modalités du dialogue social (national et local)
- Des éléments du bilan et du retour d'expérience

La Direction s'engage à valoriser, dans leur appréciation annuelle notamment, l'ensemble des personnels (agent comme cadre) qui participent à la mise en place ou à l'expérimentation de nouvelles organisations ou de nouvelles offres.

Il s'agit bien d'une valorisation « bonifiante », qui ne saurait défavoriser les personnels n'ayant pas participé à ce type d'initiative.

Article 6.6 - Le remplacement des représentants du personnel

Les signataires du présent accord réaffirment toutes l'importance des travaux paritaires, des négociations et plus généralement du dialogue social à mener dans chaque établissement.

Dans ce cadre, le principe du remplacement des représentants du personnel est réaffirmé.

SYNTHESE ARTICLE 6

L'accompagnement du changement dans les organisations

Les mesures principales

1. Rappel en 2017 de la méthode d'évaluation de la charge de travail dans chaque établissement (saisie du bordereau de collecte, comptage, première restitution de la charge de travail, évaluation définitive, transparence des données échangées, association des facteur(trice)s au découpage des tournées)
2. Formation à la méthode de conduite du changement de tous les chefs de projet nationaux avant fin mars 2017 et mise en place des études d'impact systématiques
3. Extension du bonus Qualité aux encadrant(e)s et aux agents effectuant au moins 3h de livraison des colis (Cf Annexe 6 : Bonus Qualité en PDC/PPDC assurant la livraison de colis le soir)
4. Attribution d'une prime de 150€ bruts pour les agents basculant sur des organisations incluant une coupure méridienne ou une tournée sans travaux intérieurs, ou la livraison du soir
5. Construction et mise en œuvre d'une méthode nationale d'expérimentation de nouvelles organisations ou de nouvelles offres

Les indicateurs de suivi

- Nombre de bénéficiaires du Bonus Qualité
- Montant total versé au titre du Bonus Qualité

Les chantiers paritaires

- Expérimentation nationale sur la définition des critères qualitatifs d'évaluation des tournées pour répartir équitablement la charge de travail

Article 7 - La valorisation et l'évolution du métier de facteur(trice)

« A l'horizon 2020, les facteur(trice)s consacreront plus de la moitié de leur temps de travail à d'autres activités que la distribution du courrier traditionnel. Dans ce contexte, le travail des factrices et des facteurs change et se diversifie. La Poste souhaite que les factrices et les facteurs puissent être les acteurs et les bénéficiaires de cette transformation, et qu'ils en aient les moyens. (...) Il est donc naturel de réexaminer les évolutions d'organisation de leur travail, les conditions d'exercice de leurs activités, l'évolution et l'amélioration de leurs conditions de travail et l'évolution de leur métier. »

La volonté des parties signataires est donc de proposer aux facteur(trice)s des engagements forts sur leur professionnalisation et leur formation, sur la création de nouvelles fonctions valorisées et de nouveaux parcours d'évolution professionnelle.

Article 7.1 - Des engagements forts sur la professionnalisation du métier de facteur(trice)

Les facteur(trice)s doivent pouvoir exercer leur métier dans de bonnes conditions ce qui nécessite que La Poste investisse sur leur professionnalisation et ce tout au long de leur carrière.

Le facteur I-2 ou I-3 est le facteur titulaire d'une tournée. Dans ce cadre, la Direction réaffirme son attachement aux principes d'attribution des quartiers.

Le facteur(trice) est renforcé dans son rôle d'acteur majeur de la relation client et du développement des services (adhésion au compte La Poste, conseils personnalisés, /100% Satisfaction) : il développe la confiance entre La Poste et ses clients en appliquant rigoureusement les standards de services et de production et valorise les nouveaux services en respectant, chaque jour, la promesse client contractualisée pour chaque service.

A ce titre la « voix du client » lui permettra de mieux connaître les attentes des clients qu'il est susceptible de rencontrer sur sa tournée. La Voix du Client prend en compte en plus des appels 3631 et 3634, les contacts en provenance des autres canaux de dépôt de réclamation. Il permet de disposer d'une vision globale des réclamations des clients tous canaux de prise en charge confondus.

La relation avec chaque client se professionnalise, l'exigence de service augmente, ce qui nécessite un effort de formation particulier constitué par les parcours qualifiants.

Article 7.1.1 - L'accueil et l'intégration des facteur(trice)s

L'accueil et l'intégration constituent « l'ensemble des processus, moyens et pratiques professionnelles déployés afin de placer le facteur(trice) en situation de réussite durable, dans les meilleures conditions de santé et de sécurité au travail ».

Pour les nouveaux facteur(trice)s, la période d'accueil est un moment clef de la réussite de leur parcours professionnel. Ces premiers moments de rencontre entre le facteur(trice) et l'entreprise doivent être des moments privilégiés au service de la compréhension des enjeux de son poste, de sa qualité de vie au travail, de sa sécurité et de sa santé.

L'accueil des facteur(trice)s

La phase de l'accueil est déterminante et d'autant plus significative qu'elle est réalisée par le directeur de l'établissement ou un membre de son CODIR (responsable production, encadrants...).

Dès son arrivée, le nouvel arrivant est reçu par un manager de l'établissement (RRH/ou membre du CODIR).

Lors de cet entretien, lui sont remis et commentés :

- Le contrat de travail
- Les horaires de travail et le régime de travail
- Le livret d'accueil de l'établissement, précisant les coordonnées des différents interlocuteurs et intégrant un chapitre SST
- Les règles de vie de l'établissement : ponctualité, respect, politesse, esprit d'équipe...
- Présentation des droits et devoirs (règlement intérieur), ainsi que des prestations et offres sociales
- Matériel nécessaire (badge, accès vestiaire, éléments de tenue, EPI, notamment)

Personnels concernés

- Il s'agit de l'ensemble ou des nouveaux arrivants à la Poste en CDI, ainsi que les agents ou salariés de retour après une absence de longue durée (supérieure à 3 mois) et les postiers qui changent de métier.
- En matière de santé et de sécurité au travail, les CDD et les personnels intérimaires doivent bénéficier des mêmes dispositifs que le personnel employé de façon pérenne.

Lors de cette phase d'accueil, il s'agira d'instaurer **un accueil sécurité** préalable à toute prise de poste. Celui-ci porte notamment sur les consignes de sécurité, les postures à adopter, les risques spécifiques et le sens de ces mesures. Lors de cette séance, **un livret d'accueil** pratique est remis et commenté.

Il s'agit aussi d'informer chaque facteur(trice) **des droits et devoirs** inhérents à sa fonction, grâce à la **prestation de serment**, organisée au plus près de son entrée en fonction.

Dans le prolongement de cet accueil, le nouveau facteur(trice) participe à **une séance d'accompagnement** lui permettant la prise en main de son matériel professionnel. Celle-ci est réalisée par un binôme encadrant - préventeur. Sa durée est d'une demi-journée (à minima) selon le moyen de locomotion affecté au nouveau facteur(trice).

Aucune prise de service n'interviendra avant ce processus d'accueil.

L'appropriation du poste par le facteur(trice)

Après le déroulement de cette phase d'accueil, intervient la phase d'intégration visant à permettre au facteur(trice) de s'approprier son nouveau poste.

A cette fin, les principes suivants seront respectés :

- Nomination d'un tuteur clairement identifié et disponible pour chaque nouvel arrivant. (cf. ANNEXE 5)
- Mise en place d'un noyau solidaire autour du débutant, pour favoriser son intégration (encadrant, tuteur...)
- Observance du principe des 3 à 5 doublures afin que le temps de «compagnonnage» s'avère suffisant pour garantir une intégration sécurisée,

- Affectation préférentielle des nouveaux sur **des tournées réservées, à défaut sur au maximum 5 tournées différentes, pendant 6 mois minimum**
- Signalisation sous diverses formes, des points à risques de la tournée : risques routiers, risques canins...

Les premiers pas du facteur(trice) sur sa tournée

Durant les 2 premiers jours où le débutant sort seul, il appelle son manager en cours de tournée, pour lui faire part des conditions dans lesquelles se déroule sa tournée.

- Débriefing quotidien, puis hebdomadaire, des nouveaux par son encadrant(e), afin d'identifier les difficultés et prendre les éventuelles mesures conservatoires ou d'amélioration continue,
- Mise en place d'un programme de contrôle par les encadrant(e)s sur le respect des consignes de sécurité,
- Identification d'un référent SST, s'assurant des bonnes conditions de santé/ sécurité pour chaque nouvel arrivant,
- Formation systématique des encadrant(e)s à l'analyse des accidents de travail et à la mise en œuvre de solutions préventives et/ou curatives,
- Renforcement du pilotage SST avec un point régulé au sein des instances de pilotage des établissements,
- Actions auprès des propriétaires de chien(s), et des municipalités pour réduire les risques « agressions canines » et « voierie et signalisation »
- **A l'issue du parcours SST, une fiche d'attestation de réalisation sera signée par le facteur(trice)**

Article 7.1.2 - La formation des facteur(trice)s

La formation des facteur(trice)s s'organise autour d'un référentiel de savoirs, savoirs faire et savoirs être. Les cinq compétences clés à développer pour être opérationnel et performant sur son poste sont :

- Comprendre son environnement et être en mesure de se situer
- S'approprier les processus distribution
- Respecter les règles de sécurité et protéger sa santé au travail
- Garantir la qualité par le respect des processus
- Développer la relation Client
- Connaître les nouveaux services

Pour accompagner le facteur(trice) tout au long de sa vie professionnelle, les parcours de formation sont construits autour de dispositifs progressifs et cohérents : couvrant les cinq compétences clés, la professionnalisation est organisée par parcours qui combinent des socles obligatoires et des offres personnalisées, selon des modalités pédagogiques combinant présentiel et enseignement à distance.



Afin de proposer la meilleure offre de formation pour les facteur(trice)s et plus généralement tous les agents de la collecte, distribution, **l'Ecole métier des facteur(trice)s** sera créée.

Cette dernière a pour objectifs de répondre aux évolutions du métier et de permettre aux facteur(trice)s d'exercer leur métier sereinement :

- En développant les compétences, notamment en matière de nouveaux services
- En enseignant les standards et en s'assurant qu'ils sont bien maîtrisés, appliqués et améliorés conformément au système de management de l'excellence,
- En diffusant les bonnes pratiques
- En créant le sentiment d'appartenance

Pour cela, **l'Ecole Métier des Facteur(trice)s** se structurera autour de trois offres :

- **Une offre « bienvenue filière »** dont le but est d'asseoir un socle de culture générale indispensable à tout collaborateur de la filière Collecte Distribution et Services. Il s'agit notamment d'offrir aux facteur(trice)s la possibilité de comprendre leur environnement et d'être en mesure de se situer et d'intégrer les orientations stratégiques de la BSCC
- **Des parcours de fonctions**, spécialement dédiés aux métiers de facteur(trice), et bâti sur le modèle précédemment évoqué (« j'arrive sur ma fonction, je me perfectionne sur ma fonction, je m'engage sur l'évolution de mon métier »). Ces parcours accompagneront les facteur(trice)s tout au long de leur évolution professionnelle, de la prise de fonction jusqu'à l'expertise, avec la possibilité de **bénéficier d'un parcours qualifiant** accompagnant l'évolution du métier. Ces parcours mixeront formations en présentiel, en distanciel et en situation de travail, accompagnée par l'encadrant(e), pour garantir l'appropriation et la montée en compétence progressive et pérenne des facteur(trice)s. Dans ce cadre, les formations dédiées aux nouveaux services feront l'objet d'une attention toute particulière avec des systèmes d'habilitation sécurisant les facteur(trice)s dans la réalisation de leurs prestations.
- **Une communauté apprenante** dont l'objectif est de développer l'apprentissage quotidien, informel, continu et collectif en situation de travail et l'enrichissement permanent des connaissances (apprendre autrement, continuellement et ensemble). Il s'agit par exemple de favoriser l'échange de bonnes pratiques et de résolution de problèmes en collectif conformément aux pratiques développées par le système de management de l'excellence ; il s'agit également de mettre à disposition des tutoriels courts pour illustrer en pratique un geste ou une action précise.

La mise en œuvre de l'offre de formation de l'école métier des facteur(trice)s sera réalisée par l'Université Services Courrier Colis (USCC) dans le cadre d'une prestation définie par la Filière.

Les facteur(trice)s seront associés à l'évolution de cette offre de formation notamment au travers de groupes de travail pour recueillir un retour sur les propositions faites, les contenus bâtis et pour tester et valider celle-ci avant généralisation. Ces éléments seront présentés lors de CDSP dédiées.

Pour accompagner spécifiquement la création de la nouvelle fonction de Facteur(trice) Services Expert, un parcours qualifiant spécifique sera créé. (cf Article 7.2.2 du présent Accord)

Par ailleurs, le rôle du manager est essentiel dans la montée en compétence des membres de son équipe. A ce titre, il réalise des formations de proximité à chaque sortie de nouveau service ou changement de méthode ou de standard de travail.

L'accompagnement du facteur(trice) dans la réussite de ses missions au quotidien

La direction s'engage à déployer un esprit et des mesures destinées à améliorer les situations de travail et la satisfaction de nos clients en positionnant le facteur(trice) et l'encadrant(e) au centre des futures actions à conduire.

Ainsi, des règles certaines et claires doivent guider le facteur(trice) dans l'exécution de ses missions ; ces règles seront conçues et vécues de telle sorte que le facteur(trice) puisse développer sa capacité à agir sur le travail et puisse **évoquer avec son encadrant(e) les problèmes qu'il rencontre au quotidien** dans son métier. En même temps, **l'encadrant(e) doit être mis en capacité de régler ces problèmes** ou de les escalader jusqu'à ce qu'ils soient résolus. En tout état de cause, **le problème évoqué par le facteur(trice) ou l'encadrant(e) doit toujours connaître une suite.**

Cet engagement s'appuie sur les 4 standards, décrits ci-dessous, qui seront déployés dans tous les sites et au sein des équipes au cours de

- **Le brief quotidien en escalade** : tout manager en charge d'une équipe échange chaque jour avec ses collaborateurs sur l'organisation de la journée de travail. Il s'agit d'un temps privilégié de partage, de respect, d'écoute et de compréhension afin que la journée de travail soit réussie (sécurité et qualité). En cas de problème le nécessitant, une recherche collective de solution est engagée à l'aide de la méthode la plus appropriée. Si la nature du problème le justifie, il est partagé avec le niveau hiérarchique supérieur ; ce, jusqu'à la mise en œuvre d'une solution efficace.
- **Le tour de terrain** : tout manager responsable d'une équipe effectue tous les jours un circuit sur son périmètre de responsabilité pour s'assurer que les règles et consignes soient respectées (sécurité et qualité). Les facteur(trice)s qui rencontrent des difficultés dans leur travail doivent faire l'objet d'une attention particulière de telle sorte que des actions spécifiques de formation sur le lieu de travail viennent les aider à sécuriser leurs gestes professionnels et qu'ils retrouvent ainsi une bonne qualité de vie au travail.
- **La résolution de problème** : dans le cadre de la recherche continue d'amélioration de la situation, c'est la construction collective entre encadrant(e)s et facteur(trice)s qui garantit la pertinence et la pérennité des solutions mises en œuvre. Le respect réciproque du travail de chacun permet ainsi de régler les problèmes et de transformer l'espace de travail. Cette méthode de résolution de problème est appliquée dans un esprit de recherche de solution.
- **Le management visuel** : il facilite la compréhension du travail et la transmission des informations à partager pour garantir la réussite des missions. Il doit permettre de garantir le bon geste adressé au client ou à soi-même pour se protéger de l'accident. Les facteur(trice)s étant placés au cœur de notre modèle d'excellence, il est primordial que leur travail au quotidien soit facilité.

Article 7.1.3 – Le commissionnement des facteur(trice)s

Il est rappelé tout d'abord que les facteur(trice)s ne constituent pas un réseau de vente. Pour autant, ils participent aux actions de développement initiées par l'établissement.

La Direction souligne le fait que **le facteur(trice) ne peut être soumis à une objectivation individuelle de chiffre d'affaires.**

Le facteur(trice) est d'ores et déjà un acteur de la relation client, à ce titre, il est incité et valorisé dans son rôle d'ambassadeur des offres, produits et des services de la BSCC quand il :

- Est dans un rôle de distributeur : détecte des nouvelles opportunités clients, propose à la vente des offres et produits simples pour nos clients.
- Il est apporteur d'affaires
- Est dans un rôle d'acteur de la relation client : informe nos clients des nouvelles offres répondant à leurs besoins, relaie des informations commerciales (flyer,...), contribue à l'adhésion des clients particuliers au compte client...

Selon les offres et produits vendus ou contractualisés, il perçoit un commissionnement.

Article 7.2 - De nouvelles fonctions valorisées pour les facteurs(trices)

Les marchés sur lesquels nous voulons nous positionner et nous développer, impliquent le renforcement de notre agilité, notre fiabilité et expertise. Aussi, il apparaît indispensable de compléter nos compétences actuelles en créant deux nouvelles fonctions :

- Le Facteur(trice) Polyvalent
- Le Facteur(trice) Services Expert

Cette nouvelle cohérence de nos métiers de facteur(trice) nous rendra plus à même d'atteindre un niveau de qualité pérenne, au quotidien, à la hauteur des attentes des clients dont le niveau d'exigence est celui du monde des services.

Article 7.2.1 - Les « Facteur(trice)s Polyvalents »

L'objectif de la création de cette fonction est de valoriser le rôle du remplaçant notamment pour ses qualités d'adaptabilité tout en offrant plus de perspectives d'évolution professionnelle, grâce à la création d'une filière de remplacement valorisante.

Ainsi, cela permettra d'assurer une meilleure couverture des positions de travail (quelles que soient les variations d'activités ou les survenances d'absences inopinées), une meilleure programmation des congés, et de meilleures conditions de retour des facteur(trice)s après une absence, en retrouvant une position de travail à jour.

La fonction de Facteur(trice)s Facteur Polyvalent est classifiée sur deux niveaux :

- **en I-2** pour les Facteur(trice)s Polyvalent remplaçant sur les positions de travail d'une équipe (au moins 6 QL) et par exception 2 équipes (si <=12QL)
- **en I-3** pour les Facteur(trice)s Polyvalent assurant le remplacement des positions de travail d'au moins deux équipes, dans les conditions décrites ci-dessous.

La proportion des postes de Facteur(trice) Polyvalent sera de 50% pour le I-2 et 50% pour le I-3 à l'échelle d'un même établissement.

Le Facteur(trice) Polyvalent, comme le facteur(trice) titulaire, assure la réalisation de services de niveaux 1 à 3 (voir ci-après article 2.2.3).

La description de la fonction de Facteur(trice) Polyvalent figure en annexe 1 du présent accord.

L'accès au niveau de classification I-3 de la fonction de Facteur(trice) Polyvalent se fera par le **dispositif de promotion Reconnaissance d'Acquis Professionnel (RAP)** après que l'agent ait obtenu validation de sa capacité à remplacer des positions de travail d'au moins deux équipes (>12QL) sur une période de 6 à 12 mois (dispositif Unité de Compétence).

Le Facteur(trice) Polyvalent n'est titulaire ni d'une tournée, ni d'une position de rouleur de cycle. Sa capacité à développer son activité, la relation client, sa mobilité, sa polyvalence et la qualité de son travail seront valorisées par l'attribution d'une **prime de remplacement** (cf. article 7.2.4 du présent accord).

Article 7.2.2 - Les « Facteur(trice)s de Services Expert »

La fonction de Facteur(trice) de Services Expert permet de valoriser l'**aptitude à réaliser des services complexes**, la capacité à **assurer les fonctions du Facteur(trice) Polyvalent** sur un périmètre plus large, au-delà de son équipe, de son site voire de son établissement, et la **maîtrise des référentiels**.

La fonction de Facteur(trice) de Services Expert est classifiée sur les niveaux II-1 et II-2 (les descriptions figurent en annexe 1 du présent accord) :

- **En II-1** : l'activité principale est le remplacement au sein de l'établissement. Les activités complémentaires sont constituées de la réalisation de services de niveau de technicité 4, et de 1 à 3 en renfort des facteurs ou lorsqu'ils sont en position de remplacement.
 - **Le Facteur(trice) de Services Expert II-1**
 - Est positionné sur un site
 - Est susceptible d'intervenir sur les sites de son établissement
- **En II-2/II-3** : l'activité principale est la réalisation de services jusqu'au niveau 4, et de 1 à 3 en renfort des facteur(trice)s ou lorsqu'ils sont en position de remplacement, la fiabilisation des référentiels (Géopad, Orga TE, TI...). Les activités complémentaires sont celles de remplaçant multi-établissements.
 - **Le Facteur(trice) de Services Expert II-2**
 - Est positionné sur une équipe ne disposant pas de FQ
 - Est positionné sur un site au cas où toutes les équipes disposent d'un FQ
 - Assure, lorsque l'équipe ne dispose pas de FQ, les activités de qualité et d'animation à hauteur de 20 à 30% de son temps en fonction de la taille de l'équipe, de l'état des référentiels
 - Est susceptible d'intervenir au-delà de son équipe, de son site et de son établissement.
- **20% des postes de Facteurs de services expert seront positionnés sur le niveau II-3**. Les agents positionnés sur ce niveau assureront les mêmes missions que le Facteurs de Services II-2. Ce niveau sera atteint par l'excellence et la maîtrise exceptionnelle sur la fonction

L'annexe 2 présente l'échelle de technicité de 1 à 4 des services.

Afin d'acquérir ou de renforcer les compétences clés nécessaires à la pratique du métier, ainsi que de développer les compétences nouvelles nécessaires pour accompagner la transformation des métiers et favoriser l'évolution professionnelle, des parcours qualifiants sont mis en œuvre.

Dans ce cadre, un parcours qualifiant spécifique à la fonction Facteur(trice) Services Expert sera mis en place.

Ce parcours visera à développer les compétences techniques et comportementales des collaborateurs concernés, ainsi que leur prise de responsabilité, et sera composé des modules suivants :

- La réalisation de nouveaux services complexes (Niveau 4)
- La fiabilisation des référentiels (Geopad, OrgaTE, ...)
- La prise de responsabilité et d'autonomie dans les activités liées à cette nouvelle fonction

Les contenus de ce nouveau parcours qualifiant feront l'objet d'une co-construction sous forme de groupes de travail avec des facteur(trice)s référents dans leur domaine et amenés à exercer cette nouvelle fonction, ainsi qu'avec des managers.

Au fil de sa mise en place, il fera l'objet d'évaluations destinées à l'adapter au mieux à l'évolution des nouveaux services, et à favoriser les parcours professionnels des personnels concernés.

Article 7.2.3 - Développement des postes de Facteur(trice)s Guichetier(e)s

Les parties signataires souhaitent poursuivre le développement des postes de Facteur(trice)s Guichetier(e)s.

La Direction s'engage, donc, à **atteindre l'objectif de 1.000 Facteur(trice)s Guichetier(e)s en 2017** et à poursuivre les travaux communs avec la Direction de la Branche Réseau pour développer les synergies et les mutualisations :

- Agent Courrier pouvant intervenir en BP,
- Facteur(trice) Guichetier(e) en zone urbaine.

Concernant, la mise en œuvre des postes de Facteur(trice)s Guichetier(e)s, la Direction s'engage à appliquer les points suivants :

- La formation des Facteur(trice)s Guichetier(e)s est réalisée obligatoirement avant la prise de poste
- La formation à la prévention, à la sécurité et la visite du bureau sont réalisées obligatoirement en amont de la prise de poste.
- L'accueil du Facteur(trice) Guichetier(e) dans le bureau est réalisé par le REC ou autre collaborateur du Réseau
- La participation aux ETC doit être prévue en amont de la prise de poste et compensée en heures supplémentaires en cas de dépassement de la durée légale du travail.
- Les Facteur(trice)s Guichetier(e)s perçoivent le commissionnement dans les règles prévues

- Un comité « attractivité du réseau » est créé dans toutes les Directions Régionales du réseau : il se réunit régulièrement et fait le point sur le pilotage de cette fonction (déploiement, formations, conditions d'exercice...)

Par extension de l'accord Chargé de Clientèle du 01/03/2016, les Facteur(trice)s Guichetier(e)s bénéficieront d'un **commissionnement à hauteur de leur temps de travail pour l'activité Réseau**.

Ce commissionnement d'un montant annuel de 150€ brut pour les II-1, est payé en deux fois, une première partie en Juin, une autre en Décembre.

(Ex. : un Facteur(trice) Guichetier(e) à 49% de son temps sur une activité Réseau percevra une prime annuelle de 75€)

Indicateurs de suivi : Nombre de Facteur(trice)s Guichetier(e)s sur la période

Une CDSP sera organisée, au plus tard à la fin du 1^{er} semestre 2017, pour décrire ces évolutions et faire le point sur les travaux en cours.

Article 7.2.4 - Création d'une prime de remplacement

Afin de valoriser l'adaptabilité, l'expertise sur des périmètres étendus, le fait de ne pas être titulaire de sa tournée ou d'une position de travail, la Direction convient de la création d'une prime de remplacement.

Cette prime concerne les Facteur(trice)s Polyvalents et les Facteur(trice)s Services Expert, dans les conditions suivantes :

- Elle est versée mensuellement.
- Pour les Facteur(trice)s Polyvalents, son montant est de 5€ brut par jour de remplacement ; Cette nouvelle prime se substituera à la prime de rouleur actuelle, au fur et à mesure du rattachement des rouleurs à la fonction de Facteur(trice) Polyvalent.
- Pour les Facteur(trice)s Services Expert II-1, lorsqu'ils interviennent en dehors de leur site : Le montant est de 5€ bruts/jour de remplacement (hors de leur site)
- Pour les Facteur(trice)s Services Expert II-2, lorsqu'ils interviennent en dehors de leur établissement : Le montant de la prime est de 7€ bruts par jour de remplacement réalisé hors de leur établissement de rattachement.
- Pour les facteurs titulaires ou facteur de cycle, lorsqu'ils sont volontaires pour effectuer un remplacement sur d'autres tournées que celles habituelles percevront une prime de 5€/jour de remplacement hors tournées habituelles.
- Dès lors qu'un agent percevra l'indemnité de remplacement, il ne pourra plus prétendre à la prime de rouleur

Article 7.2.5 - Temps de trajet, temps de travail et indemnités

La durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles. Ainsi, les temps de trajet entre deux entités postales sont du temps de travail effectif et rémunéré en conséquence.

Le temps de trajet « domicile - lieu de travail » n'est jamais du temps de travail effectif, qu'il s'agisse du lieu de travail habituel ou du lieu de travail exceptionnel.

En revanche, s'il dépasse le temps normal de trajet entre le domicile et le lieu habituel de travail, il fait l'objet d'une contrepartie soit sous forme de repos, soit sous forme financière.

Aussi, les Facteur(trice)s de Services Expert de niveau II.2 peuvent assurer des remplacements dans d'autres établissements que le leur. Les allongements de trajets seront comptabilisés, pris en compte, et indemnisés.

En effet, des indemnités kilométriques sont dues dans tous les cas dès lors que l'agent utilise son véhicule personnel et que le lieu occasionnel de travail est plus éloigné du domicile que le lieu habituel de travail (lieu d'affectation de l'établissement). Elles sont calculées par différence entre « domicile - lieu de travail habituel » et « domicile – lieu de travail occasionnel » x 2 pour tenir compte de l'aller et du retour.

Chaque année, une circulaire fixe les nouveaux montants de remboursement de frais de transport lorsqu'un agent utilise son véhicule personnel lors des déplacements pour raisons de service.

Le barème des indemnités kilométriques à La Poste inclut notamment la consommation de carburant et d'huile, les frais d'entretien et de réparation, l'amortissement du véhicule, les dépenses pneumatiques...

Article 7.3 – Les conséquences de l'évolution des activités du facteur vers le monde des services

L'évolution de nos activités vers le monde des services et l'intensification des volumes colis, vont amener les facteurs à exercer leur métier avec davantage de polyvalence,

Cette évolution est portée par la mise en œuvre du système de management de la qualité, déterminant les standards de la satisfaction client appliqués au poste de travail du facteur(trice). Par ailleurs, l'ambition de la branche est que le facteur(trice) travaille dans un environnement garantissant sa sécurité et sa santé. En conséquence, le référentiel de compétence des facteur(trice)s évolue. Ce dernier décrira la progression des compétences entre les niveaux des fonctions I-2 à II-2.

C'est à ce titre que les parties signataires conviennent que ce référentiel sera présenté lors d'une commission de suivi au premier semestre 2017.

Les premiers succès en matière de Chiffre d'Affaires de notre trajectoire Ambition 2020 sur les services et le colis, nous permettent d'accompagner les évolutions des activités et des compétences des métiers des facteur(trice)s par une augmentation des volumes promotionnels dès 2017.

Dans ce cadre, la Direction s'engage à procéder, en 2017, à **la promotion de 2.000 facteur(trice)s I-2 vers le I-3.**

Cet effort de promotion sera poursuivi sur les années ultérieures, en fonction de l'atteinte de notre trajectoire « 2020 vers les monde des services »

Article 7.4 – De nouveaux parcours professionnel pour les facteur(trice)s

Les signataires conviennent que les évolutions du métier de facteur(trice) permettent d'organiser de nouveaux parcours professionnels et de promotions :

- **La fonction de Facteur(trice) Polyvalent (I-2 et I-3)** se mettra en place progressivement dans les établissements au cours de l'année 2017, par l'évolution naturelle et automatique des facteur(trice)s remplaçant(e)s sur cette nouvelle fonction

- **La fonction de Facteur(trice) d'Equipe (II-1) est maintenue**, elle assure la distribution de la **tournee sécable** et des fonctions de remplacement au sein de son équipe
- Le développement **des Facteur(trice)s Guichetier(e)s (II-1)**, dont l'objectif est d'au moins 1.000 postes en 2017 (vs 540 en 2016)
- **La fonction de Facteur(trice) Qualité II-2/II-3 est maintenue** et évoluera, sur la base du volontariat, vers la fonction de Facteur(ric)e)s de Services Expert. Ainsi, Les Facteur(trice)s Qualité pourront selon leur souhait :
 - **Rester Facteur(trice) Qualité** sur leur équipe
 - Postuler sur les fonctions de Facteur(trice)s Services Expert, tout en restant positionnés sur une équipe (si possible la leur d'origine) la plus grande partie de leur temps de travail (cf Art 2.2.2)
 - Postuler sur les fonctions de Responsables Opérationnel, Responsable d'Equipes (Cf. Art 3.2)
 - Postuler à toute autre fonction compatible avec leur classification

L'ensemble de ces fonctions permettra de construire des parcours plus variés qui seront inscrits dans les travaux de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (cf. Article 4)

SYNTHESE ARTICLE 7

La valorisation et l'évolution du métier du facteur(trice)

Les mesures principales

1. Nouveau parcours d'accueil, d'intégration et de formation
2. Maintien du principe d'attribution des tournées
3. Réservation de tournées pour accompagner les nouveaux facteur(trice)s dans l'apprentissage du métier
4. Maintien des fonctions de Facteur(trice) d'Equipe et de Facteur(trice) Qualité
5. Création des fonctions de Facteur(trice)s Polyvalents (I-2 et I-3)
6. Création de la fonction de Facteu(trice)r de Services Expert (II-1 et II-2)
7. Création d'une prime de remplacement pérenne et revalorisée
8. 1.000 Facteur(trice)s Guichetier(e)s fin 2017 et attribution d'un commissionnement spécifique
9. 2.000 promotions vers le I-3 en 2017

Les indicateurs de suivi

- Nombre de Facteur(trice)s Polyvalent par grade
- Nombre de Facteur(trice)s Services Expert par grade
- Nombre de Facteur(trice)s Guichetier(e)s
- Nombre de promotions en I-3 en 2017

Article 8 - La valorisation et l'évolution du métier d'encadrant(e)

« La Poste souhaite conforter les encadrant(e)s dans leurs missions de managers de proximité, afin qu'ils puissent exercer pleinement leur rôle. Il est donc naturel de réexaminer les évolutions d'organisation de leur travail, l'évolution et l'amélioration de leurs conditions de travail et l'évolution de leur métier »

La volonté des parties signataires est de mieux reconnaître le métier des encadrant(e)s des facteur(trice)s par :

- La création de nouvelles fonctions tenant compte des évolutions de l'organisation
- Un parcours de formation adapté
- La valorisation de leur métier
- L'amélioration de leurs conditions de travail et rénovation du cadre d'exercice de leur métier de managers

Article 8.1 - La professionnalisation du métier d'encadrant(e)

Article 8.1.1 – L'accueil et la prise de fonction des nouveaux encadrant(e)s

Les signataires du présent accord réaffirment toute l'importance de la formation et de l'intégration des futurs managers (cf. fonctions Responsables Opérationnels et Responsables d'Equipe, Art. 8.2) qui doivent faire l'objet d'un suivi tout particulier de la part des directeurs d'établissement qui s'assureront par ailleurs que chaque nouvel(le) encadrant(e) :

- **Bénéficie d'un tuteur référent membre du CODIR** de l'établissement et du temps nécessaire pour le consulter (cf. ANNEXE 5)
- Est particulièrement **accompagné par le RRH de l'établissement** pour toutes les opérations de gestion individuelle qu'il aura à mener. A cet égard, le RRH préparera avec le nouveau manager, les opérations importantes de GRH, afin de bien s'assurer de la compréhension et de la prise en main des processus fondamentaux : campagne d'appréciation, préparation du plan de formation des équipes et des plans de développements individuels. Au cours du premier semestre de sa prise de poste un bilan mensuel sera effectué entre le nouveau manager et le RRH. Les difficultés éventuelles seront portées à la connaissance du supérieur hiérarchique du manager afin de les traiter
- Bénéficie au quotidien de **l'appui du préventeur**, pour l'élaboration et la mise en œuvre de l'évaluation des risques professionnels.
- Est **présenté aux acteurs médicaux sociaux** et qu'un **planning de rencontres** soient arrêté peu après sa prise de poste.

La durée de ce dispositif s'étendra sur les 6 mois suivant l'entrée en fonction.

En complément, les nouveaux managers bénéficieront également de **rencontres périodiques entre «pairs»**, au sein desquelles ils pourront échanger sur leurs réalités et pratiques professionnelles.

Pendant ce semestre, les nouveaux encadrant(e)s bénéficieront d'un cursus spécifique leur permettant de déployer concrètement les 8 postures suivantes au sein de leurs équipes, en conformité avec les référentiels managériaux du Groupe et de la Branche :

- Savoir reconnaître l'engagement et l'implication de leurs collaborateurs et l'exprimer au quotidien
- Formuler positivement des mesures de cadrage ou de progrès, respectueuses des personnes placées sous leur responsabilité
- Donner du sens aux objectifs et les décliner avec pertinence, en associant les collaborateurs selon leurs aptitudes, au quotidien
- Pratiquer la relation d'aide efficiente pour ne jamais laisser un collaborateur seul, face à ses difficultés
- Animer, déléguer et évaluer les collaborateurs avec équité
- Savoir écouter les collaborateurs et pratiquer une relation d'analyse et de résolution de problème efficiente
- Soutenir le développement professionnel de ses collaborateurs
- Mettre en œuvre un comportement professionnel fondé sur l'empathie et le soutien à l'attente des objectifs

Sans être exhaustifs, ces axes entendent favoriser un management fondé sur la bienveillance, l'épanouissement professionnel des collaborateurs et la performance des équipes.

A l'issue de cette période, chaque nouveau manager bénéficiera d'un entretien réunissant son tuteur, son responsable hiérarchique et le responsable RH de son entité, afin d'établir un bilan partagé de sa prise de poste et d'élaborer, si nécessaire un programme complémentaire.

Ce dispositif (formation préalables, tutorat, groupes de pairs et de co-développement) sera lui-même évalué, après sa première année de mise en œuvre, par la commission de suivi de l'accord.

Article 8.1.2 – La formation des encadrant(e)s

Les encadrant(e)s (cf. fonctions Responsables Opérationnels et les Responsables d'Equipe, Art. 8.2) bénéficieront :

- Pour les nouveaux, à la prise de fonction du parcours « Nouveau Manager » mis en œuvre par l'Institut du Management
- De l'ensemble des contenus e-learning mis à la disposition des managers par l'IM (Ces contenus sont accessibles en libre-service sur l'intranet)
- De la formation Métier

Des parcours dédiés aux managers sont créés :

- Parcours « j'arrive sur ma fonction »
- Parcours « je me perfectionne sur ma fonction »
- Parcours « je m'engage sur l'évolution de mon métier » : parcours qualifiants

La formation prise de poste est proposée à tous les encadrant(e)s.

Il s'agit d'un dispositif dans la durée, échelonné sur quatre mois, couvrant toutes les compétences attendues, et habilitant dans l'exercice de la fonction.

Ce parcours combine les formations managériales obligatoires dispensées par l'Institut du Management et les formations métiers. Un diagnostic de départ est établi entre l'encadrant(e) et son

manager pour élaborer le parcours personnalisé de la formation ; des points mensuels sont réalisés ainsi qu'un bilan final, pour poser les axes de progrès.

Le cadencement de la formation repose sur 5 jours environ de formation par mois ; chaque thématique clé est vue chaque mois : le management, l'apprentissage du système de management de l'excellence, du système de management de la sécurité santé au travail, du système de management de la qualité, l'apprentissage des essentiels de la conquête et de la relation client, les règles, processus et systèmes d'information. Les actions se complètent selon plusieurs modalités : formations en présentiel, formations à distance, immersions, observations, afin de mieux garantir l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Article 8.2 – De nouvelles fonctions valorisées pour l'encadrement

Les évolutions inscrites au plan stratégique notamment dans les domaines de l'excellence, de la Santé Sécurité au Travail, de la conquête et de la qualité nécessitent de pouvoir redéfinir le rôle et les missions des managers de proximité tout en améliorant les conditions d'exercice de leurs mission.

Aussi, 2 nouvelles fonctions sont créées :

- Responsable Opérationnel (ROp)
- Responsable d'Equipe (RE)

Cette évolution décrite ci-après a notamment pour objectif de renforcer le collectif de travail, en positionnant les managers de proximité sur un site unique, et en clarifiant les missions de chacune des classifications de la filière.

La Direction décide de créer **ces fonctions d'encadrement (ROp et/ou RE) sur tous les sites selon les conditions décrites dans les articles suivants..**

Article 8.2.1 – Création de la fonction de « Responsable Opérationnel »

Une fonction III-1, appelée Responsable Opérationnel (ROp), est créée pour assurer le management des sites distants, où travaillent de 9 à 12 agents.

Ce Responsable Opérationnel est hiérarchique des agents placés sous sa responsabilité, et à ce titre réalise leur appréciation, et assure le management d'une seule équipe.

Par exception et sur des configurations très spécifiques (sites de moins de 9 personnes), il pourra intervenir sur deux sites proches l'un de l'autre, et dont le nombre des agents encadrés ne dépassera pas 12 personnes.

Compte tenu de la petite taille de l'équipe à encadrer (entre 9 à 12 agents maximum), les activités du responsable opérationnel se répartissent de la façon suivante :

- 30 à 40% de management (organisation planning, congés, appréciation, fiabilisation référentiel...),
- 60 à 70% d'appui production (remplacement des positions de travail de son équipe, tâches d'amélioration de la QS, relations clients, réalisation de services complexes)

Les Responsables Opérationnels seront issus d'un dispositif de promotion concernant :

- Les agents exerçant actuellement des fonctions expérimentales de facteur manager, pour lesquels un dispositif de promotion centré sur la reconnaissance de leur expérience, sera mis en œuvre,
- Les facteur(trice)s (Facteur(trice)s, Facteur(trice)s d'Equipe, Facteur(trice)s Qualité, Facteur(trice)s Polyvalents, Facteur(trice)s Services Expert) aptes à exercer une fonction de Responsable Opérationnel, qui seront identifiés via un dispositif d'évaluation du potentiel

Pendant la période de formation initiale (cf. Article 3.1), le ROp sera remplacé. Son remplacement pourra être assuré par un Facteur(trice) d'Equipe/ Facteur(trice) Services Expert qui bénéficiera de l'indemnité de remplacement prévue à cet effet et des remboursements de frais de déplacements si besoin.

Article 8.2.2 – Création de la fonction de « Responsable d'Equipe »

Les évolutions en matière d'ambition sur l'excellence de service inscrite dans le projet stratégique de la branche sont à traduire dans l'ensemble des missions des encadrant(e)s des facteur(trice)s

Les Responsables d'Equipe ne réalisent pas d'exécution sauf circonstances exceptionnelles.

Les encadrant(e)s de la filière services, collecte et distribution, en poste à la signature de l'accord, seront affectés à la fonction de « Responsable d'Equipe » dont la description des rôles et missions intégrera l'ensemble des activités et des responsabilités portés par les encadrant(e)s en matière :

- De système de management de la qualité de service,
- De la satisfaction clients,
- Et de la prévention de la sécurité et de la santé de leurs collaborateurs.

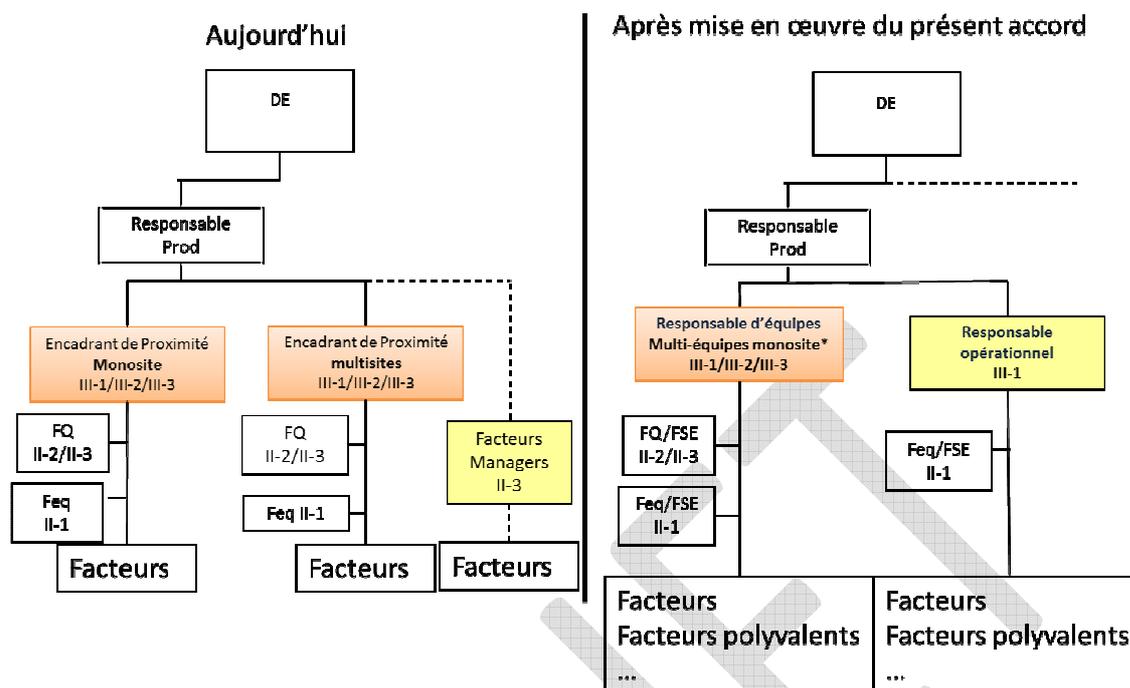
Cette fonction est classifiée sur trois niveaux III-1, III-2 et III-3 :

- III-1 pour l'encadrement d'une ou 2 équipes, par exception 1 seule
- III-2 pour l'encadrement de 2 à 3 équipes (maximum ~30 personnes) et la responsabilisation sur une activité transverse sur l'établissement (ex : gestion du parc véhicule),
- III-3 pour l'encadrement de 2 à 3 équipes (maximum ~30 personnes), la responsabilisation sur une activité transverse sur l'établissement, et le pilotage de projet au niveau de l'établissement.

Les encadrants actuels deviennent tous « Responsables d'Equipe ». Ce changement s'effectuera en respectant les 4 étapes suivantes:

- Présentation de la fonction par le RPROD et appropriation des objectifs associés,
- Lors du prochain entretien d'appréciation, un moment spécifique sera accordé pour fixer les objectifs sur la nouvelle fonction de RE et évaluer les besoins de développement nécessaires à l'exercice de sa nouvelle fonction,
- Un parcours de professionnalisation individuel sera défini en commun (Vs référentiel managérial de l'Excellence, SMQ, SMSST..)
- Atteinte progressive des 75% du temps consacré au management, par mise en œuvre du référentiel des conditions d'emploi de l'encadrement

A titre indicatif, le schéma ci-dessous résume les évolutions fonctionnelles pour l'encadrement :



L'annexe 3 du présent accord présente les descriptions de fonction des Responsables Opérationnels et Responsables d'Equipe.

Article 8.2.3 – Une prime d'équipe pour les encadrant(e)s ROp et RE

Afin de reconnaître et valoriser le rôle clef des encadrant(e)s dans la transformation et leur engagement auprès de leurs équipes, la Direction décide l'attribution de **la prime d'équipe à l'ensemble des Responsable Opérationnel et Responsable d'Equipe (III-1, III-2, III-3).**

Cette disposition a pour objectif de renforcer le collectif managérial, autour de la réussite du service, de la satisfaction client et de l'excellence opérationnelle.

Cette prime sera versée dès 2018 au titre des résultats obtenus l'année précédente et correspondra à la moyenne pondérée de la prime collective obtenu par le(s) équipes dont il assure la responsabilité.

*(Par ex 1 RE a 2 équipes avec 19 agents au total : 1 équipe de 12 agents et 1 équipe de 7 agents, l'équipe 1 bénéficie de 450€, l'Equipe 2 de 250€. Le RE percevra une prime de $(12*450+6*250)/19= 376€$).*

Toutefois, afin de reconnaître la mobilisation des collectifs managériaux et dans le cadre de cet accord, il est décidé de verser **une prime exceptionnelle de 300€ brut en moyenne, en mars 2017 aux ROp et RE** qui occupaient les fonctions d'encadrant(e)s de la filière Services de proximité, distribution, collecte au 1^{er} janvier 2016 et en activité à la signature de l'accord.

Article 8.2.4 – Les conditions d’exercice des métiers ROp et RE

La capacité des ROp et RE à exercer pleinement et sereinement son rôle de manager auprès de ses équipes est une priorité du volet « Engagement » du plan « Ambition 2020, Vers le monde des services ».

La prise en compte de la multiplicité des tâches quotidiennes dont les ROp et RE ont la responsabilité, et la nécessité de leur donner le soutien et l’espace de responsabilité nécessaires à l’exercice de ses fonctions, ont donné lieu à **l’élaboration d’un « référentiel d’emploi »** qui structure les éléments essentiels à l’exercice de son activité.

Ce référentiel, initié en mars 2016, est actuellement en cours de finalisation dans 5 DSCC pilotes (Ain-Rhône, Loire-Atlantique-Vendée, Pays de l’Adour, Val d’Oise) qui en testent la faisabilité de les conditions de mise en œuvre pour un retour d’expérience prévu à la fin du 1^{er} semestre 2017.

Ce référentiel d’emploi s’articule autour de 5 dimensions (cf. Annexe 4), qui structurent le rôle du manager de proximité :

- **Management de l’équipe et garantie du nominal**, qui organise, au quotidien, l’appui nécessaire à l’exercice de la fonction d’encadrant(e) : des standards managériaux qui encadrent son activité, la capacité à traiter au bon niveau les difficultés soulevées par les facteur(trice)s et des indicateurs simples, accessibles et fiables pour mobiliser ses équipes,
- **Gestion du temps et des activités**, qui met en évidence la nécessité de réserver un moment privilégié à l’équipe (notamment au départ ou en retour de tournée), de maîtriser le planning de service et de disposer d’un appui auprès du FQ/FSE pour l’animation de la qualité et de la satisfaction client,
- **RH et reconnaissance**, qui souligne l’importance d’un cadre d’action et de principes partagés en matière de continuité managériale organisée lors de ses absences et d’accompagnement RH nécessaire à la réalisation de son projet professionnel, de discipline de son entité.
- **Soutien managérial et relation avec ses pairs**, qui rappelle la nécessité d’être accompagné par sa hiérarchie en cas de difficultés, de participer au Comité de Direction et d’être associé aux différents projets de l’Etablissement
- **Environnement de travail et SI**, qui permet d’identifier les irritants qui perturbent l’activité managériale et d’identifier les solutions à mettre en œuvre

Ce référentiel intègre également **les actions du Responsable Production et du Directeur d’Etablissement, en soutien au manager de proximité :**

- Pour le Responsable Production, les actions visent à :
 - Préserver le temps de présence quotidien nécessaire au management des équipes (organisation de la continuité managériale, sollicitations en dehors des horaires de présence des facteur(trice)s au départ et en retour de tournée, ...)
 - Solliciter et garantir les temps de formation nécessaires à sa montée en compétence et à accompagner son projet professionnel
 - Etre à l’écoute et en soutien en cas de difficultés en se rendant disponible lors de rencontres régulièrement programmées ou à la demande de l’encadrant(e)
 - Apporter son expertise sur le respect des standards, en s’impliquant notamment dans le traitement des problèmes que les encadrant(e)s escaladent
- Pour le Directeur d’Etablissement, ses actions visent à ce que les encadrant(e)s de proximité disposent quotidiennement de l’environnement nécessaire à l’exercice de leurs fonctions

ainsi qu'à leur motivation par le respect des engagements pris sur les 5 dimensions du référentiel d'emploi. Il apporte une attention particulière à la reconnaissance de leur engagement et au développement de leur parcours professionnel. Il dispose de leviers de motivation et de reconnaissance pour valoriser les progrès réalisés.

Article 8.3 – Un engagement fort de promotion vers le III-1

Comme évoqué dans l'article 7.2.2, les encadrant(e)s de la filière services, collecte et distribution III-1, en poste à la signature de l'accord n'ont pas vocation à occuper la fonction de Responsable Opérationnel.

La Direction s'engage à effectuer 500 promotions sur le grade III-1 pour pourvoir les nouvelles fonctions de Responsable Opérationnel, sur la période 2017-2018.

Article 8.4 – De nouveaux parcours pour les encadrant(e)s

L'ensemble des encadrant(e)s III-1, III-2, III-3 sont automatiquement positionnés sur les fonctions de Responsable d'Equipe, en respectant leur niveau de classification.

Afin d'accompagner les encadrants(es) lors de la bascule sur leurs fonctions de ROp et RE, le dispositif suivant sera mise en œuvre :

- Un entretien de description et d'explication des attributs de la nouvelle fonction par le Directeur d'Etablissement
- Le bilan et le solde de leur ancienne fonction, à l'occasion de l'entretien d'évaluation 2016.
- La mise en place d'un parcours de professionnalisation individualisé, reposant sur le référentiel de management, décrivant les attendus en termes de professionnalisation, SMSST et développement des collaborateurs
- Le renforcement de l'action managériale

Lors de l'entretien de description et d'explication, le Directeur d'Etablissement remettra et commentera un livret de prise de fonction des fonctions ROp et RE.

SYNTHESE ARTICLE 8

La valorisation et l'évolution du métier d'encadrant(e)

Les mesures principales

1. Cible : 100% des encadrant(e)s exerçant sur un seul site
2. Nouveau dispositif d'accueil et de formation des encadrant(e)s
3. Création de la fonction de Responsable Opérationnel (ROp) en III-1
4. Création de la fonction de Responsable d'Equipe (RE) sur les classifications III-1, III-2 et III-3
5. Attribution d'une prime moyenne de 300€ brut en mars 2017, aux encadrant(e)s en poste au 1er janvier 2016 et en activité à la signature de l'accord
6. Attribution, à partir de 2018, de la prime d'équipe aux RE et ROp au titre des résultats de l'année précédente
7. Création d'un référentiel d'emploi visant à structurer les conditions d'exercice des métiers de RE et ROp
8. 500 promotions vers le III-1 sur 2017 et 2018

Les indicateurs de suivi

- Nombre de jours de formations pour les encadrant(e)s
- Nombre de ROp mis en place
- Nombre de promotions, vers le III-1, réalisées

Article 9 - Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) renforcée

L'accord « Un avenir pour chaque postier » a défini un socle commun au périmètre de La Poste en matière de politique, d'organisation et de dialogue social concernant la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, qui a été mis en œuvre au sein de la BSCC.

En complément, la BSCC a mis en place des dispositifs qui répondent aux spécificités de son organisation.

Cette approche complémentaire a pour but de donner à chaque postier de la Branche la visibilité nécessaire sur l'évolution des métiers, par filière professionnelle, afin de lui permettre, avec le soutien de la fonction RH et de son manager, d'être l'acteur de son propre développement :

- Manager : responsable du développement de ses collaborateurs
- Collaborateur : acteur de son développement professionnel

Les fonctions liées à l'activité de Distribution sont emblématiques et cruciales dans le développement de la BSCC et dans la réussite du plan stratégique « Vers le monde des services ».

Afin d'accompagner la transformation RH de ces fonctions, il est mis en place une approche de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences, assurant un dispositif de bout en bout allant de l'identification des compétences et de la détection des potentiels, à la mise en œuvre de parcours de formation adaptés à l'évolution future des compétences nécessaires à la réussite de La Poste.

Ce dispositif s'articule autour de trois axes :

- La vision de l'évolution des métiers et la détermination prospective des compétences clefs de demain
- L'identification des compétences détenues
- Le renforcement des moyens pour garantir l'adéquation des compétences avec les besoins stratégiques

Article 9.1 - Un dispositif global de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences

Article 9.1.1 - Une démarche prospective pour déterminer les compétences clé de demain

La vision prospective des métiers et compétences de demain est portée par la démarche « Filières professionnelles » et est intégrée à la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences.

Cette démarche consiste en l'animation de Filières professionnelles transverses au sein de la BSCC :

- Chaque filière regroupe des personnes appartenant à la même famille de compétences ; il s'agit d'une communauté de compétences à animer, quel que soit le rattachement hiérarchique des personnes qui la composent. Tous les collaborateurs appartiennent ainsi à une filière
- Elle est pilotée par un Directeur de Filière dont la mission est de :

- Décliner en termes de trajectoires et de compétences les orientations stratégiques de la BSCC aux bornes de sa Filière
- Permettre de mieux construire la vision d'excellence de chaque métier
- Préparer les compétences dont l'entreprise aura besoin pour assurer le développement et l'employabilité de ses collaborateurs
- Chaque filière est sponsorisée par un membre du COMEX

La vision, les anticipations issues de la démarche Filières professionnelles :

- nourrissent la vision prospective de la gestion des emplois et des compétences
- permettent à chaque collaborateur :
 - d'être informé sur les perspectives liées à chaque métier et les attendus de chaque fonction
 - de mesurer les écarts entre les compétences acquises et celles à acquérir
 - d'obtenir une visibilité sur les parcours métiers dans lesquels il pourra s'inscrire

La filière professionnelle concernée par le périmètre du présent accord est la filière « Collecte, Services, Distribution ».

Article 9.1.2 - L'identification des compétences détenues et des évolutions de nos métiers

Chaque collaborateur doit être en situation d'identifier les compétences acquises, de mesurer les écarts avec les compétences à acquérir sur sa fonction, d'identifier les actions permettant de consolider son employabilité.

Le dispositif doit également permettre d'identifier les collaborateurs les plus à même, en raison de leurs compétences, de leurs souhaits ou de leurs motivations, d'évoluer vers de nouvelles fonctions.

Il doit également rendre possible la définition d'un projet professionnel individuel, sur le principe du volontariat.

La Poste s'engage à déployer le dispositif suivant :

- Proposition d'un entretien professionnel à 100% des collaborateurs chaque année
- Passage en revue de personnel d'établissement de 100% des effectifs de la BSCC
- Elaboration de plans de développement individuels sur une vision prospective de 3 années maximum

Lors des entretiens professionnels les managers doivent :

- Recueillir les souhaits d'évolution de leurs collaborateurs
- Détecter leurs aptitudes, compétences et motivations afin d'envisager avec eux les axes de leur développement

Ces souhaits de développement sont ensuite mis en cohérence avec les besoins quantitatifs et qualitatifs de l'établissement en revue de personnel, revues auxquelles les Conseillers en Evolution Professionnelle sont associés.

Article 9.1.3 - Le renforcement des moyens pour garantir l'adéquation des compétences avec les besoins stratégiques

Dans le cadre de la démarche filière de la Branche Services Courrier Colis, l'Université Services Courrier Colis (USCC) accompagne le développement des compétences des collaborateurs par différents parcours métiers y compris des parcours qualifiants pour les facteur(trice)s et les encadrant(e)s.

La Poste s'engage à créer l'Ecole Métier des Facteur(trice)s (cf. Article 7.1.2 du présent accord) par l'USCC, qui sera le socle du développement de compétences attendues dans le cadre notamment des nouveaux services.

La BSCC s'engage à former 100% des collaborateurs de la distribution et des services amenés à délivrer une prestation de services à nos clients.

Article 9.2 - Des engagements complémentaires aux dispositifs individuels

La BSCC s'engage pour chaque collaborateur entrant dans le champ d'application du présent accord et avant la fin 2017 :

- Dans tous les établissements, les managers seront aidés par une filière RH renforcée afin de construire pour chaque collaborateur et avant la fin 2017 :
 - Un parcours de développement anticipant les évolutions de son emploi et intégrant ses aptitudes et ses motivations
 - Ce parcours fera l'objet d'une restitution au collaborateur après sa validation en revue de personnel
 - Ces projets seront ensuite suivis au niveau de l'établissement afin de s'assurer de leurs concrétisations
- Pour aider les collaborateurs et les managers dans cette démarche le nombre des Conseillers en évolution professionnelle sera porté de 85 à 140 avant la fin 2017.
- Par ailleurs, l'ensemble de la filière RH bénéficie d'un dispositif de professionnalisation spécifique et sera accompagnée par l'Ecole RH.

Article 9.3 - Des engagements complémentaires aux dispositifs collectifs

La totalité des NOD concernés par le périmètre du présent accord organiseront leur CDSP GPEC de manière à effectuer un focus particulier sur les évolutions des métiers de la Collecte, des Services et de la Distribution.

Ils veilleront par ailleurs particulièrement à évoquer le suivi des plans de développement individuels évoqué ci-dessus.

Dans le cadre de la commission de suivi du présent accord, il sera présenté :

- Le même suivi consolidé
- Les travaux prospectifs de la filière Collecte-Services-Distribution

Article 9.4 – Les engagements d’une GPEC renforcée

Article 9.4.1 – Un engagement fort en termes de recrutement

Pour 2017, et afin de traiter les situations des établissements en difficulté de comblement, la Direction s’engage à procéder à **1.000 recrutements avec l’appui de la filière RH**.

D’ores et déjà, et suite à la réunion plénière intermédiaire du 21 Novembre 2016, la Direction a décidé d’anticiper de manière conservatoire, et en gage de sa détermination, une partie de cet engagement en procédant au **recrutement immédiat de 500 facteurs en CDI**, sans attendre la fin de la négociation du présent accord.

Ces recrutements se feront dans les établissements, à partir de l’analyse croisée des 3 critères suivants :

- Taux de FTVi / FGTI (> la moyenne nationale)
- Taux de FTP / CREF (< à la moyenne nationale)
- Date de la dernière réorganisation

Le bilan de ces recrutements fera l’objet d’une attention toute particulière au sein de la commission de suivi.

Article 9.4.2 – Un engagement fort de promotions

- Cf. Article 7.3 du présent accord « Les conséquences de l’évolution des activités du facteur vers le monde des services » ; et l’engagement de promotions vers le le I-3 pour les facteur(trice)s»
- Cf. Article 8.3 du présent accord « Un engagement fort de promotions vers le III-1 pour les encadrant(e)s »

Article 9.4.3 – Une offre d’évolution professionnelle diversifiée

La Direction s’engage à ce que les projets individuels soumis par les factrices et facteurs soient étudiés avec une attention particulière et accompagnés.

En plus des propositions de développement individuelles que la Direction s’engage à identifier en 2017 pour chaque collaborateur entrant dans le champ d’application du présent accord, les candidatures au programme SIMPLON, par exemple, seront considérées comme prioritaires.

SIMPLON est une école agréée avec laquelle La Poste a signé un partenariat par lequel SIMPLON s’engage à former au métier de « Développeur.SE Web » des postiers désireux de se réorienter vers des activités numériques, recherchées par l’entreprise.

Ainsi, Simplon.co pourra également proposer des dispositifs de formation liés aux engagements de La Poste pour anticiper les besoins d’innovation des collaborateurs du Groupe, notamment via la formation CQP-DNT ouverte à la période de professionnalisation.

SYNTHESE ARTICLE 9

Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) renforcée

Les mesures principales

1. Création de l'Ecole Métier des Facteur(trice)s
2. 100% des Facteur(trice)s Services Expert, formés sur les nouveaux services
3. 1.000 recrutements en 2017, au bénéfice des établissements en difficulté de comblement (dont 500 recrutements d'ores et déjà engagés)
4. Généralisation de la démarche filières professionnelles pour assurer l'adéquation des compétences à l'évolution des métiers, dans l'intérêt et le respect des personnels

Les indicateurs de suivi

- Nombre de recrutements réalisés en 2017
- Taux de collaborateurs concernés, formés sur les nouveaux services
- Taux de plans de développement individuels bâtis

Les chantiers paritaires

- Renforcement de la filière RH, en soutien de la ligne managériale et des collaborateurs, afin de bâtir les plans de développement individuels

Article 10 - Durée de l'accord et révision

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 4 ans. Il entrera en vigueur à l'expiration du délai d'opposition, au lendemain de son dépôt auprès de la DIRECCTE de Paris.

Un exemplaire du présent accord sera également remis au secrétariat - greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Pendant toute sa période de durée déterminée, l'accord ne pourra pas être dénoncé. Il pourra être révisé, conformément aux dispositions de l'article L2261-7 et suivant du code du travail. La demande de révision devra être portée à la connaissance des autres parties contractantes, avec un préavis de 3 mois.

PROJET

Article 11 - Commission de suivi nationale et locale de la mise en place de cet accord

Une commission de suivi nationale du présent accord sera mise en place avec les organisations syndicales signataires. Elle sera composée de 2 représentants par organisation syndicale signataire et des représentants de la Direction de la BSCC.

Les parties s'efforceront dans la mesure du possible de désigner des personnes ayant participé aux négociations initiales ou, à défaut, à une précédente commission de suivi, afin de garantir la continuité des échanges.

Elle aura pour mission de suivre la bonne mise en œuvre de l'accord, d'étudier les difficultés territoriales rencontrées et de rapporter les indicateurs suivants :

Article de l'accord	Champ d'application	Indicateurs de suivi
Article 2	L'amélioration des conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi du programme de rénovation en CNSST • Suivi du nombre de tournées avec moyen de locomotion « inadaptés » • Suivi du nombre de recours en commission locale pour déclenchements excessifs de la sécabilité inopinée
Article 3	La gestion des temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et % d'agents ayant des HS supérieures à 110h sur 6 mois
Article 4	Santé et vie au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail • Taux de consommation des budgets QVT dédiés • Nombre de réseaux « encadrant(e)s » actifs • Taux d'établissements organisateurs d'une journée QVT
Article 5	Relations au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail • Taux de personnels formés à la qualité des relations internes et externes • Nombre de réseaux « encadrant(e)s » actifs
Article 6	L'accompagnement du changement dans les organisations	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de bénéficiaires du Bonus Qualité • Montant total versé au titre du Bonus Qualité
Article 7	La valorisation et l'évolution du	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de Facteur(trice)s Polyvalent par grade • Nombre de Facteur(trice)s Services Expert par grade

	métier de facteur(trice)	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de Facteur(trice)s Guichetier(e)s • Nombre de promotions en I-3 en 2017
Article 8	La valorisation et l'évolution du métier d'encadrant(e)	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jours de formations pour les encadrant(e)s • Nombre de ROp mis en place • Nombre de promotions, vers le III-1, réalisées
Article 9	Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) renforcée	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de recrutements réalisés en 2017 • Taux de collaborateurs concernés, formés sur les nouveaux services • Taux de plans de développement individuels bâtis

Par ailleurs, un rapport sera présenté annuellement à la Commission Nationale Santé et Sécurité au Travail sur la base d'un bilan quantitatif et qualitatif.

La commission de suivi se tiendra au minimum une fois par an, jusqu'au délai d'expiration de l'accord.

Elle pourra se réunir, en cas de besoin, et à la demande écrite et motivée d'au moins une organisation signataire. Les parties signataires fixeront alors ensemble la date à laquelle la réunion pourra se tenir.

La première commission de suivi se tiendra au plus tard à la fin du premier trimestre 2017 (les invitations seront envoyées 15 jours à l'avance).

Par ailleurs, une commission de suivi au niveau de chaque DSCC, sera mise en œuvre afin de décliner opérationnellement les engagements du présent accord.

- Cette commission locale se tiendra une fois par semestre
- Ses travaux alimenteront le reporting et les réflexions de la commission de suivi nationale

Article 12 - Publicité

Le présent accord sera déposé après l'expiration du délai d'opposition, par La Poste auprès de la DIRECCTE de Paris en deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, et en un exemplaire original auprès du secrétariat du greffe du Conseil des prud'hommes de Paris.

SIGNATURES

Fait à ... ,le XX/XX/XXXX

Pour la Poste,

--

Pour les Organisations syndicales

ANNEXES

ANNEXE 1 : Descriptions de fonction :

- de Facteur(trice) Polyvalent I-2
- de Facteur(trice) Polyvalent I-3
- de Facteur(trice) de Services Expert II-1
- de Facteur(trice) de Services Expert II-2 / II-3

PROJET

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	FACTEUR POLYVALENT
Rattachement Hiérarchique :	Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	I.2

RAISON D'ETRE /MISSION

Il assure le remplacement professionnel des facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés.

En tant que débutant il exerce son activité de remplacement sur un périmètre d'une équipe, par exception 2 (si ≤ 12QL) et sur le même site.

Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice polyvalent à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

ACTIVITES PRINCIPALES

- **Distribution/ Services intra ou extra BSCC:**
 - Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
 - Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.
 - Il réalise des services extra BSCC (exemple Appui Réseau...).
- **Satisfaction client :** Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.
- **SMSSQ et Excellence de service :** Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.

En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.

- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG.....)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B

CONDITIONS D'EXERCICE

- Il est éligible à la prime de remplacement et à la prime d'équipe.
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	FACTEUR POLYVALENT
Rattachement Hiérarchique :	Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	I.3

RAISON D'ETRE /MISSION

Il assure le remplacement professionnel d'une part des facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés, d'autre part des fonctions de back office (GCP, Agent courrier...).

Il exerce son activité de remplacement d'au moins 2 équipes sur plusieurs des sites de son établissement.

Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice polyvalent à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

ACTIVITES PRINCIPALES

- **Distribution/ Services intra ou extra BSCC:**
 - Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
 - Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.
 - Il réalise des services extra BSCC (exemple Appui Réseau...).
- **Satisfaction client :** Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.

- **SMSSQ et Excellence de service** : Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.
En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.
- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- **Rôle de référent** : Il développe son expertise en vue d'assurer les remplacements sur plusieurs équipes de plusieurs sites afin de s'adapter aux particularités de chaque tournée pour assurer la continuité de la relation client. Il participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et partage ses bonnes pratiques.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG.....)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B

CONDITIONS D'EXERCICE

- Prérequis : l'accès au niveau I.3 est conditionné à la maîtrise des QL d'au moins deux équipes sur une période de 6 à 12 mois.
- Il est éligible à la prime de remplacement et à la prime d'équipe.
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	FACTRICE DE SERVICES EXPERT
Rattachement Hiérarchique :	Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	II.1

RAISON D'ETRE /MISSION

Il assure le remplacement professionnel d'une part des facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés, d'autre part des fonctions de back office (GCP, Agent courrier...).

Il exerce son activité de remplacement sur plusieurs sites de son établissement. Il accompagne le développement des nouveaux services en réalisant des services « complexes » (niveau 4) et vient le cas échéant en renfort des facteurs pour les services de niveau 1 à 3. Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice de services à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

ACTIVITES PRINCIPALES

- **Distribution/ Services / Back office ou Guichet :**
 - Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
 - Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.
 - En tant que guichetier, il accueille, prend en charge, renseigne et oriente les clients. Il peut assurer le remplacement du Facteur Guichetier
- **Satisfaction client :** Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.
- **SMSSQ et Excellence de service :** Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.

En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.

- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- **Rôle de référent** : Il développe son expertise en vue d'assurer les remplacements sur plusieurs équipes de plusieurs sites afin de s'adapter aux particularités de chaque tournée pour assurer la continuité de la relation client. Il participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et partage ses bonnes pratiques.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG.....)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à atteindre les résultats
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B

CONDITIONS D'EXERCICE

- Il bénéficie de la prime d'équipe.
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	FACTEUR/ FACTRICE DE SERVICES EXPERT
Rattachement Hiérarchique :	Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	II.2 – II.3

RAISON D'ETRE /MISSION

Il assure le remplacement professionnel d'une part des facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés, d'autre part des fonctions de back office (GCP, Agent courrier...).

Il exerce son activité de remplacement sur plusieurs établissements. Il accompagne le développement des nouveaux services en réalisant des services « complexes » (niveau 4) et vient, le cas échéant, en renfort des facteurs pour les services de niveau 1 à 3. Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Il réalise la fiabilisation des référentiels (GEOPAD / ORGATE).

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice de services expert à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

ACTIVITES PRINCIPALES

- **Distribution/ Services / Back office ou Guichet :**
 - Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
 - Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.
 - En tant que guichetier, il accueille, prend en charge, renseigne et oriente les clients. Il peut assurer le remplacement du Facteur Guichetier
- **Satisfaction client :** Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de

commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.

- **SMSSQ et Excellence de service** : Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.
En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.
- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- **Rôle de référent** : Il développe son expertise en vue d'assurer les remplacements sur plusieurs équipes de plusieurs sites afin de s'adapter aux particularités de chaque tournée pour assurer la continuité de la relation client. Il participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et partage ses bonnes pratiques.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG.....)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à atteindre les résultats
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B

CONDITIONS D'EXERCICE

- Il est est bénéficiaire à la prime de remplacement lorsqu'il exerce le remplacement en dehors de l'établissement de rattachement et à la prime d'équipe.
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

ANNEXE 2 : Présentation des services.

Le développement des Nouveaux Services met en lumière des disparités de complexité qui rendent nécessaire un positionnement précis et standardisé sur une échelle.

La méthode proposée pour répondre à la question « **Le service à réaliser est-il complexe pour le facteur (ou un autre acteur) ?** » consiste en une évaluation de 4 critères décrits dans les paragraphes suivants. Le résultat obtenu donne un positionnement de chaque service sur une **échelle à 4 niveaux** de 1 pour simple à 4 pour complexe.

Cette connaissance de la complexité des services permettra de proposer des évolutions portant à la fois sur le métier et sur les organisations de la distribution pour garantir l'alignement avec les enjeux.

a. Grille d'analyse

La grille d'analyse se compose de 4 critères : **Volumétrie, Fréquence, Durée, Technicité.**

Le critère Technicité est décomposé en 4 sous-critères :

Prise de responsabilité, Compétence technique, Compétence comportementale, Interactions.

b. lexique des critères et sous critères

1. **Volumétrie** : nombre de prestations au global dans les prévisions 2017

1 = moins de 50 000

2 = entre 50 000 et 200 000

3 = plus de 200 000

2. **Fréquence** : nombre de prestations à réaliser par l'acteur sur une période

1 = moins d'une fois par mois

2 = entre une fois par mois et une fois par semaine

3 = entre une par semaine et une par jour

4 = entre une fois par jour et plusieurs fois par jour

3. **Durée** : temps nécessaire à la réalisation d'une prestation

1 = inférieur à 3 min

2 = entre 3 min et 15 min

3 = supérieur à 15 min

4. **Technicité**

Les 4 sous critères, **Prise de responsabilité, Compétence technique, Compétence comportementale,**

Interactions (liens avec d'autres acteurs pendant la prestation) prennent les valeurs :

0 = le niveau actuel est suffisant pour réaliser la prestation

1 = le niveau nécessaire pour réaliser la prestation est supérieur au niveau actuel

Enfin dès lors que la réalisation d'un service nécessite 2 jours ou plus de formation, le niveau sera automatiquement de 4 sans tenir compte des autres critères.

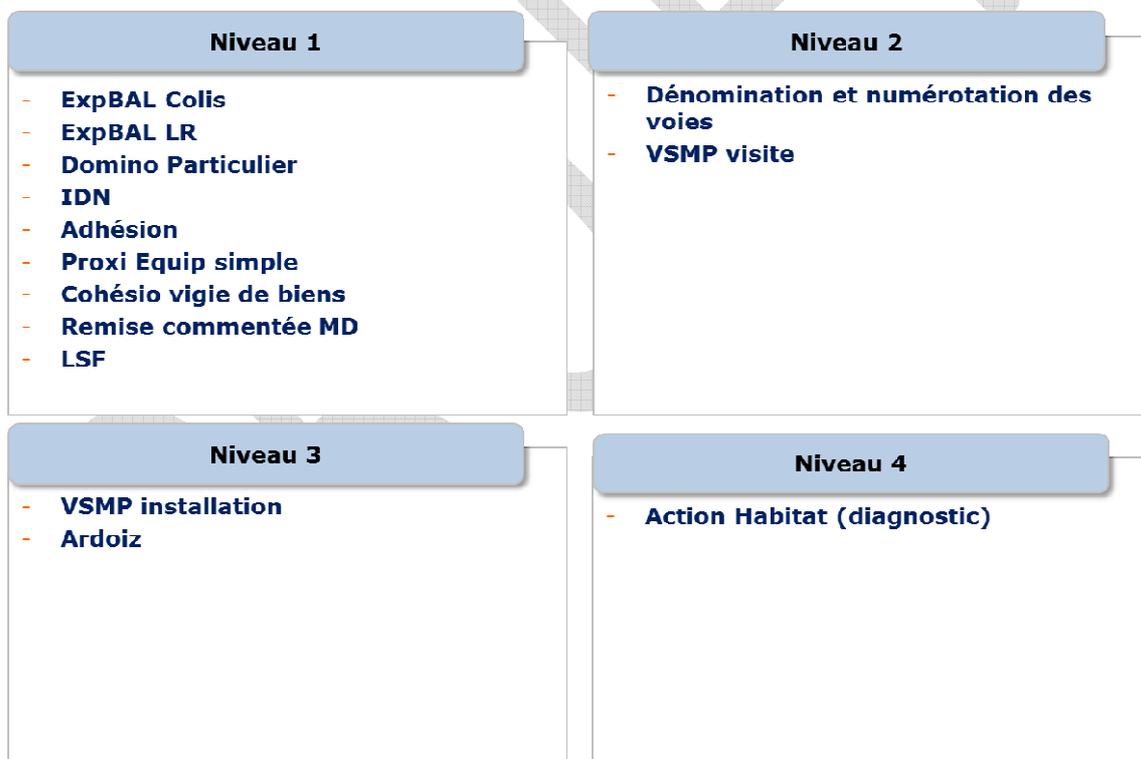
La Dimension est obtenue en cumulant les critères Volumétrie, Fréquence et Durée.

La complexité se mesure donc comme suit :

- **niveau 1 = technicité et dimension faibles**
- **niveau 2 = technicité faible et dimension forte**
- **niveau 3 = technicité moyenne et dimension faible**
- **niveau 4 = technicité et dimension fortes**

Le niveau classification ainsi que les modalités de réalisation de l'offre seront présentée lors des CDSP Nationale BSSC au moment de la présentation de l'offre.

Les services de Niveau 4 seront réalisés par les Facteurs de Services Expert



ANNEXE 3 : Description de fonction des responsables opérationnels et des responsables d'équipe.

PROJET

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE OPERATIONNEL
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.1

RAISON D'ETRE /MISSION

En site distant, le responsable opérationnel manage au quotidien une équipe de 9 à 12 facteurs, il est mon-équipe. Par exception et sur les configurations très spécifiques, il pourra intervenir sur deux sites proches l'un de l'autre, et dont le nombre des agents encadrés de devra pas dépasser 12 personnes. Il mobilise au quotidien ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue. Il s'assure du respect des règles de Sécurité et Santé au Travail et développe l'esprit de coopération favorisant la présence au travail. Il réalise également les activités de distribution et de service équivalentes à celles du facteur de service II-1

Il réalise la mise à jour des référentiels de son périmètre de responsabilité.

Il est responsable de la performance globale du site et garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité de vie au travail

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

ACTIVITES PRINCIPALES

Les activités du Responsable Opérationnel se répartissent de la façon suivante :

- **30% à 40% de management (organisation planning, congés, appréciation, fiabilisation référentiel...)**
- **60% à 70% d'appui production (remplacement des positions de travail de son équipe, tâches d'amélioration de la QS, relations clients et réalisation de services complexes)**

Management d'équipe : il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe, et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet :

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)
- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe.
- assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

Organisation et pilotage de son activité :

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR
- veille à la qualité des données des référentiels de son équipe et les mets à jour
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...)
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...)
- pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail

Satisfaction client : Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...)

Sécurité / Prévention des risques : dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC,...)
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité

- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes)
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership)
- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Orientation client et réactivité
- ✓ Recherche du résultat et de la performance
- ✓ Développement des collaborateurs
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide
- ✓ Esprit d'équipe

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B
- Prérequis : connaissance de Word et Excel

CONDITIONS D'EXERCICE

- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE D'EQUIPE
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.1

RAISON D'ETRE /MISSION

Le responsable d'équipe manage au quotidien deux équipes (par exception une seule équipe >12 personnes) sur un même site. Il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect infaillible des règles de Sécurité et Santé au Travail.

Il est responsable de la performance de ses équipes, du développement de leurs compétences et de la conduite du changement. Il garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

ACTIVITES PRINCIPALES

Management d'équipe : il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet:

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)
- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe.

- assure et la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

Organisation et pilotage de son activité :

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...)
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...)
- pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail

Satisfaction client : Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...)

Sécurité / Prévention des risques : dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC,...)
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité
- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes)
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership)
- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Orientation client et réactivité
- ✓ Recherche du résultat et de la performance
- ✓ Développement des collaborateurs
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide

- ✓ Esprit d'équipe

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B
- Prérequis : connaissance de Word et Excel

CONDITIONS D'EXERCICE

- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

PROJET

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE D'EQUIPE
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.2

RAISON D'ETRE /MISSION

Le responsable d'équipe manage au quotidien deux à trois équipes sur un même site (par exception 2 sites, en fonction des situations locales qui doivent revêtir un caractère exceptionnel) . Il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect infaillible des règles de Sécurité et Santé au Travail.

Il est responsable de la performance de ses équipes, du développement de leurs compétences et de la conduite du changement. Il garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité.

Il est également responsable une activité transverse sur l'établissement (**appui commercial, organisation, nouveaux services, gestion du parc de véhicules...**).

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

ACTIVITES PRINCIPALES

Management d'équipe : il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet:

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur

plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe.
- assure et la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

Organisation et pilotage de son activité :

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR
- veille à la qualité des données des référentiels de ses équipes
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...)
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...)
- pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail

Satisfaction client : Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...)

Sécurité / Prévention des risques : dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC,...)
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité
- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes)
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership)
- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Orientation client et réactivité
- ✓ Recherche du résultat et de la performance
- ✓ Développement des collaborateurs
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide
- ✓ Esprit d'équipe

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B
- Prérequis : connaissance de Word et Excel

CONDITIONS D'EXERCICE

- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

PROJET

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE D'EQUIPE
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.3

RAISON D'ETRE /MISSION

Le responsable d'équipe manage au quotidien deux à trois équipes sur un même site (par exception 2 sites, en fonction des situations locales qui doivent revêtir un caractère exceptionnel). Il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect infaillible des règles de Sécurité et Santé au Travail.

Il est responsable de la performance de ses équipes, du développement de leurs compétences et de la conduite du changement. Il garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité.

Il est également sur une activité transverse sur l'établissement, et le pilotage de projet au niveau de l'établissement. A ce titre il dispose de l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de ces missions transversales. Enfin, il peut assurer, le remplacement d'une fonction de niveau supérieur à son grade (RAC, ROQ et RPROD...) à la demande du Responsable Production et également des missions de tutorat pour accompagner la prise de poste des nouveaux RE ou RO.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

ACTIVITES PRINCIPALES

Management d'équipe : il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet:

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit

leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel)

- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe.
- assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

Organisation et pilotage de son activité :

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR
- veille à la qualité des données des référentiels de ses équipes
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation....)
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...)
- pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail

Satisfaction client : Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...)

Sécurité / Prévention des risques : dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC,...)
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité
- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes)
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership)

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Orientation client et réactivité
- ✓ Recherche du résultat et de la performance
- ✓ Développement des collaborateurs
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide
- ✓ Esprit d'équipe

CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,...)

- Prérequis : Permis B
- Prérequis : connaissance de Word et Excel

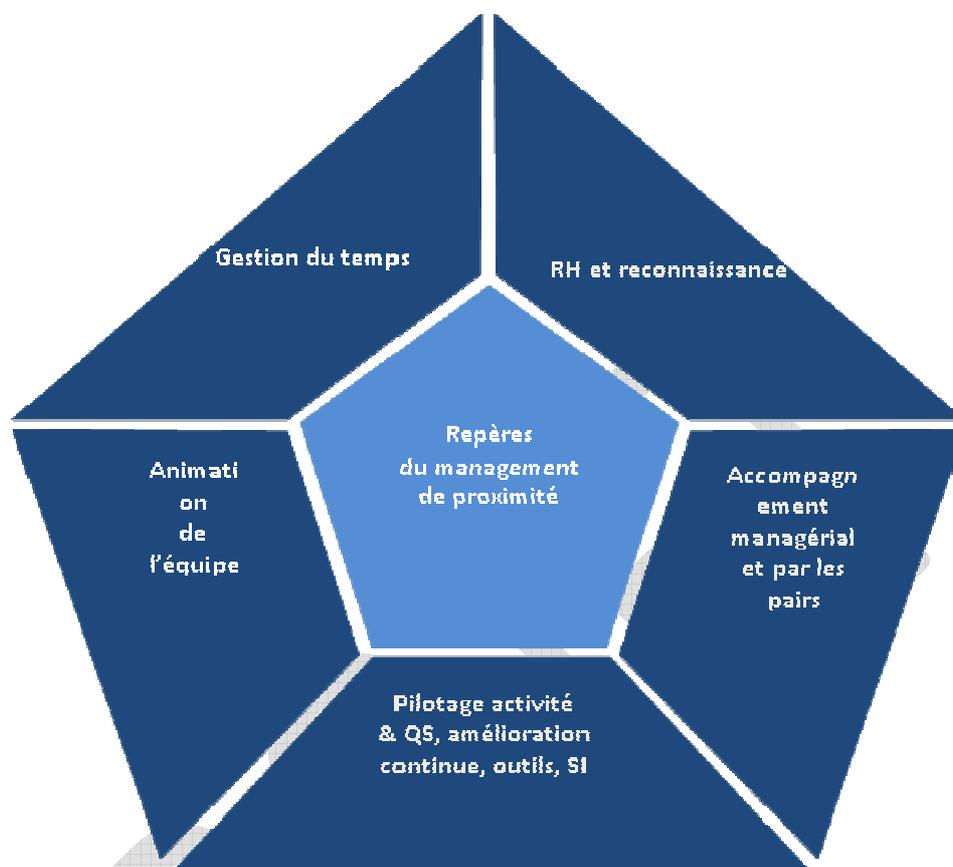
CONDITIONS D'EXERCICE

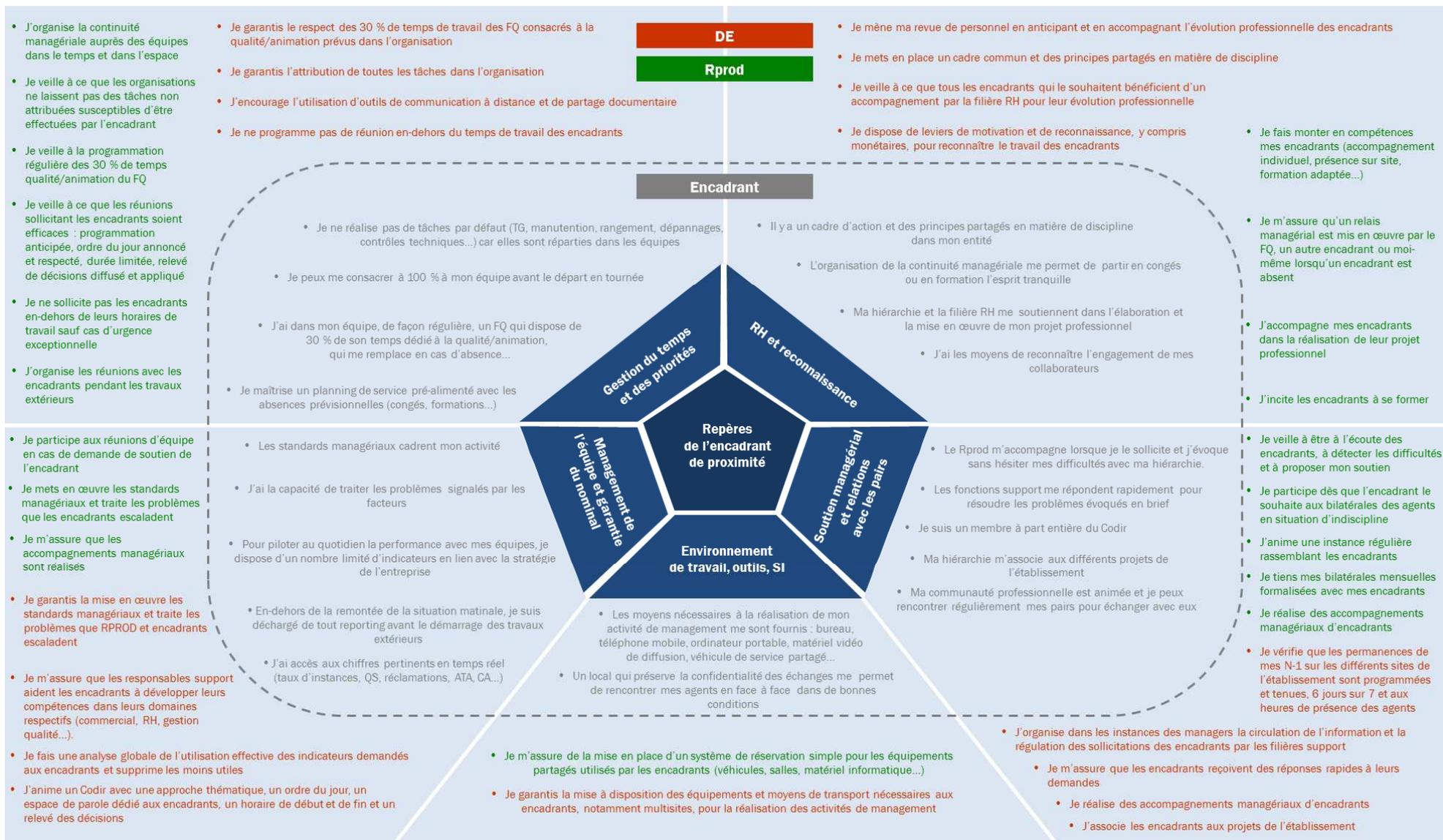
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

PROJET

ANNEXE 4 : Référentiel des conditions d'emploi des encadrants.

Le référentiel des conditions d'emploi est décrit sous 5 dimensions.





ANNEXE 5

Accord « Insertion des jeunes, emploi des seniors » du 3 Octobre 2016

Annexe 6 - Charte du tutorat à La Poste

Tutorat

Conformément à l'accord « insertion des jeunes, emploi des seniors » du 3 Octobre 2016, les encadrants seront accompagnés par un tuteur référent. Celui-ci favorisera leur prise de poste en transmettant son expérience et en contribuant à leur acquisition des compétences professionnelles requises.

Sur la base du volontariat, et conformément à l'accord précité, les tuteurs seront des collaborateurs « seniors ». Ils seront formés et œuvreront pendant leur temps de travail, dans le cadre d'une activité reconnue à part entière, notamment dans tous les dispositifs de gestion RH (évaluation annuelle, reconnaissance des acquis de l'évolution professionnelle, notamment). Lors de leur évaluation individuelle annuelle, les actions de tutorat seraient prises en compte comme des faits significatifs de contribution. Il est bien précisé qu'un tuteur peut être en dispositif de TPAS.

Les tuteurs doivent notamment :

- S'impliquer pour favoriser le développement professionnel du nouveau manager
- Offrir l'accès à leurs réseaux professionnels

Incarner par l'exemple la culture et les valeurs postales

ANNEXE 6 : Modalités d'attribution du Bonus Qualité Colis pour la livraison du soir

1. Principes généraux

Dans le cadre de la généralisation de Livraison du soir, les personnels participant aux activités de livraison en soirée, seront éligibles au bonus, selon les modalités définies dans la présente note.

Le Bonus a notamment pour objet de :

- valoriser l'atteinte d'objectifs collectifs liés à la livraison de Colis selon de nouvelles modalités en soirée, tout en reconnaissant les contributions et performances individuelles ;
- concourir au renforcement de l'esprit de service et de la satisfaction des clients au travers du « 100% promesse tenue ».

Ce dispositif s'applique aux sites déployant la livraison de colis en soirée.

2. Définition de la Livraison colis en soirée

L'activité de livraison en soirée s'entend d'une **livraison de colis effectuée après 17H00**.

3. Conditions d'Eligibilité

Critères d'éligibilité :

Sont éligibles au bonus, les collaborateurs des classes I à III exerçant les fonctions suivantes en PPDC ou ACP :

- Collaborateur exerçant une fonction de livraison en soirée
- Animateur Qualité sur la livraison du soir (en cas de transfert de l'activité d'une ACP sur une PDC/PPPDC)
- Responsable d'Equipe sur la livraison du soir

Les collaborateurs exerçant une fonction de livraison du soir doivent par ailleurs **cumuler** les conditions suivantes :

- exercer une activité de **50% de livraison de colis minimum en soirée, travaux intérieurs de préparation de l'activité colis inclus, sur le trimestre ;**
- être positionné sur un circuit en soirée variable non éligible à la vente de quartiers ;
- être assujéti aux objectifs collectifs, individuels et de présence sur la livraison de Colis.

Critère de non cumul des dispositifs :

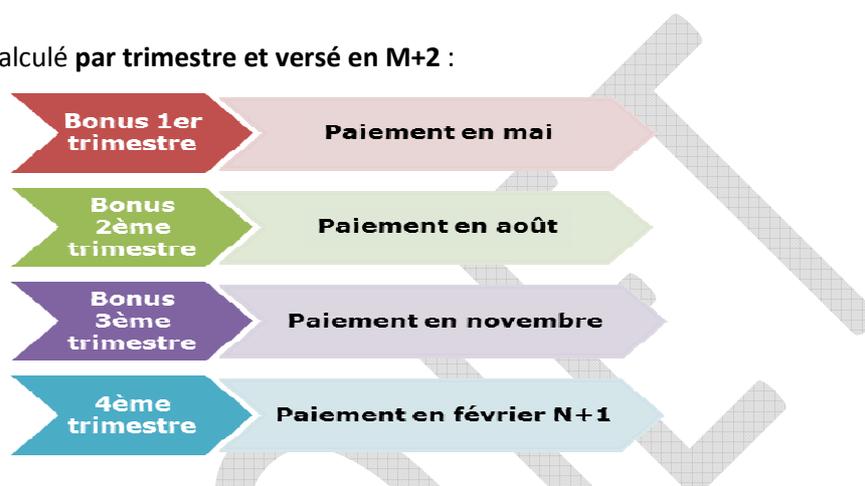
L'éligibilité au dispositif de Bonus n'est pas cumulable avec la prime d'équipe distribution.

4. Montants cibles de référence et périodicité de calcul et de versement

Les montants de bonus de référence pour des objectifs atteints à 100% sont les suivants :

Livreur Colis en soirée •Cible annuelle : 900 € •Cible trimestrielle : 225 €	
Animateur Qualité en soirée •Cible annuelle : 1 000 € •Cible trimestrielle : 250 €	Encadrant en soirée •Cible annuelle : 1 100 € •Cible trimestrielle : 275 €

Le Bonus est calculé par trimestre et versé en M+2 :



5. Bonus additionnel : Le reversé

A. Principe

Le reversé a pour objet de récompenser les collaborateurs les plus méritants au titre de leur performance individuelle ainsi que leur présence continue.

B. Montant et périodicité du versement

Une enveloppe dédiée au reversé est calculée semestriellement pour chaque site.

Elle est constituée de l'ensemble des sommes qui n'ont pas été versées suite à la non atteinte par certains collaborateurs de leurs objectifs individuels ou au motif de pondérations effectuées suite à des absences.

Ainsi, lorsque les objectifs individuels ne sont pas atteints à 100% par des collaborateurs pendant 2 trimestres ou qu'ils sont absents, tout ou partie des montants non perçus peuvent être reversés aux collaborateurs qui remplissent les conditions d'éligibilité.

Le montant du reversé doit être identique pour chaque agent éligible d'un même site. Il est de 115 € maximum par agent et par semestre.

Pour les collaborateurs à temps partiel, ce montant est versé au prorata de leur quotité de travail.

C. Conditions d'éligibilité

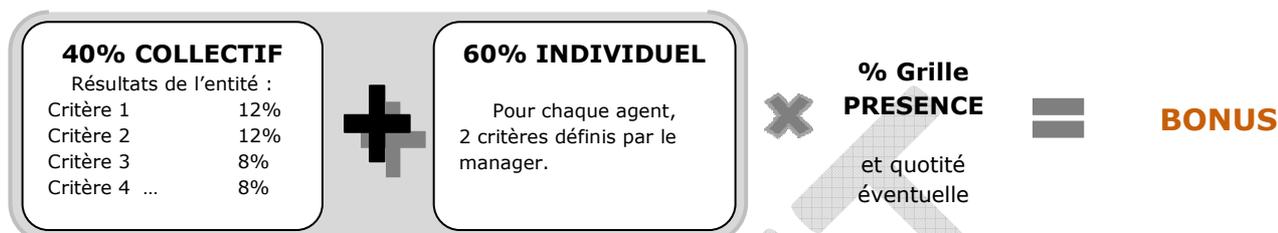
Pour être éligible au reversé, l'agent devra remplir les conditions cumulatives suivantes :

- Avoir réalisé 100% de ses objectifs individuels sur les 2 trimestres.
- Avoir été absent au maximum une fois durant le semestre : cette absence ne devant par ailleurs pas excéder 6 jours.

6. Critères & Objectifs

Le Bonus est déterminé à partir des critères suivants :

- des critères collectifs représentant un poids de **40%** du montant total du bonus de référence,
- des critères individuels représentant un poids de **60%** du montant total du bonus de référence,
- des critères de présence venant **pondérer** le montant total du bonus.



A. Les critères collectifs

La mesure des objectifs collectifs est faite sur la base des critères suivants :

A compléter par les opérations

Livraison en soirée				
Indicateur	Définition	Nature de l'objectif	Source	Poids
Hors Délais				12%
Taux de Réussite 1ère présentation				12%
Accident de travail : Taux de fréquence				8%
Colis Perdus/Volés				8%
Total				40%

Le taux de réalisation d'un objectif collectif doit être de 100% pour en déclencher le versement. En deçà le versement est à 0.

B. Les critères individuels

Le Bonus permet également de récompenser la qualité du travail individuel effectué et l'implication personnelle de chaque agent.

Les objectifs individuels de chaque agent sont fixés au cours d'un entretien avec le responsable hiérarchique qui a lieu au début de chaque trimestre.

Le responsable hiérarchique fixe pour chaque agent 2 critères individuels.

Chaque critère a le même poids et peut être modifié d'un trimestre à l'autre.

C. Le critère de présence

Le nombre de jours d'absences sur le trimestre est comptabilisé et impacte le montant du bonus calculé, selon la grille suivante :

% Bonus versé	Nombre de jours d'absence sur le trimestre			
	1	2	3	+ de 3 jours
	80%	60%	40%	0

7. Principes d'attribution

L'attribution et le calcul du Bonus doivent se faire dans le respect des règles décrites ci-après.

A. Quels sont les contrats éligibles au Bonus ?

Le type de contrat ne peut générer d'inégalité de traitement ou de discrimination.

Les **CDI, CDD, intérim et apprentis** sont donc **éligibles** au Bonus s'ils remplissent une condition d'ancienneté de 3 mois minimum¹.

B. Comment est calculé le Bonus des collaborateurs à temps partiel ?

Les collaborateurs à **temps partiel** sont **éligibles** au Bonus.

Leurs objectifs doivent être fixés en fonction de leur temps de travail.

Le montant du **Bonus de référence est ainsi proratisé** en fonction du temps de travail de l'agent.

Cas du temps partiel thérapeutique :

Pour le calcul du Bonus, les collaborateurs en temps partiel thérapeutique entrent dans le même cadre de gestion que les collaborateurs à temps partiel: les objectifs et le montant du bonus de référence sont fixés en fonction du temps de travail de l'agent.

C. Quels sont les types d'absence qui n'impactent pas la grille d'absentéisme pour le calcul du Bonus ?

¹ Consécutifs

Ne comptent pas pour une absence dans le calcul du Bonus :

- Les congés annuels ou payés,
- Les congés légaux ou conventionnels ainsi que les autorisations spéciales d'absence (ASA) pour événements familiaux dans la limite des seuils autorisés (ASA pour garde d'enfant, pour naissance, pour décès parent proche, etc.),
- Les congés légaux de maternité, d'adoption, de paternité,
- La prise de contreparties obligatoires en repos (COR anciennement RCO),
- La prise de repos compensateurs équivalents (RCE, anciennement RCR),
- Les formations effectuées dans le cadre du plan de formation et réalisées sur le temps de travail effectif,
- Le DIF (pour les fonctionnaires) ou CPF (pour les salariés) pendant le temps de travail,
- Les absences pour période de formation des apprentis,
- Les congés ou périodes de suspension du contrat de travail pour accident de travail, accident de trajet, ou maladie professionnelle, dans la limite d'un an,
- Les absences des représentants du personnel pour l'exercice de leur mandat (Journées d'Activité Syndicale, Absence pour CCP,...)
- L'absence pour concours dans le cadre d'une promotion au sein de La Poste,
- L'absence pour préavis non effectué à la demande de l'employeur,
- Les jours fériés chômés.

Cette liste peut être amenée à évoluer en fonction d'éventuelles évolutions législatives. Dans ce cas, une information sera faite auprès des personnels

✪ **Lorsque se présentent les cas d'absences cités ci-dessus, comment se calcule le Bonus ?**

Le principe :

Pour les cas précités, il convient d'évaluer la réalisation des objectifs sur la période précédant et suivant ces absences.

S'il se révèle impossible d'évaluer les résultats d'un agent absent au titre des motifs figurant dans la liste ci-dessus, il convient de lui attribuer le montant de la **moyenne** des Bonus de **tous les collaborateurs de sa fonction** au sein de **son établissement** pour le trimestre concerné (sans retenue).

D. Quels sont les types d'absence pris en compte par la grille d'absentéisme du Bonus ?

En dehors des cas indiqués précédemment, **tous les autres types d'absence** doivent être pris en compte dans le calcul du Bonus et donnent lieu à sa **pondération par la grille d'absentéisme**.

E. Autres cas particuliers

▪ **Cas d'une absence à cheval sur 2 trimestres**

Une absence qui débiterait au cours d'un trimestre A et qui se poursuivrait sans interruption sur le trimestre B, compte comme une absence **sur chaque trimestre** concerné. La durée de l'absence relative au trimestre A correspond au nombre de jours d'absence sur ce trimestre A. Il en est de même pour la durée de l'absence du trimestre B.

Fin de document

PROJET