

Le Bulletin

des Ressources Humaines

LA POSTE 

année 1999	service drhrs/darseot	téléphone 01 41 41 84 35 01 41 41 83 71	document RH 39 <i>permanent</i>
----------------------	---------------------------------	---	--

accord du 16 mars 1999

Accord pour le développement d'une politique spécifique de La Poste en zone urbaine sensible

Le présent bulletin reprend les dispositions
de l'accord signé le 16 mars 1999

annot. IG	fiche tech.	classement	recueil	diffusion interne à La Poste
10-99		PA, PC1, PC7, PC8, PC9, PM, PN, PQ, PR, PS, PU, PX	PA.3.9, PM.3, PN.2, PQ4, PQ8, PSII.2, PS annexes, PX1, PX3, PX4	B

sommaire

	Pages
Préambule	
1. Les orientations politiques	501
2. La mise en perspective pluriannuelle	501
3. Les accords départementaux	501
4. Les commissions de pilotage et de suivi	502
41. La commission nationale	502
42. Des commissions territoriales	502
43. Des commissions départementales	503

	Pages
Première partie	
ACTIONS VISANT À AMÉLIORER LE SERVICE PUBLIC DANS LES QUARTIERS SENSIBLES	504
1. Mise en réseau	504
<ul style="list-style-type: none"> • La création et la formation d'un réseau de responsables « politique de la ville » dans les délégations et les départements les plus concernés • La mise en réseau territorial des chefs d'établissement • Les actions entreprises 	
2. Programmes d'aménagement immobilier	507
<ul style="list-style-type: none"> • Les créations de bureaux • L'aménagement des bureaux • La convention triennale entre La Poste et l'État • La réhabilitation du parc locatif de La Poste dans les quartiers relevant de la politique de la ville 	
3. Adaptation de l'accueil du public	508
4. Emplois-jeunes	508
5. Politique de stage adaptée	510
6. Plan d'actions local	510
<ul style="list-style-type: none"> • Une démarche de projet • Un rôle d'initiateur local • La recherche de partenariats 	
7. Communication	511
<ul style="list-style-type: none"> 71. Communication interne 72. Communication externe 	
8. Évaluation et prospective	512
<ul style="list-style-type: none"> • Journées d'échanges d'expériences • Budget spécifique 	

	Pages
Deuxième partie	
MESURES À DESTINATION DES AGENTS TRAVAILLANT EN ZONE URBAINE SENSIBLE	513
1. Champ d'application : les bénéficiaires des mesures	513
2. Temps de travail/Compte Épargne Temps	513
3. Recrutement et gestion prévisionnelle des carrières	514
31. Recrutement/Comblement des emplois	514
32. Gestion des carrières : accélération et valorisation	515
4. Formation	516
41. Un renforcement quantitatif de la formation	516
42. Des actions de formation adaptées	517
5. Bonification d'ancienneté	518
6. Droit de mutation prioritaire	519
7. Logement	519
71. Aider les personnels exerçant leur activité en quartier sensible à mieux se loger	519
72. Améliorer les conditions de logement social dans les quartiers sensibles	521
8. Sécurité	521
9. Suivi médical spécifique	521
10. Indemnisation des préjudices matériels	522

ACCORD POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE POLITIQUE SPÉCIFIQUE DE LA POSTE EN ZONE SENSIBLE

***Pour mieux remplir les missions de service public de La Poste,
reconnaître et valoriser les postiers travaillant en ZUS***

PRÉAMBULE

La présence de services publics de qualité à même d'assurer à l'ensemble des habitants des quartiers les services auxquels ils ont droit, est un des axes majeurs de la politique de la ville.

La Poste qui accueille chaque jour 3 millions de clients, joue un rôle de premier plan dans les quartiers sensibles où les postiers font souvent partie des rares interlocuteurs auxquels peut s'adresser un public fragilisé pour contribuer à résoudre ses difficultés.

En plus de la tournée quotidienne des facteurs dans chacune de ces cités, les guichets des bureaux de poste remplissent en effet un rôle majeur pour le paiement des prestations sociales et pour l'accès à la citoyenneté financière, notamment par le livret A.

Cette mission institutionnelle de La Poste ne peut s'exercer sans l'implication personnelle des postiers, chacun dans son métier et son niveau de responsabilité.

À cet égard, de nombreuses initiatives engagées par les équipes de La Poste attestent de leur attachement à apporter à ceux qui en ont besoin un service satisfaisant en dépit des tensions, des difficultés et parfois des risques de leur environnement.

La Poste est également un acteur essentiel de la vie locale. De par son implantation et sa relation avec le nombreux public qui fréquente ses bureaux, elle participe activement à la vie des quartiers. Elle est ainsi en situation favorable pour lancer et accompagner des projets susceptibles de modifier profondément et durablement le quotidien de ces quartiers.

La Poste propose donc un dispositif national qui doit lui permettre, dans les quartiers relevant de la politique de la ville, de renforcer sa présence, d'ajuster les services à cet environnement spécifique, de participer avec ses partenaires aux

politiques locales, et de soutenir et valoriser l'action des agents travaillant dans ces bureaux.

La volonté de La Poste d'adapter son offre de services à la spécificité des sites relevant de la politique de la ville a été réaffirmée dans le Contrat d'objectifs et de progrès portant Contrat de plan signé avec l'État le 25 juin dernier.

Les décisions du Comité interministériel des villes du 30 juin 1998 et la convention signée entre La Poste et l'État le 8 décembre 1998 renforcent les orientations de l'entreprise.

Par le présent accord,

- La Poste, dont le siège est situé 4, quai du Point-du-Jour à Boulogne-Billancourt, représentée par son directeur général, Martin VIAL,

d'une part

- et les organisations syndicales représentatives ci-après désignées :

- Fédération Syndicaliste Force Ouvrière des Travailleurs des Postes et des Télécommunications (FO),

- Fédération Démocratique Unifiée des Travailleurs des Postes et des Télécommunications (CFDT P et T),

- Fédération CFTC des Postes et Télécommunications (CFTC - PTT),

- Union des Syndicats des Cadres CFE - CGC de La Poste et de France Télécom (CGC-PTT) pour les catégories de personnel qu'elle représente,

conviennent :

- de soutenir les établissements et les personnels concernés pour qu'ils continuent à s'inscrire dans la dynamique nationale de l'ensemble du réseau de La Poste;

- de favoriser par une aide financière des projets d'équipe dont les objectifs, dans le cadre d'un plan d'actions triennal, visent à mieux insérer le bureau de poste dans le quartier en l'ouvrant davantage sur son environnement;

- de concrétiser par la mise en œuvre d'actions partenariales des améliorations de la qualité de service en recherchant des répercussions positives sur l'activité postale;

- de valoriser et conforter le rôle des agents qui contribuent à rendre positive l'image du service public dans les quartiers sensibles, et de tenir compte des sujétions particulières qu'ils y rencontrent;

- d'évaluer chaque année les effets de la mise en œuvre de ce plan d'actions.

1. Les orientations politiques

La Poste et les organisations syndicales signataires conviennent de retenir les deux orientations majeures suivantes.

- Améliorer la qualité du service public aux habitants, en adaptant le service postal et en recherchant des synergies locales.
- Soutenir les agents travaillant en zone urbaine sensible, par des mesures spécifiques de gestion des ressources humaines, d'accompagnement social et d'environnement du travail.

2. La mise en perspective pluriannuelle

La mise en œuvre des mesures permettant d'adapter les modes d'intervention de La Poste pour améliorer la qualité de service et développer l'activité postale requiert un engagement à moyen terme.

En conséquence, La Poste et les syndicats signataires s'accordent sur la nécessité de définir des plans d'actions couvrant les trois années 1999, 2000 et 2001.

3. Les accords départementaux

En vue d'enrichir la qualité du dialogue social départemental et de répondre de façon adaptée à la diversité des constats effectués par les agents sur le terrain, La Poste et les syndicats signataires entendent favoriser une dynamique territoriale sous la forme d'accords départementaux.

Ces accords, négociés avec les représentants départementaux des organisations syndicales signataires du présent accord, doivent au minimum prévoir l'application du présent accord sur le territoire concerné (département) et peuvent s'enrichir de dispositions complémentaires d'ordre départemental.

Afin de garantir la mise en œuvre effective et le suivi de ces différents accords, La Poste et les syndicats signataires décident que chacun d'eux soit piloté par une commission chargée également de la priorisation des projets.

4. Les commissions de pilotage et de suivi

41. La commission nationale de pilotage et de suivi est chargée d'assurer le pilotage, la coordination et le suivi de l'accord national

Cette commission, co-présidée par la direction des ressources humaines et des relations sociales (DRHRS) et la direction du service public et de l'aménagement du territoire (DSPAT) de La Poste, comprend des représentants :

- des directions de métiers;
- des délégations, de la Corse et de la DPOM;
- des syndicats signataires, à raison de deux représentants par organisation syndicale.

Elle se réunit deux fois par an afin de définir le plan d'actions national, examiner le bilan des actions effectuées, le financement des projets proposés par les commissions territoriales et départementales et suggérer toutes mesures correctrices qui peuvent s'avérer nécessaires; la première réunion de la commission nationale se tiendra au second semestre 1999.

En tout état de cause, la DRHRS et la DSPAT ont pour mission de prendre rapidement les mesures visant à corriger tout dysfonctionnement constaté.

Chaque membre de la commission dispose d'un droit d'évocation. En outre, la DRHRS et la DSPAT s'appuient sur la compétence de la direction du contrôle général et de l'audit (DCGA) afin de vérifier sur le terrain les conditions réelles de mise en œuvre du présent accord.

42. Des commissions territoriales de pilotage et de suivi (délégations) sont chargées d'assurer le pilotage, la coordination et le suivi des accords départementaux

Les commissions territoriales de pilotage et de suivi se réunissent deux fois par an au niveau de la délégation pour informer les différents interlocuteurs, assurer l'animation et la coordination de la mise en œuvre des accords départementaux, être garant de l'actualisation des situations de leur délégation, débloquer les éventuels dysfonctionnements départementaux et réaliser le contrôle de second niveau.

Présidées par les directeurs délégués ou leur représentant, ces commissions se composent :

- des collaborateurs du directeur délégué (direction des ressources humaines et des relations sociales, « politique de la ville », autres directions fonctionnelles);
- des représentants des départements concernés;
- des représentants des organisations syndicales signataires de l'accord national.

Les premières réunions de ces commissions se tiendront au second semestre 1999, sur l'initiative des signataires.

Chaque membre de la commission dispose d'un droit d'évocation.

La synthèse des bilans départementaux est transmise à la direction des ressources humaines et des relations sociales et à la direction du service public et de l'aménagement du territoire, pour synthèse et communication à la commission nationale de pilotage.

43. Des commissions départementales de pilotage et de suivi (départements concernés) sont chargées d'assurer le pilotage, la coordination et le suivi des accords départementaux

Ces commissions, présidées par les directeurs de La Poste, comprennent des représentants :

- des collaborateurs du directeur de La Poste (RH, Responsable « Politique de la Ville », commercial grand public, production, responsables opérationnels...);
- des groupements postaux, le cas échéant;
- des établissements concernés par la mise en œuvre des mesures contenues dans l'accord local;
- des organisations syndicales signataires de l'accord départemental.

Elles se réunissent deux fois par an afin d'informer les différents interlocuteurs, s'assurer de la mise en œuvre de l'accord au niveau départemental, être garant de l'actualisation des situations du NOD, débloquer les situations des entités et réaliser le contrôle de premier niveau. Elles ont vocation à examiner les éventuels différends relatifs au champ d'application des mesures destinées aux agents travaillant en ZUS, à dresser le bilan des actions réalisées au niveau départemental, à prioriser les projets et à suggérer d'éventuelles mesures correctrices.

Les premières réunions de ces commissions se tiendront au second semestre 1999, sur l'initiative des signataires.

Chaque membre de la commission dispose d'un droit d'évocation.

Les bilans départementaux sont transmis au directeur des ressources humaines et au responsable « politique de la ville » de la délégation, pour synthèse et communication à la DRHRS et à la DSPAT du siège.

L'avancée du programme départemental peut faire l'objet d'une présentation annuelle à la commission départementale de concertation postale (CDCP).

Les directeurs délégués :

- s'assurent de la mise en place des commissions territoriales et départementales de pilotage et de suivi de l'accord, et de la tenue régulière de leurs réunions;
- prennent toutes mesures visant à corriger rapidement les dysfonctionnements constatés.

Première partie

ACTIONS VISANT À AMÉLIORER LE SERVICE PUBLIC DANS LES QUARTIERS SENSIBLES

La Poste et les organisations syndicales signataires entendent mettre en œuvre une politique nationale dont l'objectif prioritaire est de favoriser les prises d'initiatives faisant de La Poste un acteur majeur du développement du service public dans les quartiers relevant de la politique de la ville.

Cette volonté politique s'accompagne de moyens complémentaires dédiés.

*

* *

1. Mise en réseau

- La création et la formation d'un réseau de responsables « politique de la ville » dans les délégations et les départements les plus concernés

Ce réseau a été constitué au premier trimestre 1998. Il est animé par la direction du service public et de l'aménagement du territoire. Les responsables « politique de la ville » qui suivent actuellement une formation spécifique ont pour missions :

- d'assurer une assistance aux responsables d'établissement;
- d'impulser des actions visant à améliorer le service public dans les quartiers en difficulté par un soutien à la recherche et la réalisation de partenariats locaux;
- d'assister les responsables RH dans la mise en œuvre du présent accord sur l'ensemble du territoire, notamment pour l'application des mesures en direction des agents travaillant en zone urbaine sensible.

Le responsable « politique de la ville » de la délégation assure la coordination et l'appui aux responsables « politique de la ville » des départements.

La DSPAT réunit régulièrement le réseau des responsables « politique de la ville » qui doivent bénéficier des informations et outils méthodologiques nécessaires pour assurer une fonction de chef de projet pour les développements liés au présent accord.

- La mise en réseau territorial des chefs d'établissement

Maillon opérationnel de la politique engagée par La Poste dans les sites « politique de la ville », les chefs d'établissement constituent, avec les responsables « politique de la ville » des délégations et départements, le réseau dédié de La Poste.

Face aux difficultés spécifiques rencontrées dans ces quartiers, la richesse des réponses apportées par les équipes des bureaux de poste mérite d'être mise en commun et de donner lieu à une recherche de synergies.

Chaque direction départementale concernée organise des rencontres spécifiques pour les responsables des bureaux de poste des quartiers sensibles selon la forme de son choix (observatoire, journées d'échanges de pratiques, etc.). Ces rencontres doivent avoir lieu au moins une fois par semestre et faire l'objet d'un compte-rendu qui est communiqué au directeur de La Poste; elles contribuent notamment à lutter contre le sentiment d'isolement que rencontrent les personnels de ces quartiers.

- Les actions entreprises

Des séquences de formation-action sur 10 bureaux test

Pour certains bureaux, situés dans les quartiers relevant de la politique de la ville, dont le contexte local est complexe ou qui doivent faire face à des enjeux postaux importants, la DSPAT a mis en œuvre un dispositif d'accompagnement d'une démarche de projet d'établissement.

Cette initiative est actuellement en cours. Les formations-actions, à partir des développements locaux engendrés, donneront lieu à des productions de supports méthodologiques qui seront réalisés sous la responsabilité de la DSPAT et diffusés à l'ensemble des chefs d'établissement concernés.

Une journée nationale d'échanges d'expériences

LA DSPAT a organisé le 15 juin 1998 une journée nationale d'échanges d'expériences et d'analyse des pratiques à destination des postiers exerçant leur mission dans les quartiers sensibles. À partir des initiatives des agents, cette rencontre a permis de valoriser le travail de terrain et de réfléchir aux démarches à mettre en place. Les actes de cette rencontre ont été communiqués à l'automne 98.

Une rencontre de ce type sera programmée chaque année et donnera lieu à une publication spécifique.

Les actions précédentes ont permis de dégager les thèmes sur lesquels doivent porter les efforts de La Poste pour renforcer sa présence et adapter son offre de service aux besoins et attentes des habitants des quartiers sensibles.

- Aménager les bureaux et accueillir les clients
- Faciliter le contact : nouveaux services - nouveaux emplois
- Distribuer au quotidien : des réponses adaptées
- Gérer les tensions et maîtriser l'agressivité
- Adapter l'offre de service bancaire de base
- Concilier sécurité des agents et convivialité avec les clients
- Associer : les nouvelles formes de présence des services publics

Au-delà des mesures annoncées dans le présent accord, la DSPAT, avec le support du réseau « politique de la ville » et en liaison avec les différentes directions de métier concernées, poursuivra un travail de réflexion sur les thèmes ainsi identifiés. Cette démarche devra être concrétisée par la présentation d'un programme d'actions.

2. Programmes d'aménagement immobilier

- Les créations de bureaux

La Poste poursuivra, en l'intensifiant, sa politique d'adaptation aux besoins recensés dans les quartiers relevant de la politique de la ville, notamment par la création de points de contact là où la présence postale s'avère insuffisante.

Ainsi, La Poste s'engage à ce que 10 % des créations de bureaux prévues pour les cinq ans à venir soient réalisées dans les sites retenus dans le cadre de la politique de la ville.

- L'aménagement des bureaux

Actuellement, plus d'une centaine d'établissements concernés par les quartiers sensibles sont équipés en A200B. En outre, dans le cadre de l'accord triennal pour l'amélioration de l'environnement et des conditions de travail du 30 juin 1997, et plus particulièrement du projet « Espace Guichet » (orientation n° 3 de l'accord), 19 bureaux de poste vont être pilotes en 1999 dans la rénovation de l'aménagement des postes de travail des guichetiers. Ces aménagements plus ouverts des bureaux avec des espaces dédiés contribuent à une décrispation des rapports qui améliorent notablement la relation avec le public.

Au surplus, le programme national d'investissement spécifique « Accompagner l'action de la politique de la ville », destiné à des actions de réhabilitation et de création de bureaux de poste en zone urbaine sensible, sera porté à 20 MF par an.

- La convention triennale entre La Poste et l'État

La convention entre La Poste et l'État, conclue le 8 décembre 1998, définit les objectifs d'adaptation de la présence et de l'offre de services de La Poste dans les quartiers concernés par la politique de la ville ainsi que la participation de l'État aux actions engagées par l'entreprise.

Ainsi, afin de contribuer à ces objectifs et avec le soutien de l'État, La Poste :

- intensifiera son programme de réhabilitation et de création de bureaux de poste;
- poursuivra sa politique de recrutement et de formation d'emplois-jeunes;
- développera des actions de formation spécifiques;
- participera à la gestion des fonds de participation des habitants.

- La réhabilitation du parc locatif de La Poste dans les quartiers relevant de la politique de la ville

La Poste s'engage à renforcer, par des actions de réhabilitation, la qualité des immeubles du parc de réservations locatives destinées aux postiers et situées en

quartier sensible ou à proximité. Ainsi, dès 1999, La Poste accentuera son effort de financement en y consacrant une part significative de sa contribution à la PEEC (Participation des Entreprises à l'Effort de Construction).

Une information systématique des chefs d'établissement en quartier sensible concernés par la proximité de ces opérations de réhabilitation des immeubles du parc locatif sera réalisée. La Poste ainsi impliquée avec les sociétés HLM pourra amplifier cette collaboration par des actions partenariales dans d'autres domaines.

3. Adaptation de l'accueil du public

Les initiatives locales existantes :

- soit en partenariat, ayant d'ores et déjà permis l'introduction de services d'écrivains publics, d'interprètes...,
- soit en interne, pour adapter les modes d'information, accompagner les publics en difficulté, préparer le traitement au guichet,

démontrent la nécessité de persévérer dans une recherche d'adaptation de ce premier niveau de contact en favorisant notamment la connaissance de cet environnement spécifique par la mise en œuvre de formations adaptées à destination de l'ensemble des agents exerçant leurs fonctions dans les bureaux concernés par la politique de la ville.

La Poste apportera également son soutien au lancement et au développement d'actions contribuant au maintien et à l'adaptation de services publics dans les quartiers en difficulté. Elle s'associera, chaque fois qu'il lui sera possible de le faire, aux projets tendant à rapprocher les services publics.

Ces projets viseront à la mise en commun de leurs moyens dans des structures telles que les maisons des services publics ou les points d'information et de médiation multi-services. De fait, les expériences déjà engagées démontrent leur pertinence dans l'adaptation de l'offre de service et un meilleur accès des clients à leurs droits et à l'information.

4. Emplois-jeunes

Dans le cadre du plan gouvernemental -Nouveaux services / Nouveaux emplois-, La Poste concentrera ses efforts sur les zones urbaines sensibles dès lors

qu'apparaîtront des activités nouvelles ayant un lien avec ses missions et répondant aux attentes des habitants de ces quartiers.

Les emplois-jeunes, agents de contact, recrutés par La Poste lors d'une première vague, interviennent dans la salle du public, avec pour objectif :

- l'amélioration de l'attente,
- le conseil, la médiation et l'assistance,
- l'information des usagers sur les prestations offertes par le service public de La Poste,
- l'amélioration de l'accueil.

Lors d'une seconde vague, d'autres activités nouvelles émergent, et notamment l'activité d'agent facilitateur de la distribution, dont les missions sont :

- de faciliter la distribution postale,
- d'aider les usagers dans leurs contacts avec La Poste,
- d'orienter les personnes en difficulté vers les organismes sociaux compétents,
- d'améliorer la relation avec les bailleurs sociaux et les syndicats de copropriété,
- d'informer et préconiser les produits et services adaptés aux besoins du public,
- de participer à l'information de la population sur la nécessité d'un adressage correct.

Parmi les nouvelles activités, certaines sont à développer en partenariat avec d'autres organismes. Il en est ainsi :

- du relais d'information et d'orientation;
- de l'agent de liaison logistique de la vie quotidienne;
- de l'animateur de partenariat de proximité.

Par ailleurs, La Poste lance et accompagne des initiatives visant à répondre aux besoins et attentes des habitants par la création de services et/ou l'extension d'activités de proximité en liaison avec les différents partenaires présents dans les quartiers. Elle favorise la mise en œuvre de nouvelles activités à destination des emplois-jeunes telle l'activité de médiation assistance.

Les chefs d'établissement doivent veiller à l'intégration de l'emploi-jeune aux équipes du bureau de poste et à la mise en œuvre des moyens qui lui sont nécessaires pour mener à bien sa mission.

5. Politique de stage adaptée

La Poste accueille chaque année dans ses services quelque 7 000 stagiaires, toutes catégories confondues. Dans le cadre de son implication dans les quartiers sensibles, elle privilégie l'accueil de stagiaires dans les établissements concernés par la politique de la ville, en proposant localement de faire appel aux jeunes issus des quartiers ou destinés à travailler pour les quartiers sensibles.

Ce recrutement de stagiaires doit à la fois contribuer à l'amélioration de l'activité de l'établissement, favoriser son intégration et faciliter la mise en œuvre d'actions partenariales dans les quartiers considérés, dans le respect du programme pédagogique du jeune.

6. Plan d'actions local

Le bureau de poste, acteur majeur dans ces quartiers sensibles, doit contribuer à la mise en œuvre d'actions locales de partenariat dont les conséquences vont au-delà de l'amélioration de sa propre activité, aussi bien en interne qu'en externe.

- Une démarche de projet

Pour permettre une réelle mobilisation des agents et crédibiliser la démarche auprès des partenaires locaux, une dynamique de projet d'établissement sera impulsée.

- La phase diagnostic sera soutenue par des outils conçus au siège et suivie par les responsables départementaux.
- La phase plan d'actions donnera lieu à une programmation triennale dans laquelle sera organisée la mobilisation des ressources internes ou externes attendues.

Ces projets feront l'objet d'un financement spécifique dans le cadre du programme national « Participer à la politique de la ville » géré par la DSPAT et contribueront à l'atteinte des objectifs du projet d'établissement.

- Un rôle d'initiateur local

Dans les quartiers où les partenaires ne se rencontrent pas et dans les quartiers où La Poste n'a pas de point de contact, l'équipe de l'établissement devra prendre des initiatives. Celles-ci viseront une prise en compte partagée des manques constatés et une recherche de réponses adaptées.

- La recherche de partenariats

Améliorer la qualité des réponses de service public dans les quartiers dépasse le cadre des actions que peuvent mettre en œuvre les postiers. Ainsi, la volonté d'agir, au-delà de notre métier, nécessite la recherche de partenariats extérieurs.

Des partenariats nationaux

La DSPAT recherchera des accords avec les autres acteurs nationaux agissant dans ces quartiers (services publics ou para-publics, régies de quartier, associations...).

Ce cadre de référence doit améliorer la capacité des acteurs de terrain à agir ensemble.

Des partenariats territoriaux

Les niveaux territoriaux pourront compléter les dispositifs nationaux par la mise en œuvre d'accords à leur niveau.

7. Communication

71. Communication interne

La DSPAT développera un appui technique et compétent à destination du réseau « Politique de la ville », des responsables territoriaux et chefs d'établissement.

Les supports nécessaires à l'élaboration de projets, l'organisation de réunions thématiques, et la coordination entre les responsables « Politique de la ville » seront assurés à travers un dispositif d'ensemble.

- Base de données informatisées

Un serveur spécifique sera élaboré et mis à disposition des acteurs via le réseau informatique.

- Outils méthodologiques

Les plans d'actions locaux, mais également les démarches reproductibles, feront l'objet de supports méthodologiques.

- Supports d'information et de communication interne

Des supports destinés à faire connaître à l'ensemble du réseau, l'actualité « Politique de la ville » spécifique à La Poste mais aussi plus générale,

seront élaborés et diffusés par la DSPAT. Ils pourront prendre la forme de :

- journaux internes,
- documents vidéo,
- dossiers argumentaires.

72. Communication externe

La DSPAT informera la direction de la communication des actions réalisées dans le cadre de la politique de la ville, lui communiquera les éléments nécessaires à leur médiatisation et contribuera à la réalisation de supports de communication (dossiers de presse ...).

8. Évaluation et prospective

L'ensemble des axes définis dans cet accord revêt un caractère évolutif.

Afin de nourrir les réflexions à tous les échelons postaux participant à cette dynamique et d'assurer une mesure de l'action, plusieurs outils d'évaluation seront mis en œuvre par la DSPAT.

- Journées d'échanges d'expériences

Le siège organisera au moins une journée par an d'échange d'expériences pour les acteurs de terrain. Ces journées donneront lieu à une publication spécifique.

- Budget spécifique

Un budget spécifique annuel sera consacré à des actions d'évaluation. Celles-ci concerneront les dynamiques locales, la structuration territoriale ainsi que le programme national.

Deuxième partie

MESURES À DESTINATION DES AGENTS TRAVAILLANT EN ZONE URBAINE SENSIBLE

Afin de valoriser et conforter le rôle des agents qui travaillent en quartier sensible, de tenir compte des sujétions particulières qu'ils y rencontrent et de favoriser leur implication dans les actions locales participant des missions de service public, La Poste et les organisations syndicales signataires conviennent des mesures ci-après.

1. Champ d'application : les bénéficiaires des mesures

Les personnels de La Poste travaillant en ZUS, telle que définie par l'État (cf. décret n° 96-1156 du 26 décembre 1996), sont concernés par les mesures déclinées dans le présent accord. Ainsi, tous les personnels, agents fonctionnaires et contractuels, bénéficient des mesures ci-après dès lors qu'ils sont affectés dans un établissement situé en zone urbaine sensible ou qu'ils exercent de manière effective leurs fonctions à titre principal dans une zone urbaine sensible.

2. Temps de travail / Compte Épargne Temps

- Le caractère spécifique des établissements situés en zone urbaine sensible sera pris en compte à l'occasion de la mise en œuvre de l'accord cadre du 17 février 1999 sur le dispositif d'application de l'aménagement et de la réduction du temps de travail à La Poste.

Ainsi, ces établissements seront l'objet d'une attention prioritaire lors du déploiement – en phase de généralisation – de l'ARTT sur le territoire national.

- Au surplus, La Poste et les organisations syndicales signataires du présent accord décident la création d'un compte épargne temps (CET) ouvrant aux agents volontaires des ZUS la possibilité d'une gestion plus personnalisée de leurs congés afin de mieux équilibrer leur vie au travail et leur vie hors travail.

Les personnels volontaires – agents fonctionnaires et contractuels – en situation d'activité, pourront ouvrir un CET à la condition d'avoir au moins trois ans d'ancienneté à La Poste et de travailler, de façon continue, dans la même zone urbaine sensible depuis 2 ans. La durée maximale de ce compte sera de quatre ans, le compte étant clôturé d'office au départ de la ZUS.

Tout titulaire d'un compte pourra le créditer au moyen de divers jours de congés dans une limite annuelle fixée à trois fois les obligations hebdomadaires de travail et dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur.

Le titulaire du compte devra utiliser ses congés de préférence pendant les quatre années d'existence du CET, au plus tard au cours du semestre qui suit l'échéance de ces quatre années. Le choix de la période du congé résultera d'un accord entre le titulaire du compte et le chef d'établissement, et le congé se situera de préférence en dehors des périodes de forte activité (ex. : échéances des prestations sociales).

Le CET sera abondé de la manière suivante : toute alimentation du compte sera majorée de 25 %, dès lors qu'elle demeurera au crédit de ce compte pendant une période d'au moins un an.

Les conditions précises de fonctionnement et les différents textes d'application du CET seront précisés au premier semestre 1999, en concertation avec les organisations syndicales signataires du présent accord.

Si des dispositions plus favorables aux agents ressortent des négociations prévues par l'accord cadre du 17 février 1999 sur les dispositifs d'application de l'ARTT, ces dispositions se substitueront à celles prévues par le présent accord.

- La mise en œuvre du CET sera l'objet d'un suivi régulier en commission nationale de pilotage et de suivi.

Début 2002, un bilan sera établi : il servira de base à la renégociation des conditions de fonctionnement du CET dans le cadre d'une analyse du rapport entre les conditions de travail en ZUS et le temps de travail des agents qui y exercent leurs activités.

3. Recrutement et gestion prévisionnelle des carrières

31. Recrutement / Comblement des emplois

↳ Les personnels

La particularité des postes de travail en zone urbaine sensible conduit à adapter les modes de recrutement et de comblement des emplois. Dans ce cadre, La Poste veut privilégier le volontariat sur les postes de travail et mettre en œuvre les mesures spécifiques qui suivent.

- S'agissant des chefs d'établissement et de l'encadrement, le mode privilégié de comblement des postes sera l'appel à candidatures. Il permettra aux responsables locaux de choisir les futurs agents prioritairement parmi les candidats volontaires, en portant une attention particulière à leur profil de recrutement ainsi qu'à leur motivation.

- Concernant les postes de management opérationnel en quartier sensible, un plan prioritaire de comblement sera mis en place, avec une mutualisation des ressources au niveau de la délégation pour l'ensemble de la classe IV et des plans locaux par NOD pour les niveaux II et III.

- En outre, une communication sera prévue en direction de l'ensemble des agents volontaires pour les informer sur les particularités du poste à pourvoir dans les ZUS et les mesures d'accompagnement qui y sont associées.

La Poste s'engage à donner l'information nécessaire aux agents concernés par les procédures de comblement – mobilité et promotion –, pour les postes d'agents des classes I et II, et pour les postes d'encadrement et de chefs d'établissement non pourvus par la procédure d'appel à candidatures susmentionnée.

Dans le cadre du comblement par mobilité et après information des agents compte tenu des particularités du poste, s'ils refusent leur préavis de mutation, leurs vœux ne seront pas annulés.

↳ Les emplois-jeunes

D'ores et déjà, 2 300 agents de contact ont été embauchés, dont près du tiers en zone urbaine sensible. Dans le cadre de la deuxième vague de recrutement, La Poste se fixe un objectif minimum de 20 % d'embauches de jeunes issus des quartiers sensibles ou destinés à travailler pour les quartiers sensibles.

L'emploi-jeune devra ainsi bénéficier d'une formation adaptée à son activité et à l'environnement spécifique de l'établissement. Un tuteur devra être désigné avec un rôle de soutien au projet et de conseil permettant une évolution du CEJ vers un emploi pérenne.

32. Gestion de carrières : accélération et valorisation

↳ Les chefs d'établissement

- La détermination de la part variable du chef d'établissement devra tenir compte des exigences de l'exercice de la fonction au sein de l'établissement

situé en quartier sensible et de l'implication du chef d'établissement dans des actions locales participant des missions de service public de La Poste. À ce titre, le chef d'établissement ayant fourni des efforts particuliers dans le quartier, devra être prioritaire dans la répartition de la part variable (répartition dans le cadre des 5 % de l'enveloppe globale « part variable » dont disposent les directeurs délégués).

Pour valoriser l'expérience des chefs d'établissement situés en ZUS, La Poste mettra en œuvre une gestion adaptée et personnalisée de ces agents. S'agissant des cadres supérieurs, La Poste le fera au travers d'entretiens avec le gestionnaire de carrière de la délégation au cours de l'année N - 1/N - 2 précédant la mobilité envisagée de l'agent.

Les autres agents

Les membres de l'équipe d'encadrement (cadres et chefs d'équipe) devront bénéficier d'un soutien régulier de leur chef d'établissement, visant notamment au développement de leurs compétences dans les domaines des relations professionnelles et du management.

Le passage en ZUS sera une étape valorisée dans le parcours de carrière individuel, par le biais de l'appréciation, de l'évaluation du potentiel et d'un suivi attentif réalisé par les N + 1 et N + 2.

En outre, la détermination de leur part variable tiendra compte des exigences de l'exercice de leurs fonctions en quartier sensible.

Enfin, La Poste examinera au premier semestre 1999, et en concertation avec les organisations syndicales signataires du présent accord, les conditions dans lesquelles le commissionnement s'applique pour les agents travaillant en ZUS.

4. Formation

La Poste réalisera un effort important dans le domaine de la formation à destination des agents travaillant en quartier sensible.

4.1. Un renforcement quantitatif de la formation

À compter de 1999, et en tenant compte des priorités locales, La Poste a pour objectif d'accroître sensiblement le nombre de journées de formation dispensées aux agents exerçant leur activité en zone urbaine sensible :

L'objectif de référence est le double de la moyenne nationale constatée pour l'ensemble des agents de La Poste.

42. Des actions de formation adaptées

Répondant à des besoins spécifiques au personnel travaillant en quartier sensible, des actions de formation seront inscrites aux plans de formation de l'entreprise, et mises en œuvre dans le cadre des formations de base et des formations de perfectionnement. Elles devront permettre :

- d'assurer une meilleure qualité d'accueil et de prise en compte des difficultés du public de ces établissements;
- de valoriser et de conforter le rôle des postiers;
- de favoriser leur implication dans les actions locales participant à des missions de service public ainsi qu'une meilleure intégration de l'établissement dans le quartier sensible.

Ainsi, l'accueil de tout nouvel agent (guichetier, facteur,...) dans un établissement en quartier sensible devra être l'occasion de la mise en place d'un tutorat systématique de cet agent, qui sera conseillé et suivi par un membre bien identifié de l'équipe d'encadrement. L'affectation d'un agent dans un établissement situé en quartier sensible, pourra être précédée d'un stage de quelques jours dans un autre établissement comparable à l'établissement d'affectation.

De plus, un effort de formation particulier sera entrepris en direction des agents en contact direct avec le public. En effet, si dans les quartiers sensibles, le professionnalisme des postiers n'est jamais remis en cause, il est parfois difficile de travailler dans une forme de relation qui est parfois mise à mal par des agressions ou de l'agressivité.

Une des réponses se trouve dans la mise en place d'actions de formation adaptées dont l'objectif est de permettre aux agents de mieux comprendre leur environnement et donc de mieux réagir aux difficultés rencontrées.

Seront ainsi programmés des modules de formation concernant :

- la gestion du stress,
- la gestion des relations conflictuelles,
- la compréhension des phénomènes d'exclusion.

Par ailleurs, ces actions de formation seront enrichies en intégrant un partenariat avec les représentants de l'environnement et les autres organisations ou services publics. Elles s'inscriront notamment dans des projets de formations conjointes des agents des services publics et concerneront les agents affectés en zone urbaine sensible.

5. Bonification d'ancienneté

↳ Les agents fonctionnaires

Les agents fonctionnaires travaillant en ZUS (conformément à la définition figurant en I - Champ d'application : les bénéficiaires des mesures) bénéficieront des dispositions du décret n° 95-313 du 21 mars 1995, dont les conditions de mise en œuvre ont été précisées par la circulaire du 10 décembre 1996.

Compte tenu de l'effort demandé aux agents qui travaillent en quartier sensible, les personnels fonctionnaires qui justifient de trois années au moins de services continus accomplis dans une même zone urbaine sensible bénéficieront, à compter du 01.01.1995 pour l'ouverture des droits, d'un avancement comme suit :

- une bonification d'ancienneté d'un mois pour chacune de ces trois années;
- une bonification d'ancienneté de deux mois par année de service continu accomplie à partir de la quatrième année.

Un BRH spécifique précise la mise en œuvre de ces dispositions (Instruction du 23 avril 1999 - BRH 1999 - doc RH 25).

↳ Les agents contractuels (agents relevant des annexes « autres personnels » et « ingénieurs et cadres supérieurs » de la convention commune La Poste - France Télécom)

En ce qui concerne les agents contractuels qui justifient de trois années au moins de services continus accomplis dans une même zone urbaine sensible, La Poste s'engage à mettre en place un avancement plus rapide de la majoration d'ancienneté conventionnelle, selon les modalités suivantes :

- une réduction du délai requis pour passer dans la tranche supérieure d'un mois pour chacune de ces trois années;
- une réduction du délai requis pour passer dans la tranche supérieure de deux mois par année de service continu accomplie à partir de la quatrième année.

S'agissant des ingénieurs - cadres supérieurs, qui ne bénéficient pas d'une majoration d'ancienneté, il sera tenu compte, dans la fixation de leur augmentation salariale individuelle, du caractère durable de leur présence dans les quartiers sensibles.

L'accord d'entreprise du 16 mars 1999 relatif à la mise en œuvre de la bonification d'ancienneté pour les agents contractuels relevant de la convention commune La Poste-France Télécom, précise la mise en œuvre de ces dispositions.

6. Droit de mutation prioritaire

L'application de l'article 3 du décret n° 95-313 du 21 mars 1995 relatif au droit de mutation prioritaire applicable à compter du 25 mars 2000 sera examiné dès 1999 en concertation avec les organisations syndicales dans le cadre de l'adaptation annuelle, pour l'année 2000, des règles de mobilité.

7. Logement

La Poste et les organisations syndicales signataires conviennent de deux types d'actions.

- Aider les personnels exerçant leur activité en quartier sensible à mieux se loger.
- Améliorer les conditions de logement social dans les quartiers sensibles.

71. Aider les personnels exerçant leur activité en quartier sensible à mieux se loger

711. Les chefs d'établissement

La Poste proposera au chef d'établissement travaillant en quartier sensible, un logement de fonction, soit contigu au bureau lorsqu'il existe, soit en l'absence de ce dernier ou lorsque les circonstances le rendent nécessaire, dans la zone de chalandise ou hors ZUS.

En cas de refus, aucune indemnité ne pourra être versée.

712. Les autres agents

↳ Logement locatif

- Logement social conventionné par La Poste

Toute demande de logement social émanant d'un agent exerçant son activité en zone urbaine sensible sera favorisée. Pour ce faire, un critère spécifique « Agent exerçant son activité dans une zone sensible » a été introduit en avril 1998 dans le barème de cotation des demandes de logement (cf. Note de Service du 21 avril 98), et qui donne droit à l'attribution de 40 points.

- Autres dispositions

Dans le cadre des futures dispositions législatives relatives au bailleur social privé, une priorisation sera accordée à tout agent exerçant son activité en zone urbaine sensible qui formule une demande pour laquelle La Poste n'a pas de droit de réservation locative dans la localité souhaitée.

↳ Accession à la propriété

- À compter du 1^{er} janvier 1999, les plafonds des prêts « 1% logement » accordés aux agents exerçant leur activité en zone urbaine sensible sont majorés (*) – par rapport aux plafonds en vigueur à La Poste (cas général) et la réglementation PEEC – comme suit, et ce quelle que soit la localisation choisie par l'agent :

• 50 000 F (soit + 15 000 F) en IDF	pour l'acquisition d'un logement ancien sans travaux
• 40 000 F (soit + 10 000 F) en province	
• 100 000 F (soit + 30 000 F) en IDF	pour l'acquisition d'un logement neuf
• 80 000 F (soit + 25 000 F) en province	
• 70 000 F (soit + 20 000 F) en IDF	pour l'acquisition d'un logement ancien avec travaux ou pour travaux d'amélioration
• 55 000 F (soit + 15 000 F) en province	

* les montants indiqués sont valables pour l'année 1999.

Les agents exerçant leur activité professionnelle en ZUS qui bénéficient d'un prêt à taux zéro, pourront également bénéficier d'un prêt « 1% logement » sans qu'aucun abattement de plafond du montant de ce dernier leur soit appliqué.

72. Améliorer les conditions de logement social dans les quartiers sensibles

La Poste s'engage à apporter une aide financière aux agents concernés : elle consistera à doubler le montant de la participation à la remise en état, en tant que de besoin, des logements (PREL) du parc de réservations locatives de La Poste situés en quartier sensible.

8. Sécurité

- Une attention particulière sera portée aux établissements situés en zone urbaine sensible, dans l'analyse des éléments relatifs à la sécurité, et notamment dans l'analyse des risques qui permet de faire émerger des solutions adaptées.
- Les outils et méthodes élaborés sur les sujets liés à la sécurité seront adaptés dans l'objectif de répondre à la spécificité de ces quartiers.
- Une proposition de participation à la formation « Se préparer au choc d'une agression » sera faite au cours des trois années de l'accord, pour les agents travaillant en zone urbaine sensible.

9. Suivi médical spécifique

Afin de tenir compte de la spécificité de l'activité professionnelle des agents exerçant en zone urbaine sensible (agressions verbales répétées, climat d'insécurité, stress, ...), La Poste assurera un suivi médical adapté qui devra prévenir et suivre toute altération de la santé des agents liée à leur travail.

À ce titre, La Poste proposera un suivi médical spécifique réalisé en deux temps par le médecin de prévention professionnelle :

- un avis médical de compatibilité sera donné par le médecin de prévention professionnelle avant affectation de l'agent en zone urbaine sensible;
- un suivi médical adapté qui sera réalisé tous les ans, afin d'assurer le dépistage précoce d'éventuels troubles psychiques ou psychologiques.

Par ailleurs, une méthode de gestion du stress sera mise en place avec les médecins de prévention professionnelle en coordination avec des spécialistes externes, et une analyse régulière des situations et du climat dans ces entités sera réalisée avec les RRH de Groupement, les chefs d'établissement, les assistantes sociales et les médecins de prévention professionnelle.

10. Indemnisation des préjudices matériels

Les agents exerçant leur activité en zone urbaine sensible peuvent subir des préjudices matériels sur leurs biens propres, notamment leur véhicule personnel, à moteur ou non. Il s'agit le plus souvent de détériorations (pneus crevés, bris de glace, « tags », ...), voire de vols subis sur un parking pendant leur vacation de travail.

La Poste considère qu'il s'agit en l'espèce d'agressions commises à l'égard des agents à l'occasion de leur activité professionnelle et entend apporter une contribution financière significative à la réparation des dégâts subis.

Ainsi, la circulaire du 10 août 1989, précisant les attributions des chefs de service relatives aux indemnités versées au personnel pour dégâts matériels relevant d'accidents ou d'incidents de service, vols et agressions, ainsi que le FLASH RH du 23 juillet 1997 portant indemnisation des agents contractuels de droit privé victimes d'accidents corporels, seront complétés d'ici fin juin 1999 afin de tenir compte des sujétions particulières rencontrées par les agents travaillant en quartier sensible et d'aboutir à des modalités d'indemnisation plus favorables.

ACCORD POUR LE DÉVELOPPEMENT
D'UNE POLITIQUE SPÉCIFIQUE
DE LA POSTE
EN ZONE URBAINE SENSIBLE

SIGNATURES

Fait à Boulogne Billancourt, le 16 mars 1999

POUR LA POSTE

Le Directeur Général

Martin VIAL

POUR LES ORGANISATIONS SYNDICALES

Fédération Syndicaliste Force Ouvrière
des Travailleurs des Postes
et des Télécommunications (FO)
Pierre FILLAUD

Fédération Démocratique
Unifiée des Travailleurs des Postes
et des Télécommunications
(CFDT P et T)
Roland DUFOUR

Fédération CFTC des Postes
et des Télécommunications
(CFTC-PTT)
Bernard POISSON

Union des Syndicats des Cadres
CFE - CGC de La Poste et
de France Telecom
(CGC-PTT)
Jean-Marie ROUY

I M P R I M E R I E N A T I O N A L E

9 001098 1