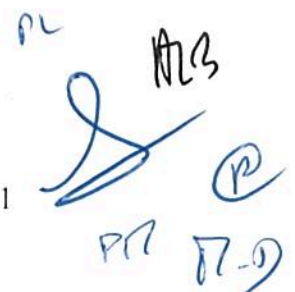


Direction Générale du Réseau La Poste

Accord social

sur

Les guichetiers /chargés de clientèle

1  Handwritten signature and initials in blue ink, including 'ALB', 'P17', and '07-9'.

Sommaire

Préambule

Chapitre 1 : le champ d'application

Article 1 : Périmètre

Article 2 : Le personnel concerné

Chapitre 2 : La reconnaissance professionnelle

Article 1 : La reconnaissance d'un métier au cœur des transformations de l'entreprise

§1 Chargé de clientèle

§2 L'évolution professionnelle au sein du métier

Article 2 : Les gestionnaires de clientèles professionnelles

Article 3 : Les encadrants de proximité

Article 4 : Le développement des compétences

§1 Les principes

§2 Les modalités de dispense

Article 5 : Les parcours professionnels

§1 Accès aux postes de chargé de clientèle

§2 Les projets professionnels

§ 3 Les parcours de promotion

§4 Disposition particulière

Article 6 : La rémunération variable

Chapitre 3 : L'organisation du travail

Article 1 : L'environnement de travail

§1 L'espace client

§2 Les espaces de repos

§3 Budget qualité de vie au travail

§4 Les incivilités

Article 2 : L'organisation du travail

§1 Le temps de travail

§2 La gestion des pauses

§3 Prise et fin de service

Handwritten notes:
P AL
J ALB
PT 17-1

Article 3 : Le travail dans les bureaux en Quartiers prioritaires de la Ville et Banque sociale

Article 4 : Les déplacements

- §1 Les zones de mobilités
- §2 Les déplacements au quotidien
- §3 La période transitoire

Article 5 : Les moyens de remplacement

- §1 les principes généraux sur les moyens de remplacement
- §2 Ouverture d'un chantier social complémentaire

Chapitre 4 : La conciliation vie professionnelle –vie privée et le temps de travail

Article 1 : Les repos hebdomadaires

Article 2 : Les congés

Article 3 : Les garanties des agents en cas d'évolution d'organisation

Chapitre 5 : Les modalités de mise en œuvre de l'accord

Article 1 : Date d'entrée en vigueur et terme de l'accord

Article 2 : Les formalités de dépôt et de publicité

Article 3 : Communication

Article 4 : Commissions de suivi

Article 5 : Révision de l'accord

Annexes

Annexe 1 : Les modalités de mise en œuvre de l'article 4 du chapitre 3

Annexe 2 : Les pauses

Entre les soussignés,

La Direction Générale du Réseau La Poste, dont le siège social est situé à Paris, 44 Boulevard de Vaugirard, représentée par Madame Anne Laure Bourn

D'une part

Et

Les organisations syndicales représentatives signataires du présent accord

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit

4
P ALB
PL
T+D
87

Préambule

Dans un contexte marqué par l'évolution rapide et permanente de l'entreprise et des attentes de ses collaborateurs, le Réseau a pour ambition de devenir le réseau de référence dans la relation client et de contribuer au développement commercial de La Poste pour tous ses domaines d'activité.

Ce contexte et cette stratégie conduisent à des évolutions à la fois techniques, organisationnelles mais également en terme de compétences et de métiers. Ces évolutions vont conduire:

- à une montée en compétences généralisée sur l'ensemble de l'accueil en bureaux de poste : produits et services, process, réglementation, service après-vente
- à une évolution de la relation clients vers plus de conseil
- à une personnalisation de la relation client dans une approche pro-active et omni canal
- à un renforcement des activités bancaires en espace de vente

Le Réseau souhaite conduire ces changements avec les collaborateurs en place en reconnaissant les évolutions des métiers et le développement de compétences que cela induit.

Dans le prolongement de l'accord social sur le métier de guichetier en bureau de poste, le présent accord s'inscrit dans cette volonté de reconnaissance des métiers de la relation client dans nos bureaux. Ce nouvel accord doit permettre de capitaliser sur les avancées qu'a permis ce premier accord mais également de reconnaître les nouvelles dimensions du métier

Le présent accord, qui ne constitue en aucune façon une approbation explicite ou implicite pour les organisations syndicales signataires des projets d'évolution du réseau des bureaux de poste, a pour finalité d'apporter des réponses à certaines grandes attentes de nos collaborateurs telles que la reconnaissance professionnelle, les perspectives d'évolution, la meilleure prise en compte de l'équilibre vie professionnelle / vie privée, et la recherche d'une plus grande qualité de vie au travail.

PL
ALB
PL
J.T.-D
DM

Chapitre 1
Le champ d'application

Article 1
Périmètre

Le présent accord s'applique à l'ensemble des bureaux de Poste du Réseau.

Article 2
Le personnel concerné

L'ensemble des agents du Réseau exerçant leur activité en bureau de poste au guichet et/ou en back_office à l'exception de ceux ayant une activité totalement dédiée à la Banque Postale.

Sont également concernés les encadrants de proximité 3.1 et les GC pros.

Par voie de conséquence, ne sont pas visés par le présent accord les personnels suivants:

- les gestionnaires de clientèle bancaire
- les agents de la ligne conseil bancaire
- les équipes de management et les encadrants de proximité 3.2 et 3.3

Chapitre 2
La reconnaissance professionnelle

Dans le cadre de l'accord social de décembre 2005, le niveau II-2 est devenu le niveau de référence du métier de guichetier et le niveau II-3 a été créé. Cette revalorisation du métier de guichetier accompagnait alors l'évolution du contenu des activités de ce métier nécessitant une plus grande polyvalence et une plus grande orientation vers le service au client, le conseil et la vente. A cet effet, la formation des guichetiers a été reconstruite.

Article 1

La reconnaissance d'un métier au cœur des transformations de l'entreprise

§1
Chargé de clientèle

Le métier de guichetier a connu depuis plusieurs années de nombreuses évolutions des activités, notamment la montée en compétence sur le domaine bancaire avec le déploiement du pilier 4, le développement de l'activité La Poste Mobile, le développement de produits liés

aux nouvelles technologies (impression 3D, serrure connectée...), de nouveaux services (Maison de Service au Public, Code de la Route...) ou de nouveaux outils (SMARTEO...), et des attendus même du métier de plus en plus orientés vers l'accueil et le conseil. Le guichetier est le premier contact avec nos clients dans le réseau physique multi activités à priorité bancaire et se positionne comme un acteur de la relation client, dans un modèle multicanal.

Un premier élément de la reconnaissance du métier est le changement de nom pour mieux traduire cette évolution. Le nouvel intitulé de ce métier sera :

Chargé de clientèle de La Poste

L'intitulé de chargé de clientèle sera utilisé tout au long du texte de l'accord.

§ 2

L'évolution professionnelle au sein du métier

Les attendus sur le métier nécessitent un développement progressif des compétences. Ainsi le métier est positionné sur trois niveaux selon les éléments suivants :

II-1: il s'agit du niveau d'entrée sur le métier, permettant notamment un accès pour les collaborateurs de la Branche Courrier- Colis. Ce premier niveau doit permettre d'acquérir les compétences pour prendre en charge les activités de front office :

- Les activités bancaires de base
- L'activité Courrier, Colis et nouveaux services
- L'offre de base LPM
- La relation client et la méthode de vente

Les chargés de clientèle II.1 ont vocation à évoluer en un an sur le niveau 2.2 et au plus tard au bout de deux ans. A cet effet, les personnels seront accompagnés dans leur parcours par leur manager et les équipes RH afin d'être mis en situation de promotion dans cette période.

II-2: Il s'agit du niveau de référence du métier, avec une attente de « poly compétence » affirmée. Les compétences attendues sur ce niveau doivent permettre de prendre en charge les activités suivantes :

- Les activités bancaires sur un périmètre élargi dans le cadre du déploiement du pilier 4, se traduisant par une habilitation bancaire
- Les activités Courrier, Colis et nouveaux services
- Les offres simples pour les clientèles professionnelles
- L'offre LPM,
- Les activités de back office
- La relation client et la méthode de vente

II-3: Il s'agit d'un niveau d'expertise qui nécessite une polyvalence et une maîtrise complète sur les différents domaines d'activité du niveau II.2 et qui correspond à un niveau de compétences permettant d'être référent sur un des domaines suivants :

- Gestion du front office (référent LPM, Bancaire ou pro) ou,
- Gestion du back office ou,

MLB
R PL
J
01
75

- Gestion complète d'un bureau dans le cadre des bureaux agents seuls ou
- un niveau d'expertise permettant d'assurer des remplacements sur toutes les positions de travail et toutes les typologies de bureau.

Un nouveau niveau en III.1 est créé sur le métier de chargé de clientèle autour de deux fonctions. L'accès à ce niveau nécessite une polyvalence et une maîtrise complète du niveau précédent.

- **III.1, chargé de clientèle appui bancaire,**

En appui du REC , il assure la mise en œuvre de la formation en situation de travail (FEST) des autres chargés de clientèle sur le domaine bancaire, activité pour laquelle il sera formé.

La formation au BP Banque, pré requis pour accéder à cette fonction, permettra aux chargés de clientèle d'acquérir les compétences attendues.

La fonction de chargé de clientèle appui bancaire permet aux agents de s'inscrire dans un parcours vers les métiers de la ligne conseil bancaire. Ainsi les collaborateurs, qui le souhaitent, seront intégrés dans les viviers conseillers bancaires de leur territoire, dès l'obtention de leur BP Banque.

- **III.1, chargé de clientèle accueil espace de vente**

Cette fonction sera installée dans les bureaux « banque sociale » n'ayant pas d'encadrement. Elle sera positionnée dans un rôle de responsable de bureau local, en lien avec le REC et le RE

Le chargé de clientèle assurera ainsi l'accueil, la gestion et l'organisation des flux clients dans le bureau.

Il contribuera à la prévention des incivilités et viendra en appui des chargés de clientèle pour prendre en charge le traitement des incivilités. Il sera formé pour acquérir les compétences nécessaires à cette activité.

Article 2

Les gestionnaires de clientèles professionnelles

Dans le cadre du plan stratégique du Réseau, le développement de notre activité sur le marché du courrier des professionnels est un axe prioritaire avec un objectif de doublement du chiffre d'affaires d'ici 2020. Le gestionnaire de clientèles professionnelles est un acteur clef dans le développement attendu et son rôle est réaffirmé. La fonction sera installée en priorité dans les bureaux présentant une dominante de clientèles professionnelles. Il se positionne également comme un relais essentiel pour les responsables de clientèles professionnelles (RC PRO) dans le domaine bancaire, en apportant leur connaissance des clients.

Ce développement commercial suppose une montée en compétences importante sur le métier qui sera valorisée par deux éléments :

- Une reconnaissance des compétences spécifiques à ce métier avec une fonction structurée sur deux niveaux
 - Un niveau cible en 2.3 qui atteste de la maîtrise du domaine.
 - Un niveau d'expertise 3.1 qui nécessite une capacité d'animation du domaine sur la zone de marché aussi bien des collaborateurs du Réseau que du Courrier, en collaboration avec les équipes de la BSCC. Il assure également la commercialisation de produits complexes et développe les apports aux RC pro. Cette fonction sera déployée sur des bureaux présentant un potentiel suffisant pour assurer une activité sédentaire à temps complet majoritairement sur un bureau et sur les bureaux proches
- Des passerelles réaffirmées vers les métiers du développement commercial au Courrier, permettant ainsi aux agents de valoriser leurs compétences.

Article 3

Les encadrants de proximité

Le projet Clés de la réussite des DET a posé l'organisation managériale cible des Secteurs. Ainsi l'équipe managériale constituée autour du Directeur de Secteur peut comprendre les fonctions suivantes :

- Le responsable des clientèles particulières
- Le responsable de l'espace client
- Le responsable d'exploitation
- Les encadrants de proximité 3.2 et 3.3

Cette équipe managériale pourra s'appuyer dans certains bureaux banque sociale sur le chargé de clientèle III.1, comme il est défini dans l'article 1 de ce chapitre.

Ainsi toutes les activités de management de proximité seront couvertes par ces différentes fonctions dans les secteurs.

Les actuels encadrants de proximité III.1 feront l'objet d'un accompagnement renforcé par leur manager et les équipes RH. Ils seront ainsi rencontrés par un conseiller mobilité pour formaliser leurs souhaits de parcours professionnels avant la fin du premier semestre 2016. Ils pourront selon leur choix avoir plusieurs possibilités, qui seront mises en œuvre au fur et à mesure des réorganisations :

- Mettre en place un parcours vers les équipes managériales des secteurs et plus particulièrement vers des fonctions de responsable d'exploitation. Ils seront prioritaires pour les comblements à venir et feront l'objet d'un accompagnement RH pour développer les compétences nécessaires.
- S'orienter vers des postes de même niveau au sein des secteurs : chargé de clientèle accueil espace de vente, chargé de clientèle appui bancaire (pour ceux qui souhaitent intégrer la formation BP Banque) ou gestionnaire des clientèles professionnelles,
- Faire le choix de rester au sein de leur secteur sur des activités de chargés de clientèles, en conservant à titre personnel leur niveau de III.1. A ce titre, et

PL
 ALB
 PS
 77-5

conformément à l'accord sur le complément de rémunération de février 2015, il sera mis en œuvre le maintien à titre personnel de son complément de rémunération.

La situation de ces encadrants de proximité fera l'objet d'un suivi particulier dans les commissions de suivi nationales et locales.

Article 4

Le développement des compétences

§1

Les principes

La formation est un des piliers essentiels dans le parcours professionnel des personnels.

A cet effet, il est réaffirmé qu'une formation de prise de fonction sera mise en œuvre préalablement à la prise effective de poste par les agents.

De plus afin de permettre aux agents de maintenir et de développer leurs connaissances et leurs compétences aussi bien techniques que comportementales, les managers feront lors de l'entretien annuel un point sur les formations souhaitées par les collaborateurs et pourront également leur proposer des formations pour développer leurs compétences. Dans ce cadre, les agents pourront notamment accéder à des formations diplômantes et qualifiantes.

Le Réseau s'engage à proposer au moins 1000 parcours sur la période de l'accord, réparti sur tout le territoire, en intégrant :

- des formations qualifiantes pour permettre aux chargés de clientèle de développer de nouvelles compétences. Elles seront construites sous forme d'un passeport permettant de valider sur la durée de l'accord les différents modules constitutifs du parcours.
- des formations diplômantes permettant l'accès au BP Banque

En cas de réussite, une prime de 1000 euros sera attribuée aux agents pour les parcours qualifiants, conformément aux engagements de l'accord « Un avenir pour chaque postier » Une prime de 1450 euros sera attribuée aux agents, qui à la suite d'une formation diplômante, obtiendront leur BP Banque

§2

Les modalités de dispense

Les modalités de formation seront diversifiées en développant de nouvelles modalités pédagogiques et en favorisant prioritairement le présentiel et la formation en situation de travail.

De plus, les formations de proximité seront mises en œuvre autant que possible dans les territoires par les formateurs de l'Ecole de La Banque et du Réseau mais également par le développement de la FEST, en s'appuyant sur les chargés de clientèle expert bancaire.

Pour les agents devant se rendre en formation, les managers doivent tenir compte des délais de route en adaptant les horaires de travail ou en accordant une compensation.

Chaque chargé de clientèle peut demander à son manager le bénéfice des offres du catalogue de formation au travers du CPF/DIF, sachant que cette offre est consultable sur l'intranet formation

Article 5

Les parcours professionnels

§1

Accès aux postes de chargé de clientèle

En ce qui concerne l'accès aux postes de chargés de clientèle, la priorité reste aux ressources internes de l'entreprise. Les passerelles développées avec la BSCC seront maintenues permettant aux agents volontaires de la BSCC d'accéder à ces métiers (entre 700 et 900 passerelles d'ici fin 2018).

Le dispositif de facteur guichetier sera également développé pour offrir des opportunités supplémentaires pour ces agents à hauteur de 1000 facteurs guichetiers d'ici fin 2018.

De nouvelles passerelles seront valorisées avec les agents des Services Financiers et notamment avec les chargés de clientèle, permettant ainsi des parcours professionnels multi canaux autour de la relation client. Les dispositifs de stage « découverte », de périodes d'immersion seront favorisés pour faciliter ces passerelles.

Conformément aux engagements de l'accord Un avenir pour chaque postier, 75% des postes de guichetiers seront pourvus par des mobilités internes à La Poste, les 25 % restant le seront par recrutement externe. Ce dernier sera mis en œuvre d'une part par des contrats à temps partiel choisis pour couvrir les samedis (de type CDI temps partiel étudiant) et d'autre part par des recrutements à temps complet en provenance majoritairement de l'alternance.

§2

Les projets professionnels

Les agents doivent pouvoir se projeter dans des évolutions professionnelles aussi bien dans le métier que dans d'autres domaines ou d'autres branches. Cela suppose une information claire et accessible pour tous mais également un accompagnement par les managers et les RH de proximité.

Afin d'améliorer cette visibilité, les actions suivantes seront développées:

- la dynamisation et la diversification des actions de communication et d'accompagnement dans le cadre de la Semaine de l'Evolution Professionnelle et, tout au long de l'année, en proximité des collaborateurs, via le réseau des Espaces Service Mobilité et des Conseillers en Evolution Professionnelle.

- le renforcement de l'accès à l'information grâce aux outils de mise en visibilité des parcours professionnels : sites intranet sur les parcours croisés intégrés dans M@p, modernisation de la rubrique « métiers » accessible depuis l'intranet RH de La Banque et du Réseau.

- l'intensification de la communication de proximité sur les besoins de recrutement interne via notamment l'utilisation des nouveaux outils digitaux.

De plus, les managers feront un point systématique sur le parcours professionnel lors de l'entretien annuel et un entretien professionnel sera organisé avec le RH de proximité tous les deux ans minimum. Les agents qui souhaitent évoluer seront accompagnés dans le cadre d'un dispositif de développement pour leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires à leur souhait d'évolution.

Les compétences « multi-activités » acquises par les agents au sein du métier leur permettent d'évoluer vers plusieurs parcours possibles :

- Le parcours prioritaire est le parcours bancaire, aussi bien du fait des besoins de l'entreprise que des compétences acquises notamment avec la mise en place du pilier 4. Il permet aux agents d'accéder aux fonctions du conseil bancaire tant dans le réseau physique avec le poste de conseiller bancaire que sur la relation à distance avec le poste de chargé de développement dans les Services Financiers. A cet effet, un processus de détection et de développement des compétences sera mis en œuvre pour préparer l'accès à ces métiers.

Afin de valoriser le développement mis en œuvre par les agents qui s'inscrivent dans ce parcours par le dispositif Ambition COFI, une prime de 1000 euros sera attribuée lors de la certification en fin de formation

- Un deuxième parcours privilégié concerne l'accès aux métiers du marché des professionnels avec des mobilités vers la fonction de gestionnaire des clientèles professionnelles puis vers les métiers commerciaux du Courrier

Les compétences acquises par les agents au sein des bureaux doivent également leur permettre d'avoir des parcours vers les équipes managériales des secteurs et plus particulièrement vers les métiers de Responsable d'Exploitation, mais également vers des fonctions de management de proximité en Centre Financier. Les agents qui le souhaitent seront accompagnés dans le cadre d'un parcours de développement pour acquérir les compétences techniques, réglementaires et organisationnelles nécessaires pour accéder à ces postes. Ces parcours seront dans un premier temps priorisés pour les encadrants de proximité, qui souhaitent s'inscrire dans cette évolution.

Enfin, des parcours sont également possibles en reconversion professionnelle vers les filières support, ainsi que vers de nouvelles activités qui seront permises avec le développement de la digitalisation et des activités dans le domaine de l'informatique

§ 3

Les parcours de promotion

Cette structuration du métier doit permettre à chaque agent de construire son propre parcours en fonction de ses attentes et de sa capacité à acquérir les compétences attendues sur chaque niveau. Ces parcours individuels s'inscrivent dans un cadre organisationnel, qui est

spécifique à chaque territoire. Dans ce contexte, les parcours de promotion doivent être construits localement au sein de chaque NOD.

Ces parcours doivent permettre d'atteindre au niveau national sur la période de l'accord un niveau de 6700 promotions, intégrant toutes les promotions au sein du métier de chargé de clientèle (2.2, 2.3 et 3.1) ainsi que les promotions pour l'accès au Gescli Pro3.1. Des dispositifs de promotion seront ouverts dans chaque NOD sur tous les niveaux de chargés de clientèle afin de permettre aux agents de faire reconnaître les compétences acquises. Les promotions seront mises en œuvre sur tous les territoires et tous les niveaux.

Ces éléments seront présentés dans les commissions de suivi nationales et locales.

§4

Disposition particulière

Pendant la durée du présent accord, tout chargé de clientèle qui n'aurait bénéficié d'aucune promotion au cours de sa carrière sera mis en situation d'être promu l'année précédant son départ à la retraite, lui permettant d'améliorer sa situation lors de sa retraite. Cette disposition ne s'applique pas aux agents notés D.

Article 6

La rémunération variable

Afin de reconnaître la contribution des agents dans le développement commercial du Réseau, la rémunération variable des chargés de clientèle sera revue.

Le montant cible fera l'objet d'une augmentation pour tous les chargés de clientèle. Ainsi, pour 2016, le montant cible passe de 600 à 700 euros pour tous.

De plus, afin de reconnaître la performance supplémentaire des chargés de clientèle dans le développement commercial bancaire, un deuxième montant cible sera défini avec un seuil de déclenchement. Pour l'année 2016, ce montant cible sera de 1200€ annuel

Dès 2016, pour l'ensemble de l'année, une part de l'enveloppe de la rémunération commerciale sera versée sous forme d'une prime commerciale fixe pour tous les chargés de clientèle, quelles que soient les performances individuelles. Ce dispositif permettra de donner aux agents une meilleure visibilité sur leur rémunération avec un versement bi annuel (20 juin/20 décembre). Le montant annuel de cette avance sera différent en fonction de la classification de l'agent :

- 300 euros pour les chargés de clientèle III1
- 400 euros pour les chargés de clientèle II2
- 500 euros pour les II3 et III.1 y compris les GC Pro II 3
- 700 euros pour les GC PRO III1



Chapitre 3
L'organisation du travail

Article 1
L'environnement de travail

§1
L'Espace Client

Le déploiement du modèle ESCI fait l'objet d'un suivi régulier dans le cadre de la Commission Nationale Santé et Sécurité au Travail avec notamment des études ergonomiques régulières sur l'adaptation du mobilier et l'analyse de l'impact santé avec la médecine du travail. Le Réseau s'inscrit, de ce fait, dans une démarche d'amélioration continue en termes de prévention santé et sécurité au travail. Ainsi en 2016, des travaux sont lancés sur une évolution de l'ilot.

De plus, afin de tenir compte des éventuelles aptitudes restreintes de nos agents, qu'ils soient RQTH ou non, les organisations et les mobiliers font l'objet d'adaptation à chaque situation individuelle identifiée localement. Ces travaux seront traités dans une approche pluridisciplinaire, et dans le cadre des CHSCT.

§2
Les espaces de repos

Dans le même esprit que les travaux menés sur l'espace client, des travaux seront lancés pour modéliser un cadre national sur les espaces de repos. Ces travaux seront partagés dans le cadre de la Commission Nationale de Santé et Sécurité au Travail et s'appuieront sur une consultation des agents. Cette modélisation sera intégrée dans les cahiers des charges lors des travaux de rénovation des bureaux

§3
Budget Qualité de vie au travail

Un budget exceptionnel est mis en place pour permettre aux agents d'apporter dès à présent des améliorations aux espaces de repos. Ce budget ne s'inscrit pas dans les obligations légales d'environnement du travail mais dans le cadre d'une amélioration de la qualité de vie au travail. Un budget non miscible de 2 millions d'euros est attribué pour ces améliorations et déconcentré dans chaque Secteur.

Les modalités de répartition et de suivi de ce budget seront concertées avec les signataires et présentées lors de la première commission de suivi nationale.



§4 Les incivilités

Les chargés de clientèle sont confrontés dans leur quotidien à des incivilités.

Le Réseau a défini un plan d'actions intégrant notamment :

- Des formations spécifiques sur la prévention et la gestion des incivilités avec une formation initiale et une formation complémentaire déployées depuis 2014.
- Le déploiement des Commissions Territoriales de Prévention des Incivilités (CTPI) dans les DR, en associant les acteurs médico- sociaux. Dans le cadre de cette commission, un suivi précis des incivilités par secteur sera établi afin de pouvoir identifier des plans d'actions adaptés. Ces éléments feront l'objet d'une présentation en CHSCT.
- Une communication dans le cadre des ETC sur la prévention des incivilités, intégrant un rappel sur l'enregistrement systématique dans ORAS, et SIPREVA.
- Une mise en place sur proposition des assistants sociaux et /ou du médecin, et après acceptation des agents, du dispositif post-agression.
- Un dépôt de plainte systématique par La Poste, en complément de l'action propre de l'agent, pour les agressions et incivilités lourdes.

Ce plan d'actions fera l'objet d'un suivi dans le cadre de la Commission nationale de Santé et de Sécurité. Il sera complété par un plan d'actions locales et présenté dans les CHSCT locaux.

Article 2

L'organisation du travail

§1

Le temps de travail

Les équipes managériales disposent d'un nouvel outil de planification (POP) permettant d'avoir une meilleure vision de l'organisation des bureaux. Les managers remettront à chaque agent un planning prévisionnel des trois mois à venir.

Les horaires de travail des agents pourront être modifiés selon les besoins du service avec un délai de prévenance de 7 jours (ou plus selon les accords locaux).

§2

La gestion des pauses

Au sein du Réseau, la pause est fixée à 20 minutes pour une vacation au moins égale à 5 heures consécutives et 15 minutes pour une vacation au moins égale à 4h consécutives. Les principes de mises en œuvre sont repris en annexe.

Le management opérationnel prendra en compte, dans la gestion quotidienne des agents, les spécificités suivantes :

manager, d'un encadrant ou d'un chargé de clientèle accueil dans les bureaux QVP ou Banque sociale

De plus, dans les bureaux situés en quartier prioritaire ou identifié Banque sociale, l'organisation mise en place devra permettre la présence systématique de deux personnes minimum.

Afin de permettre aux agents de disposer d'un temps de repos suffisant, les organisations de travail devront être construites en privilégiant les journées entières de repos par période et en évitant le fractionnement en ½ journée.

Article 4

Les déplacements

La mise en place des Secteurs au 1er janvier 2016 se traduira dans les prochaines réorganisations par la construction de nouvelles entités opérationnelles, (Pour rappel, les cadres de fonctionnement actuels des Terrains seront maintenus jusqu'à cette prochaine réorganisation.)

Dans une volonté de préserver l'équilibre vie professionnelle et vie familiale et dans le cadre de la prévention santé et sécurité au travail, l'engagement du Réseau est que les agents n'auront pas l'obligation d'être mobiles sur l'intégralité de ces secteurs.

§1

Les zones de mobilité

Dans le cadre de la méthode de conduite du changement lors des prochaines réorganisations, des zones de mobilité seront définies dans chaque Secteur afin de donner aux agents de la visibilité sur les déplacements qu'il pourra leur être demandé.

Dans les secteurs urbains ayant un périmètre géographique réduit, la zone de mobilité pourra être égale au secteur.

Cette définition sera la traduction des choix exprimés par l'équipe lors de la co construction dans le cadre du projet de secteur. Elle sera réétudiée par l'équipe à chaque réorganisation.

Ces zones seront définies sur une maille, qui ne saurait être supérieure à celle du Terrain. Elles devront être cohérentes en termes de points de contacts et de kilomètres :

- 5 points de contact maximum
- ou 20 km maximum entre les deux points de contact les plus éloignés au sein de la zone

La règle la plus favorable pour les agents est privilégiée.

Les déplacements au-delà de cette zone se feront uniquement sur la base du volontariat.

Ces éléments seront présentés pour consultation dans le cadre du CHSCT de la réorganisation concernée.

§2

Les déplacements au quotidien

Pour chaque agent, un lieu habituel de travail sera déterminé (lieu où l'agent exercera majoritairement son activité). A égalité de quotités, le lieu le plus proche du domicile est choisi.

Lorsque l'agent sera amené à travailler en dehors de ce lieu habituel de travail, en cas d'allongement de trajet domicile/travail, les kilomètres supplémentaires (aller et retour) feront systématiquement l'objet d'un remboursement des frais engagés sous forme d'indemnités kilométriques.

§3

Les modalités de mise en œuvre sont décrites en annexe 1

Article 5

Les moyens de remplacement

Il convient de rappeler que les moyens de remplacement utilisés dans les territoires se composent :

- de moyens de remplacement mutualisés (MRM)
- de moyens de remplacement permanents (MRP)
- des moyens temporaires externes de type CDD ou intérim

Conformément au chapitre 2 sur la reconnaissance professionnelle, il est rappelé que le niveau d'expertise permettant d'assurer des remplacements sur toutes les positions de travail et toutes les typologies de bureau est valorisé sur le niveau chargé de clientèle 2.3

§1

Les principes généraux sur les moyens de remplacement

L'utilisation des moyens de remplacement s'inscrit dans le cadre d'une politique qui permet de prioriser les moyens à utiliser en fonction des absences à remplacer. Ainsi pour les absences longues de type maladie, congés maternité ou congé parental, les moyens temporaires externes seront priorisés. Pour les absences concernant la formation, les congés, les détachements syndicaux, les moyens de remplacement internes seront priorisés.

Conformément aux engagements de l'accord « un avenir pour chaque postier », le Réseau s'engage à dimensionner les moyens de remplacement à un niveau permettant l'exercice de l'activité et l'atteinte des objectifs de satisfaction client, de développement de la performance et de la qualité de vie au travail.

Handwritten signatures and initials: a circled 'P', 'RUB', a large signature, 'PL', '17', and '17-6'.

Les Directions régionales organiseront dès la signature de l'accord une instance sociale permettant de présenter la situation de l'emploi (force de travail, GPEC) et le dimensionnement des moyens de remplacement. Ce sujet sera planifié tous les ans dans chaque DR. Une instance nationale sera également planifiée pour permettre la présentation consolidée de ces éléments. Une première instance nationale sera planifiée dans les trois mois après la signature du présent accord, puis tous les ans en début d'année. La méthode de dimensionnement des moyens sera également présentée lors de cette instance nationale

§2

Ouverture d'un chantier social complémentaire

Un chantier social sur les moyens de remplacement sera ouvert avec les organisations syndicales représentatives, portant notamment sur les volets suivants

- Organisation et temps de travail
- Dimensionnement et nature des moyens de remplacement
- Déplacements, indemnités
- Formation, ...

Afin d'apporter rapidement des réponses concrètes aux agents, la négociation de ce chantier s'inscrit dans le calendrier contractuel suivant :

- Plénière de lancement de la négociation mars 2016
- Plénière conclusive mai 2016

Chapitre 4

La conciliation vie professionnelle – vie privée et le temps de travail

Article 1

Les repos hebdomadaires

Afin de permettre aux agents d'avoir un meilleur équilibre vie professionnelle /vie personnelle, les organisations de travail seront construites pour permettre à chaque agent de bénéficier de 2 jours entiers consécutifs autour du dimanche, en privilégiant le samedi, au minimum une fois par mois. Cet engagement national n'a pas vocation à remettre en cause des organisations du travail différentes et concertées avec les agents permettant d'avoir soit d'autres journées de repos dans la semaine soit un nombre de repos consécutifs supérieur.

ALS
PL
PL
PL
PL

Article 2
Les congés

Dans le cadre de la réglementation des congés, notamment dans le respect des tours de congés et des priorités prévues, la volonté du Réseau et des signataires est d'assurer une plus grande sécurisation des périodes de congés attribuées aux agents.

Ainsi des tours de congés seront organisés dans les bureaux de poste en fin d'année pour permettre une planification des congés annuels à hauteur de 80 % des droits à congés et RE de l'année et une stabilisation des périodes accordées aux agents.

Les jours non planifiés dans les tours de congés, à hauteur d'une semaine, pourront être posés par les agents pendant l'année civile, en tenant compte si nécessaire des congés scolaires de fin d'année, à cheval sur décembre et janvier.

Les congés déposés pour permettre un rendez-vous médical avec un médecin spécialiste pour l'agent (ou sa famille proche) ou pour répondre à des obligations liées à la scolarité des enfants, seront accordés d'office.

Il est également rappelé que dans le cadre des mesures définies dans l'accord Un avenir pour chaque postier, tous les agents pourront disposer d'au moins trois semaines de congés consécutives pendant la période du 1^{er} juin au 30 septembre

Article 3

Les garanties des agents en cas d'évolution d'organisation

En cas de réorganisation, la règle suivante est mise en œuvre : tout nouvel agent en réorientation arrivant dans un Secteur a la garantie de rester au moins deux ans dans celui-ci.

Lors de chaque réorganisation d'un Secteur, à chaque fois que la nouvelle organisation entraîne un allongement des trajets domicile travail (bureau d'activité majoritaire,) les agents pourront bénéficier d'une indemnité de mobilité géographique sur la base du BRH sur la mobilité des agents en réorientation de 2015. Cette indemnité vient en complément des nouvelles modalités de remboursement des frais engagés lors des déplacements au quotidien (cf. chapitre 3, article 4, paragraphe2)

Cette indemnité est abondée entre deux réorganisations pour les agents qui verront leur Lieu Habituel de Travail modifié du fait de l'évolution du maillage des Secteurs.

Chapitre 5

Les modalités de mise en œuvre de l'accord

Article 1

Date d'entrée en vigueur et terme de l'accord

Le présent accord entrera en vigueur à l'issue du délai légal d'opposition ouvert après sa signature par les parties.

Il est conclu pour une durée déterminée dont le terme est fixé au 31 décembre 2018. A son terme, il cessera automatiquement et de plein droit de produire tout son effet. Il ne pourra donc en aucun cas être prolongé par tacite reconduction.

Article 2
Les formalités de dépôt et de publicité

La Direction Générale de La Poste déposera le présent accord auprès des services du Ministère du travail, dans les conditions de forme et de délai prévus par les textes en vigueur. Un exemplaire du présent accord sera également remis au secrétariat - greffe du conseil de prud'hommes du lieu de sa conclusion.

Le présent accord a été établi en autant d'exemplaires originaux que nécessaire

Article 3
Communication

Un dispositif de communication à destination de chaque agent concerné sera mis en place ainsi qu'une communication régulière dans les différents supports de communication.

Article 4
Commissions de suivi

Une commission nationale de suivi et d'interprétation est mise en place. Elle doit se réunir 2 fois par an, et, en tout état de cause, une première fois 3 mois après l'entrée en vigueur du présent accord.

La commission partagera également sur les indicateurs de qualité de vie au travail suivants:

- Le taux d'absentéisme de moins de 30 jours
- Le nombre de promotions ainsi que la ventilation par niveau (2.2, 2.3 et 3.1)
- Le nombre de parcours qualifiants
- Le taux de formation
- Des indicateurs du baromètre social portant sur la population des chargés de clientèle

Cette commission se compose, outre des représentants de la Direction Générale du Réseau, des représentants des organisations syndicales signataires du présent accord.

Une commission de suivi locale sera également mise en œuvre au niveau de chaque NOD et se réunira 2 fois par an avec les représentants des organisations syndicales signataires.

Article 5
Révision de l'accord

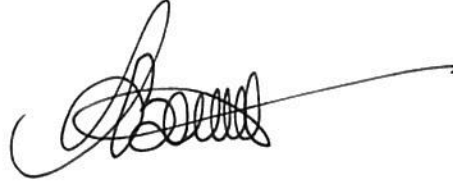
Le présent accord pourra le cas échéant être révisé pendant sa période d'application conformément aux dispositions de l'article L.22 61 - 7 et suivants du code du travail. Des avenants pourront être ainsi négociés et signés.

Fait à Paris le : 1^{er} mars 2016

Pour La Poste

Directrice Générale du Réseau La Poste

Anne-Laure BOURN



Pour les organisations syndicales

Fédération Communication, Conseil,
Culture CFDT (CFDT-F3C)

F. Schaeffer
Selva



Fédération nationale des salariés du
secteur des Activités Postales et de
Télécommunications
(FAPT-CGT)

Fédération syndicaliste Force Ouvrière
de la Communication Postes et
Télécommunications (FO-COM)

Raymond MOYA
Rtys



Fédération des syndicats PTT
Solidaires Unitaires et Démocratiques
(SUD)

Unis pour agir ensemble
Fédération CFTC des Postes et
des Télécommunications (CFTC-
PTT)
CGC Groupe La Poste
Fédération UNSA-Postes

P. LESCHIER
L.



P. STAVIERE
P. STAVIERE



Annexe 1

Les modalités de mise en œuvre de l'article 4 du chapitre 3 sur les déplacements

A/ Avant la mise en place de la nouvelle réorganisation et à compter de la date d'entrée en vigueur de l'accord :

- La zone de mobilité est égale au périmètre du Terrain
- Le Lieu Habituel de Travail est défini sur la base du lieu où l'agent exerce majoritairement son activité comme prévu dans le cadre de fonctionnement.
- Mise en place du remboursement des frais engagés sur les allongements de trajet domicile/travail comme défini au paragraphe 2, article 4 du chapitre 3.

Pour rappel, les cadres de fonctionnement actuels des Terrains sont maintenus jusqu'à la prochaine réorganisation.

Pour les réorganisations mises en œuvre récemment, les bilans à 6 mois doivent être l'occasion d'intégrer les modifications permettant aux agents de bénéficier des avancées de l'accord sur ce domaine.

B/Lors de la prochaine réorganisation :

- Définition de la nouvelle zone de mobilité en co-construction avec les agents conformément à la méthode de conduite du changement
- Définition d'un nouveau Lieu Habituel de Travail sur la base du nouveau cadre de fonctionnement établi
- Indemnité de mobilité géographique si le nouveau lieu de travail habituel entraîne un allongement du temps de trajet domicile/travail (cf Article 3 chapitre 4)
- Remboursement des frais engagés sur les allongements de trajet domicile/travail comme défini au paragraphe 2, article 4 du chapitre 3.

C / Illustration des remboursements de frais pour les déplacements au quotidien



<p>Déplacement au quotidien</p>	<p>Le lieu de travail habituel de l'agent étant défini dans le bureau A, son trajet domicile/travail habituel est de 15km.</p> <p>Si l'agent doit travailler dans le bureau B, situé au sein de la zone de mobilité, les kilomètres supplémentaires aller et retour soit $(25\text{km} - 15\text{km}) * 2$ c'est-à-dire 20 kms feront l'objet d'un remboursement des frais sous forme d'indemnités kilométriques</p> <p>Idem si le bureau B est hors zone de mobilité et si l'agent est volontaire pour y aller</p>
--	--

P
 AT
 AZ3
 PL
 (1.1)

Annexe 2

Les pauses

Une clarification du régime des pauses au Réseau est apparue indispensable aux signataires du présent accord.

Les principes suivants s'appliquent :

Rappel : la pause est fixée à 20 minutes pour une vacation au moins égale à 5 heures consécutives et 15 minutes pour une vacation au moins égale à 4h consécutives. Le temps de pause est compris dans le temps de travail.

Principe 1 : s'il s'avère que la durée de la vacation nécessitée par l'organisation est d'une durée très proche des seuils de déclenchement des pauses, le manager doit veiller à ne pas pénaliser l'agent en lui attribuant néanmoins une pause

Principe 2 : la pause est due pour une vacation donnée et non pour une journée c'est-à-dire que les agents travaillant 4 ou 5 heures consécutives ont droit à une pause.

Principe 3 : une pause doit être accordée pour permettre à l'agent de se reposer durant sa vacation ; elle ne peut se situer, ni en début, ni en fin de vacation.

Principe 4 : il n'est pas possible de cumuler les temps de pause du matin et de l'après midi

Principe 5 : la pause est rémunérée et entre dans le temps de travail effectif.

Principe 6 : la pause méridienne est d'une durée de 45 minutes minimum et n'entre pas dans le temps de travail effectif. Elle est due dès lors que la vacation des agents, si elle est d'un minimum de 4 heures, comprend la plage horaire « 11h30 - 14h00 ».

Principe 7 : la pause méridienne ne doit pas se substituer aux autres pauses (ex : un agent sur une vacation de 8h – 12h a droit à une pause. La pause méridienne ne peut pas se substituer à la pause du matin).