



LA POSTE

Direction Générale du Réseau La Poste
Direction des Ressources Humaines
Opérationnelle

Destinataires

Toutes les entités du Réseau

Contact

Marie-Laure. PASTEUR

Tél :

Fax :

E-mail :

Correspondant local :

Guichet Unique de votre DAST

Date de validité

A partir du 02/01/2018

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants



a g i r

OBJET :

La signature de l'accord social «Accord sur la création de la fonction de Chargé de clientèle Remplaçant et la responsabilisation du management sur l'activité de remplacement en bureau » le 20 juin 2017 a officialisé la création d'une nouvelle fonction de Chargé de clientèle Remplaçant (CCR).

Cet accord prévoit également la mise en place de ces moyens de remplacement internes au sein des Secteurs.

La présente note a pour objet d'expliquer l'initialisation de l'accord dans les différents systèmes d'information afin de permettre le versement des indemnités prévues par ce dernier.

ACTIONS :

- Appliquer les nouvelles modalités.

Patricia DEROUET

| | | |
|---|----|--------------|
| X | C1 | Interne |
| | C2 | Restreint |
| | C3 | Confidentiel |
| | C4 | Secret |

Références : DGRLP.DRHO.A.17.620 du 20 décembre 2017

Domaine : RESSOURCES HUMAINES

Rubrique : Rémunération / Indemnités

Sous Rubrique : Indemnités / Primes / IEV



| Sommaire | | Page |
|-----------------|---|-----------|
| 1. | LES SYSTEMES D'INFORMATION IMPACTES PAR CET ACCORD | 4 |
| 2. | INITIALISATION DES CCR DANS ORG@ | 4 |
| 3. | INITIALISATION DES CCR DANS POP | 5 |
| 3.1 | PARAMETRAGE D'UN AGENT CCR | 5 |
| 3.2 | PLANIFICATION DE L'ACTIVITE D'UN AGENT CCR | 5 |
| 4. | INITIALISATION DES CCR DANS SILOE | 5 |
| 4.1 | DETERMINATION DE LA ZONE DE DEPLACEMENT ET DE SA NATURE | 5 |
| 4.2 | DETERMINATION DU LHT | 6 |
| 4.3 | INITIALISATION ET PARAMETRAGE AGENT DANS SILOE | 7 |
| 5. | LA GESTION DES INDEMNITES DE COMPENSATION DANS SILOE | 7 |
| 5.1 | REGLES D'APPLICATION DES INDEMNITES | 7 |
| 5.2 | PAIEMENT DES INDEMNITES DE COMPENSATION | 8 |
| 5.3 | APPLICATION DANS SILOE | 9 |
| 6. | REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DEPLACEMENT ET REPAS POUR LES CCR | 10 |
| 6.1 | FRAIS DE DEPLACEMENT | 10 |
| 6.2 | FRAIS DE REPAS | 10 |
| 7. | CONTACTS | 11 |
| 8. | ANNEXES | 11 |
| 8.1 | ORG@ | 11 |
| 8.2 | POP | 11 |



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

| | | |
|------------|---|-----------|
| 8.3 | <i>RAPPEL SUR LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DEPLACEMENT</i> | 12 |
| 8.4 | <i>RAPPEL SUR LA DETERMINATION DE L'ALLONGEMENT KILOMETRIQUE</i> | 12 |
| 8.5 | <i>MISE EN ŒUVRE DES REMBOURSEMENTS</i> | 12 |



LA POSTE

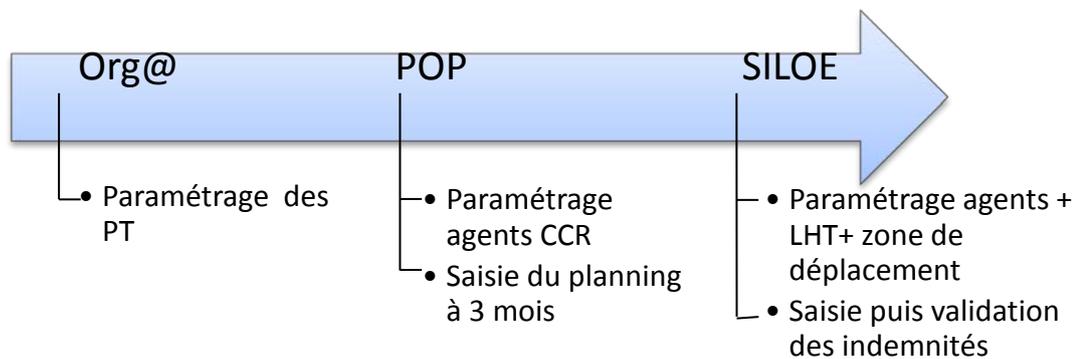
Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

1. LES SYSTEMES D'INFORMATION IMPACTES PAR CET ACCORD

L'accord social «Accord sur la création de la fonction de Chargé de clientèle Remplaçant et la responsabilisation du management sur l'activité de remplacement en bureau » doit être initialisé dans les outils :

- Org@
- POP (Planification Opérationnelle)
- SILOE (Saisie Indemnitaire LOcale à l'Enseigne)

Le processus d'initialisation dans les outils des nouveaux agents CCR est le suivant :



2. INITIALISATION DES CCR DANS ORG@

Dans Org@, la mise à jour des Cadres d'Organisation (CO) se fera pendant le 1^{er} quadrimestre 2018 avec une date finale au 30/04/2018.

Une fois les saisies finalisées dans Org@, toutes les anciennes PT de MRP (Moyens de Remplacements Permanant) et d'Equipes Agents Rouleurs (EAR) seront supprimées.

Les saisies des nouvelles PT CCR se feront comme les saisies actuelles de PT de MRP en Secteur. Deux champs seront créés pour distinguer les PT de CCR mono Secteur et multi Secteurs.

Un org@news sera à cet effet réalisé et diffusé par le département Organisation de la Direction de l'Exploitation, de l'Organisation et des Synergies (DEOS).

Le document « org@news" figure en annexe : [clic ici](#).



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

3. INITIALISATION DES CCR DANS POP

La planification des CCR dans POP est une étape indispensable pour permettre à l'outil SILOE d'émettre un rapport de compensation au titre de l'activité de remplacement des CCR.

3.1 PARAMETRAGE D'UN AGENT CCR

Chaque agent devra être paramétré puis géré dans POP.

Pour ce faire, ont été ajoutés dans POP :

- La fonction CCR avec ses trois niveaux
- Un nouveau groupe de fonction « Agent remplaçant » afin d'identifier facilement les CCR dans le planning
- Un nouveau type d'agent « CCR ».

Se reporter au §8.2.1 « Gérer les Chargés de clientèle Remplaçants » ([clic ici](#)) ou l'aide en ligne.

3.2 PLANIFICATION DE L'ACTIVITE D'UN AGENT CCR

Une fois les paramétrages agents effectués, le CCR est présent dans les plannings. Il convient alors de planifier l'activité de l'agent dans son secteur. Si le CCR travaille également dans un autre secteur, le CCR devra également être planifié dans l'autre secteur.

Se reporter au §8.2.2 « Prêter un agent » ([clic ici](#)) ou l'aide en ligne.

A la suite de la validation du planning, les horaires, les activités et les lieux de travail sont envoyés à Gestion des Temps Mutualisée (GTM) et à SILOE pour édition du rapport de compensation puis mise en paiement des indemnités dues.

4. INITIALISATION DES CCR DANS SILOE

4.1 DETERMINATION DE LA ZONE DE DEPLACEMENT ET DE SA NATURE

L'accord prévoit 4 natures de zones de déplacement possibles : zones 1 à 4.

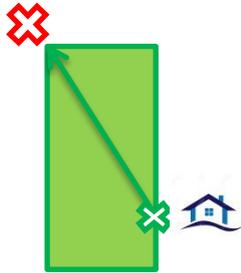
La nature d'une zone est déterminée soit par les caractéristiques des bureaux (zones urbaines) soit au regard de la distance entre le Lieu Habituel de Travail (LHT) de l'agent et le bureau le plus éloigné de la zone pour les zones rurales.



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

Exemple :



-  Zone de déplacement de l'agent
-  Domicile de l'agent
-  Le LHT : bureau le plus près du domicile de l'agent
-  Bureau le plus éloigné du LHT de l'agent

Règle de calcul de la nature de zone :

- En urbain, la zone de déplacement est une zone 1.
- En rural :
 - o Si la distance entre le LHT et le bureau le plus éloigné de la Zone est inférieure à 30 Km c'est une zone 2.
 - o Si la distance entre le LHT et le bureau le plus éloigné de la Zone est entre 30 et 50 km* c'est une zone 3.
 - o Si la distance entre le LHT et le bureau le plus éloigné de la Zone est supérieure à 50 km* c'est une zone 4.

* Une borne moindre ou différente (temps) pourra être mise en place si les spécificités géographiques se traduisent par des durées de déplacement exceptionnelles.

Cette détermination est effectuée par le RE.

4.2 DETERMINATION DU LHT

Comme le prévoit l'accord, il s'agit du bureau le plus proche du domicile du Chargé de clientèle Remplaçant dans sa zone de déplacement.

Il ne peut s'agir d'un bureau facteur Guichetier.

Si la zone de déplacement est sur 2 (ou plus) Secteurs, le LHT de l'agent sera dans son Secteur d'affectation.

NB : En cas de changement de domicile du Chargé de clientèle Remplaçant, ce déménagement pourra induire une modification de son Lieu Habituel de Travail.



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

4.3 INITIALISATION ET PARAMETRAGE AGENT DANS SILOE

A compter du 29 Janvier 2018, SILOE permettra la gestion des agents CCR et des zones de déplacement.*

Pour tout nouvel agent CCR, les étapes suivantes devront être respectées afin de permettre l'édition d'un rapport de compensation puis la mise en paiement des indemnités :

- Création des zones de déplacement
- Paramétrage de l'agent :
 - o Mise à jour de la fonction
 - o Affectation de l'agent à sa zone de déplacement
 - o Détermination du LHT de l'agent

Une notification de son LHT, de sa zone de déplacement et de la nature de celle-ci est disponible dans SILOE et doit être remise à l'agent (remise en mains propres ou LR AR (et copie CSRH)).

*Une note Chartée à paraître, viendra préciser les modalités d'utilisation de SILOE.

5. LA GESTION DES INDEMNITES DE COMPENSATION DANS SILOE

5.1 REGLES D'APPLICATION DES INDEMNITES

L'accord prévoit le versement d'une indemnité de compensation de l'activité de remplacement pour chaque jour de remplacement effectué par un CCR en dehors de son LHT (ou un Chargé de clientèle (CC) en dehors de sa zone de mobilité).

Le montant de l'indemnité auquel peut prétendre le Chargé de clientèle Remplaçant est fonction de la distance entre son LHT et son lieu d'intervention :

| | |
|--------|------|
| Zone 1 | 4 € |
| Zone 2 | 8 € |
| Zone 3 | 12 € |
| Zone 4 | 16 € |

Montant versé par jour de remplacement

En aucun cas, l'indemnité versée ne pourra être inférieure à la nature de zone dont relève l'agent, ni ne pourra être proratisée (dans le cas où l'agent n'effectue qu'une demi-journée de remplacement).



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

Il existe 3 cas de versement de cette indemnité de compensation :

1. Cas général (zone urbaine ou rurale)

Elle est versée au CCR pour chaque jour de remplacement effectué en dehors de son Lieu Habituel de Travail mais dans sa zone de déplacement.

Le montant perçu est fonction de la nature de zone dont le CCR relève.

2. Cas 2 (zone rurale uniquement)

Elle est versée au CCR qui effectue volontairement et exceptionnellement un remplacement en dehors de sa zone de déplacement.

Le montant perçu est celui de la nature de zone à laquelle l'agent est rattaché SAUF si la distance parcourue est supérieure à la distance entre le LHT et le bureau le plus éloigné de sa zone de déplacement – on applique alors les règles de calcul de la nature de zone pour déterminer le montant de l'indemnité.

3. Cas 3 (zone rurale uniquement)

Elle est versée au CC qui effectue un remplacement en dehors de sa zone de mobilité.

Le montant de l'indemnité auquel peut prétendre le Chargé de clientèle est fonction de la distance entre son LHT et son lieu d'intervention (cf. règles de calcul de la nature de zone).

5.2 PAIEMENT DES INDEMNITES DE COMPENSATION

Le paiement des indemnités de compensation se fera en M+2 (le 20 du mois) par rapport à la période de réalisation (période M).

M : période de réalisation de l'activité de remplacement (validation dans POP)

M+1 : saisie et validation dans SILOE de l'activité hors LHT du CCR (avant fin du mois).

M+2 : paiement le 20 du mois.

Un code de paiement correspondant à chaque zone de déplacement a été créé afin de faciliter le suivi pour le collaborateur directement sur son bulletin de paie.

Exemple : pour un Chargé de clientèle Remplaçant qui effectue des remplacements au mois de janvier, les indemnités de compensation seront versées en paye de mars.



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

5.3 APPLICATION DANS SILOE

5.3.1 Le rapport de compensation

Le 20 du mois M+1 le RE aura la possibilité de télécharger un rapport de compensation produit par SILOE chaque mois.

Ce rapport est édité à partir de l'ensemble des données saisies dans POP pour un agent CCR au titre du mois cible.

ATTENTION

Un agent ayant changé de fonction en cours de mois verra l'intégralité de son activité sur le mois reprise (qu'il ait été CCR ou non).

De même, un changement de LHT ou de zone de déplacement en cours de mois pourra avoir un impact sur la zone proposée dans le rapport.

Ce rapport est donc une aide à la saisie avant la mise en paiement.

5.3.2 Saisie des indemnités et mise en paiement pour chaque agent

Entre le 20 et le 31 du mois M+1 le RE devra reporter, puis valider, l'activité hors LHT de chacun de ses agents CCR.

Un écran spécifique listera les agents CCR ayant eu une activité sujette au versement d'une indemnité. Le RE devra alors reporter le nombre de jours de droit de chaque agent concerné dans chacune des 4 natures de zone. Le RE pourra ajouter ou supprimer des agents de cette liste.

Il pourra s'aider du rapport de compensation évoqué ci-dessus.

Une fois l'activité de chaque agent reportée dans l'écran de gestion des indemnités le RE devra valider/envoyer ses saisies pour mise en paiement en M+2.

IMPORTANT : Aucune indemnité ne sera mise en paiement sans cette validation.



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

6. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DEPLACEMENT ET REPAS POUR LES CCR

6.1 FRAIS DE DEPLACEMENT

Comme pour les Chargés de clientèle, les Chargés de clientèle Remplaçants bénéficient du remboursement des frais de déplacement liés à leur activité.

SILOE produira donc un rapport d'allongement et un rapport inter-bureaux pour les CCR.

Se reporter au §8.3 « Rappel sur le remboursement des frais de déplacement » ([clic ici](#)) et au §8.4 « Rappel sur la détermination de l'allongement kilométrique » ([clic ici](#)).

Mise en œuvre des remboursements :

Les demandes peuvent être effectuées pour les déplacements réalisés au titre de cette fonction de CCR.

Le processus de remboursement de l'indemnité kilométrique implique la saisie de la demande de remboursement dans l'outil KDS et soumis à la validation du manager.

Une note Espadon spécifique sur l'utilisation de l'outil KDS sera publiée ultérieurement.

Les rapports SILOE, éventuellement corrigés, doivent être joints en justificatifs.

Se reporter au §8.5 « Mise en œuvre des remboursements » ([clic ici](#)).

6.2 FRAIS DE REPAS

Dans le cadre des déplacements au sein d'une zone de déplacement, les règles afférentes à la restauration collective et à l'attribution des titres restaurants s'appliquent pour le repas de midi.

S'agissant de l'attribution des titres-restaurant, les conditions pour en bénéficier sont modifiées depuis le 1er décembre 2017 et reprises dans une note CORP DNAS-2017-149 du 26 octobre 2017 : [clic ici](#).

Pour en bénéficier, les personnels et donc les Chargés de clientèle Remplaçants doivent satisfaire à trois conditions cumulatives :



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

- Ne pas être rattaché à un point de restauration collective défini dans le cadre du schéma directeur ou en être éloigné de plus de 600 mètres ou de plus de huit minutes;
- Être physiquement présent à leur poste de travail et avoir un horaire de travail journalier qui comprend une pause repas (fin de service après 13H45);
- Ne pas bénéficier d'autres aides en matière de restauration.

Ainsi les CCR dans les zones urbaines bénéficieront de la restauration collective ou du titre restaurant selon les conditions évoquées ci-dessus.

S'agissant des CCR dans les zones rurales, l'accord prévoit qu'ils bénéficient soit du titre restaurant soit du taux repas (14,56 €) s'ils exercent leur activité en zone de déplacements 3 ou 4.

7. CONTACTS

En cas de besoin, la liste des contacts pour chaque application figure ci-après :

Pour Orga : Elise DARD 01 55 44 11 31

Pour POP : Patrick SPITZ 01 55 44 12 57

Pour SILOE : siloe@laposte.fr

8. ANNEXES

8.1 *ORG@*

[Clic ici](#) pour visualiser le document « org@news ».

8.2 *POP*

8.2.1 *Gérer les Chargés de clientèle Remplaçants*

[Clic ici](#) pour visualiser le document.

8.2.2 *Prêter un agent*

[Clic ici](#) pour visualiser le document.



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

8.3 RAPPEL SUR LE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DEPLACEMENT

Le remboursement des frais s'effectue lorsqu'il y a déplacement professionnel. Lorsque l'agent a une activité qui implique des déplacements, il peut utiliser son véhicule personnel après accord de son chef de service. Dès lors que le Chargé de clientèle Remplaçant se rend en dehors de son Lieu Habituel de Travail :

- en cas d'allongement de trajet domicile/travail : les kilomètres supplémentaires aller/retour font l'objet d'un remboursement des frais engagés sous forme d'indemnités kilométriques (arrondi au kilomètre supérieur),
 - en cas de déplacement dans la même journée d'un bureau à un autre bureau : les kilomètres effectués font l'objet d'un remboursement des frais engagés sous forme d'indemnités kilométriques (arrondi au kilomètre supérieur).
- Pour déterminer le remboursement, il est tenu compte :

- du Lieu Habituel de Travail de l'agent
- de l'allongement kilométrique

Le Lieu Habituel de Travail est enregistré dans SILOE ; il pourra être modifié uniquement en cas de déménagement de l'agent.

8.4 RAPPEL SUR LA DETERMINATION DE L'ALLONGEMENT KILOMETRIQUE

Pour faciliter la détermination du nombre de kilomètres effectués au titre des « allongements trajet domicile/travail », un traitement automatique mensuel les calcule et les met à disposition des managers dans SILOE. Ces derniers remettent aux CCR le rapport d'allongement kilométrique.

Le rapport du mois M est accessible dans SILOE vers la fin du mois M+1. Les allongements domicile/travail sont calculés à partir du Lieu Habituel de Travail enregistré dans SILOE.

Seules les journées avec un allongement de trajet en début de vacation et/ou fin de vacation, sont listées dans le rapport ; les journées sans allongement ne sont donc pas présentes dans le rapport. Les allongements kilométriques sont calculés sur la base d'adresses normées.

8.5 MISE EN ŒUVRE DES REMBOURSEMENTS

Si le premier lieu de travail de la journée n'est pas le Lieu Habituel de Travail et génère un allongement de trajet domicile/travail pour s'y rendre, l'agent peut faire une demande de remboursement des frais engagés à ce titre.



LA POSTE

Gestion des Chargés de clientèle Remplaçants

L'agent peut également faire une demande de remboursement des frais engagés si le dernier lieu de travail de la journée n'est pas le Lieu Habituel de Travail et génère un allongement de trajet travail/domicile.

Chaque mois :

- Le manager remet à chacun des CCR le rapport d'allongements domicile/travail du mois M; les données sont mises à disposition dans SILOE à la fin du mois M+1.

NB : Il doit s'assurer que l'agent a une autorisation d'utilisation du véhicule personnel pour les besoins du service.

- Le CCR vérifie et modifie, le cas échéant, les données sur le rapport transmis par son manager.
- Le CCR saisit la demande de remboursement dans l'outil KDS ; il renseigne le nombre total de kilomètres du mois, et non le détail jour par jour. Il doit y joindre le rapport des allongements éventuellement modifié (ou des rapports récapitulatifs). Ce justificatif est nécessaire pour attester que La Poste est en conformité avec la réglementation URSSAF.
- Le manager vérifie la saisie dans KDS, valide ou non la demande si elle est incorrecte ou incomplète.
- Le CSRH s'assure de la conformité et de la complétude de la demande dans KDS puis la valide ou non. La validation génère la mise en paiement lors de la prochaine paye.

Les demandes de remboursements des indemnités kilométriques générées par des déplacements inter-bureaux doivent également être saisies dans KDS ; un document détaillant les dates, lieux de déplacements et distances devra également être joint en justificatif dans KDS.