



LA POSTE

Direction Générale du Réseau La Poste
Direction des Ressources Humaines du
Réseau La Poste

Destinataires

Tous bureaux
DAST
DR
DEX
Siège

Contact

Laurence PAGANI

Tél :

Fax :

E-mail : laurence.pagani@laposte.fr

Correspondant local :

Guichet Unique de votre DAST

Date de validité

Du 01/01/2020 au 31/12/2020

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle Remplaçants du 20 juin 2017



a g i r

OBJET :

L'accord social sur la création de la fonction de Chargé de Clientèle Remplaçant (CCR) et la responsabilisation du management sur l'activité de remplacement en bureau est arrivé à échéance le 31 décembre 2019.

Les mesures décrites dans la présente note de service sont reconduites dans leur forme initiale ou avec certains aménagements jusqu'au 31 décembre 2020, sans qu'elles puissent être prolongées par tacite reconduction au-delà de cette date, et à l'exception de toute autre disposition.

ACTIONS :

- Informer l'ensemble des personnels concernés ainsi que les managers

Isabelle PARTHONNAUD

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

Références : DGRLP.DRHO.A.20.407 du 21 octobre 2020

Domaine : RESSOURCES HUMAINES

Rubrique : Conditions de travail

Sous Rubrique :



LA POSTE

**Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle
Remplaçants du 20 juin 2017**

| Sommaire | Page |
|--|----------|
| 1. CHAPITRE 1 : LA RECONNAISSANCE DE L'ACTIVITE DE REMPLACEMENT : UNE FONCTION, DES PARCOURS PROFESSIONNELS, DES PROMOTIONS | 3 |
| 2. CHAPITRE 2 : UN MANAGEMENT DE PROXIMITE RESPONSABILISE | 4 |
| 3. CHAPITRE 3 : LA GESTION DES CHARGES DE CLIENTELE REMPLAÇANTS | 5 |
| 4. CHAPITRE 4 : DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT | 9 |



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle Remplaçants du 20 juin 2017

1. CHAPITRE 1 : LA RECONNAISSANCE DE L'ACTIVITE DE REMPLACEMENT : UNE FONCTION, DES PARCOURS PROFESSIONNELS, DES PROMOTIONS

❖ L'article 1 est reconduit dans son intégralité. En effet, les CCR implantés dans les Secteurs sont reconnus aujourd'hui pour les compétences qu'ils apportent, en conséquence, le métier est donc pérennisé.

❖ L'article 2 concernant l'évolution professionnelle au sein du métier, est reconduit dans son intégralité comme suit :

« Les attendus sur le métier nécessitent un développement progressif des compétences. Ainsi, le métier est positionné sur trois niveaux :

Niveau II.2 : Il s'agit du niveau d'entrée sur le métier, en priorité pour des agents ayant déjà exercé des activités de Chargés de Clientèle en priorité. Ce premier niveau doit permettre d'acquérir les compétences complètes sur les activités de front et de back office et de développer les capacités d'adaptation pour être opérationnel dans la plupart des bureaux de poste. Les Chargés de Clientèle Remplaçants II.2 ont vocation à évoluer en un an sur le niveau II.3 et au plus tard au bout de deux ans. A cet effet, les personnels seront accompagnés dans leurs parcours par leur manager et les équipes RH afin d'être mis en situation de promotion dans cette période.

Niveau II.3 : Conformément aux engagements pris dans l'accord du 1^{er} mars 2016 sur les Chargés de Clientèle, **le niveau cible pour les Chargés de Clientèle Remplaçants est le II.3**. Il s'agit d'un niveau d'expertise qui nécessite une polyvalence et une maîtrise complète des différents domaines d'activité du Chargé de Clientèle Remplaçant II.2. Il correspond à un niveau d'expertise permettant d'assurer des remplacements sur toutes les positions de travail et dans toutes les typologies de bureau.

Niveau III.1 : Ce niveau de fonction correspond à une Chargé de Clientèle Remplaçant ayant d'une part les compétences du Chargé de Clientèle Remplaçant II.3 et d'autre part les compétences permettant d'être référent sur un des domaines suivants :

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

❖ L'article 3 concernant les parcours de promotion est modifié avec les éléments suivants :



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle Remplaçants du 20 juin 2017

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 direction régionale. Dans ce contexte, les parcours de promotion doivent être construits localement au sein de chaque NOD.

Les dispositifs de promotion pour l'accès au niveau Chargé de Clientèle Remplaçant II.2, II.3 et III.1 sont maintenus pour permettre de valoriser le développement de compétence des collaborateurs.

❖ L'article 4 concernant les parcours professionnels est reconduit dans son intégralité comme suit :

Les compétences acquises par les Chargés de Clientèle Remplaçants leur permettent d'évoluer vers plusieurs parcours possibles :

- Les parcours prioritaires vers les métiers du conseil bancaire au sein des bureaux ou dans les Services Financiers,
- Les parcours vers les métiers du marché des professionnels avec des mobilités possibles vers les fonctions de Gestionnaires de Clientèles Professionnelles / Conseillers Clientèles Professionnels, puis vers les métiers commerciaux de la Branche Services Courrier / Colis,
- Les parcours vers les équipes managériales des Secteurs et notamment vers les fonctions de Responsable d'Exploitation (RE),
- Les parcours vers des métiers Support comme par exemple les métiers de maintenance technique de la DSEM »

2. CHAPITRE 2 : UN MANAGEMENT DE PROXIMITE RESPONSABILISE

❖ L'article 2 concernant les moyens internes intégrés dans les Secteurs est reconduit intégralement comme suit :

La mise en place des Secteurs au 1^{er} janvier 2016 permet aujourd'hui de disposer de périmètre suffisamment grand pour optimiser l'utilisation des moyens de remplacement et permettre ainsi une gestion au plus près des besoins. Ainsi, tous les moyens de remplacement internes seront implantés au sein des Secteurs et leur gestion réalisée par le RE (ou le REC/RE).

❖ L'article 3 concernant un management et une animation harmonisés avec celui des Chargés de Clientèle est reconduit entièrement comme suit :



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle Remplaçants du 20 juin 2017

Les Chargés de Clientèle Remplaçants seront animés et managés par l'équipe managériale du Secteur, au même titre que les autres Chargés de Clientèle. Cette implantation au sein des Secteurs, permettra à chaque agent d'avoir un meilleur suivi par son manager aussi bien dans le pilotage de son activité, que dans l'évaluation des performances (appréciation et rémunération variable commerciale) ou dans l'accompagnement de son projet professionnel.

Cela permettra également aux Chargés de Clientèle Remplaçants d'avoir une meilleure connaissance des bureaux en termes de Sureté et d'avoir les habilitations nécessaires pour exercer sur l'intégralité des bureaux de sa zone de déplacement.

Cette intégration à l'équipe du Secteur devra également permettre la mise en place de mesures pratiques pour la gestion des clés des bureaux.

Ils seront intégrés au tour de congés du Secteur de rattachement.

Les RE seront formés à la bonne gestion des ressources (tour de congés, adéquation entre typologie des moyens et typologie des absences).

3. CHAPITRE 3 : LA GESTION DES CHARGES DE CLIENTELE REMPLAÇANTS

Tous les moyens de remplacement internes devant être implantés dans les Secteurs, les Chargés de Clientèle Remplaçants y seront désormais affectés. Leur gestion sera assurée par le RE du Secteur d'affectation.

Les CCR pourront intervenir sur plusieurs Secteurs à chaque fois que la taille d'un Secteur ne justifiera pas une activité temps plein de moyens de remplacement internes, avec un nombre limité de Secteurs d'intervention en rural à hauteur de deux Secteurs. La responsabilité de gestion des CCR intervenant sur plusieurs Secteurs sera confiée au RE de l'un d'entre eux. Chaque remplacement sera imputé sur le budget du Secteur utilisateur.

- ❖ L'article 1 concernant les zones de déplacement est reconduit en intégrant les modifications suivantes :

L'organisation mise en place début 2016 fait émerger des réalités très différentes entre les Secteurs urbains et les Secteurs en zone rurale (nombre de bureaux, typologie de bureaux, distances géographiques...). Cette disparité nécessite des modalités différentes de gestion de ces agents en termes de zone de déplacement et d'indemnisation.



LA POSTE

**Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle
Remplaçants du 20 juin 2017**

Les différentes zones de déplacement possibles sont :

| | |
|--------|---|
| Zone 1 | Zone de déplacement située en environnement urbain, égale au Secteur ou à plusieurs Secteurs en cas de moyens partagés |
| Zone 2 | Zone de déplacement située en environnement rural, correspondant au Secteur ou à 2 Secteurs en cas de moyens partagés, dont le rayon d'intervention à partir du lieu habituel de travail (LHT) ne peut être supérieur à 30 km |
| Zone 3 | Zone de déplacement située en environnement rural, égale au Secteur ou à 2 Secteur en cas de moyens partagés, dont le rayon d'intervention à partir du LHT est supérieur à 30 km et au maximum 50 km ou une borne moindre si les spécificités géographiques se traduisent par des durées de déplacement exceptionnelles |

| | |
|--------|---|
| Zone 4 | Zone de déplacement située en environnement rural, égale au Secteur ou à 2 Secteur en cas de moyens partagés : Dont le rayon d'intervention à partir du LHT est supérieur à 50 km et au maximum borne définie en locale Ou ayant des spécificités géographiques se traduisant par des durées de déplacement exceptionnelles |
|--------|---|

Ces 4 zones exceptionnelles font l'objet d'un suivi en CHSCT.

Les zones sont qualifiées urbaines ou rurales selon la segmentation géomarketing suivante :

| Segmentation des bureaux | Typologie des zones |
|---------------------------------|----------------------------|
| Bureaux en Hypercentre | Zone urbaine |
| Bureaux en Urbain | Zone urbaine |
| Bureaux en Suburbain | Zone rurale |
| Bureaux en Ville à la campagne | Zone rurale |
| Bureaux en Village | Zone rurale |

La définition des zones de déplacement s'appuiera sur les travaux portant sur le plan de prévention des risques routiers menés au sein des CHSCT et de la CNSST. Ce plan sera présenté tous les ans dans les CHSCT.

Les zones de déplacement pourront être également modifiées suite à mobilité du collaborateur ou dans le cadre de la conduite du changement.

L'agent sera préalablement tenu informé de sa nouvelle zone de déplacement.



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle Remplaçants du 20 juin 2017

En termes de déploiement :

- 1) Les zones de déplacement seront définies selon les éléments ci-dessus
- 2) Ces zones ainsi définies seront proposées aux agents
- 3) La détermination du LHT sera établie en fonction des agents identifiés

Au sein d'un même Secteur, il peut y avoir plusieurs zones de déplacement (zone 1, 2 ou 3)

❖ L'article 2 concernant le Lieu Habituel de Travail (LHT) est reconduit avec les modifications suivantes :

Les Chargés de Clientèle Remplaçants bénéficient des mesures de l'accord du 1^{er} mars 2016 sur les déplacements. A cet effet, un Lieu Habituel de Travail sera défini afin de pouvoir mettre en œuvre les indemnités kilométriques en cas d'allongement de trajet domicile/travail (A/R). Le LHT sera défini au sein de la zone de déplacement dans le bureau au plus près du domicile de l'agent.

Pour les Chargés de Clientèle Remplaçants mutualisés sur plusieurs Secteurs, cette définition pourra entraîner l'identification d'un LHT en dehors du Secteur d'affectation.

❖ L'article 3 concernant le temps de travail est reconduit dans son intégralité comme suit :

« Les Chargés de Clientèle Remplaçants assurent les horaires de la position de travail de l'agent remplacé. Leur temps de travail est comptabilisé sur la base de 35h par semaine. Les heures supplémentaires engendrées seront comptabilisées sur cette base hebdomadaire et payées mensuellement, ou rendues selon le choix de l'agent, conformément aux règles en vigueur dans l'entreprise.

Hormis si la position de travail remplacée prévoit une activité sur plusieurs sites, les CCR interviendront sur un seul site par jour.

Les CCR disposeront d'un planning prévisionnel à trois mois sur la base des jours de congés. Ce planning pourra être modifié dans un délai qui permet de garantir les repos planifiés préalablement et de tenir compte également des contraintes familiales.

Néanmoins, des accords locaux peuvent prévoir par exception pour des zones touristiques un aménagement du temps de travail sur une période maximum de 12 mois. Dans ces cas particuliers, les Chargés de Clientèle de la zone, y compris ceux en charge du remplacement, seront régis par les dispositions de l'accord local, régime indemnitaire spécifique compris. Ces nouveaux accords locaux



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle Remplaçants du 20 juin 2017

devront reprendre les avancées des éventuels accords précédents portant sur le même sujet dans les territoires concernés.

La mesure de l'accord du 1^{er} mars 2016 sur le repos autour du dimanche une fois par mois est applicable aux CCR. »

❖ L'article 4 concernant le régime indemnitaire est reconduit dans son intégralité comme suit :

Des indemnités kilométriques seront mises en œuvre conformément aux modalités explicitées dans l'accord chargé de clientèle du 1^{er} mars 2016.

De plus, afin de prendre en compte les sujétions liées à cette activité, une indemnité de compensation de l'activité de remplacement sera créée pour chaque jour de remplacement effectué en dehors du Lieu Habituel de Travail.

| | Chargé de Clientèle Remplaçant |
|---------|--------------------------------|
| Zone 1 | 4 euros brut |
| Zone 2 | 8 euros brut |
| Zone 3 | 12 euros bruts |
| Zone 4* | 16 euros brut |

*Situation exceptionnelles

Les Chargés de Clientèle effectuant volontairement un remplacement en dehors de leur zone de mobilité ainsi que les CCR effectuant également volontairement un remplacement en dehors de leur zone de déplacement bénéficieront des indemnités listées ci-dessus en cohérence avec les kilomètres supplémentaires effectués.

Concernant la restauration :

- Les CCR dans les zones urbaines bénéficieront de la restauration collective ou du titre restaurant si la restauration collective n'est pas possible sur toute la zone de déplacement (soit du fait de l'éloignement géographique, soit du fait des horaires des agents),
- Les CCR dans les zones rurales bénéficieront soit du titre restaurant s'ils sont dans une zone de déplacement 2, soit du taux repas, s'ils exercent leur activité en zone de déplacement 3 ou 4.

Pour tenir compte des déplacements plus importants inhérents à la fonction de Chargés de Clientèle Remplaçant, une indemnité annuelle complémentaire à la



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les Chargés de Clientèle Remplaçants du 20 juin 2017

mesure annuelle de sur majoration des Indemnités Kilométriques (CORP-DRHS-2012-0273 du 16 juillet 2012) est mise en place.

- Pour les CCR faisant plus de 2500 km par an, cette indemnité sera de :
 - o 350 euros brut par an pour ceux ayant une zone de déplacement 1 ou 2
 - o 700 euros brut par an pour ceux ayant une zone de déplacement 3 ou 4
- Pour les CCR faisant plus de 5000 km par an et ayant une zone de déplacement de type zone 3 ou 4, cette indemnité sera de 900 euros brut par an

4. CHAPITRE 4 : DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT

❖ L'article 1 concernant l'accompagnement des agents Equipes Agents Rouleurs (EAR) et Chef d'Etablissement Remplaçant (CER) est reconduit avec les modifications suivantes :

Pour les collaborateurs éloignés du service ou ceux n'ayant pas pu être repositionnés, les modalités d'indemnisation suivantes sont reconduites :

- Les agents issus des fonctions EAR ou des entités EAR qui choisiront le métier de Chargé de Clientèle Remplaçant au sein des Secteurs bénéficieront d'une indemnité équivalente d'une part à la moitié des Indemnités Kilométriques (IK) perçues en 2015 ou 2016 et d'autre part à l'équivalent des Repos Compensateurs (RC) rendus ou mis sur un Compte Epargne Temps (CET) au titre de l'année 2015 ou 2016 au choix de l'agent. Cette indemnité sera au minimum de 250 euros pour tous les EAR et CER.
- Pour ceux qui choisiront de prendre un poste de Chargé de Clientèle, une indemnité correspondant au montant des IK perçues en 2015 ou 2016 et à l'équivalent des RC rendus, payés ou mis sur un CET en 2015 au titre de l'activité 2015 ou 2016 au choix de l'agent sera versée. Cette indemnité sera au minimum de 500 euros pour tous les EAR et CER.

Ces mesures spécifiques seront mises en œuvre exceptionnellement de manière rétroactive pour les reclassements des agents en entité EAR mis en œuvre depuis le 1^{er} juin 2016. Elles pourront être étalées sur deux années fiscales selon les demandes des agents.