

Direction Générale du Réseau La Poste

Projet d'Accord social

Accord sur les bureaux à priorité sociétale

CONFIDENTIEL

Entre les soussignés,

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

Madame Anne Laure BOURN en sa qualité de Directrice Générale Adjointe du Groupe La Poste, en charge de la Branche Réseau.

D'une part,

Et

Les organisations syndicales < préciser >
Représentées respectivement par < préciser >

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit

SOMMAIRE

Préambule

<p><u>Chapitre 1</u> Le champ d'application</p>

Article 1 : le périmètre

Article 2 : le personnel concerné

<p><u>Chapitre 2</u> Une reconnaissance renforcée au bénéfice des agents exerçant leur activité dans les bureaux à priorité sociétale</p>

Article 1 : un élargissement des mesures dites « QPV »

Article 2 : des actions favorisant le recrutement dans les bureaux à priorité sociétale (BPS)

Article 3 : un renforcement du nombre de promotions sur la fonction Chargé de Clientèle III-1

Article 4 : un appui spécifique à la mobilité sortante

<p><u>Chapitre 3</u> Un renforcement de la politique de prévention des incivilités dans les bureaux à priorité sociétale</p>
--

Article 1 : la prolongation du Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI)

Article 2 : un renforcement de la formation pour les agents exerçant dans les bureaux à priorité sociétale (BPS)

Article 3 : la mise en place d'un dispositif gradué de sanctions à l'encontre des clients récidivistes en matière d'incivilité

Article 4 : un allongement du suivi des postiers victimes d'incivilités ou d'agressions

Article 5 : le recours possible à des moyens renforcés pour les bureaux les plus touchés par les incivilités

<p><u>Chapitre 4</u> Des mesures spécifiques en matière d'organisation et de conditions de travail pour les bureaux à priorité sociétale</p>
--

Article 1 : un renforcement de la prise en charge client dans certains bureaux à priorité sociétale

Article 2 : le développement des partenariats

Article 3 : des rythmes de travail adaptés

Article 4 : la réfection des salles de repos

Article 5 : l'aménagement des espaces et du parcours client

<p><u>Chapitre 5</u> Les modalités de mise en œuvre de l'accord</p>

Article 1 : la date d'entrée en vigueur et le terme de l'accord

Article 2 : les formalités de dépôt et de publicité

Article 3 : la communication

Article 4 : le suivi de l'accord

Article 5 : la révision de l'accord

Préambule

La volonté de La Poste est d'apporter à chaque client un service de qualité, adapté à ses besoins, quel que soit le lieu où il vit. Certes, l'accès à ce service ne s'entend plus aujourd'hui comme il y a 20 ans comme un accès systématiquement physique. Les technologies ont évolué et les comportements des clients aussi.

Il n'en reste pas moins que l'accessibilité physique reste une composante majeure du service rendu aux clients. Les bureaux de poste qui accueillent chaque jour près de 1.45 millions de clients jouent de ce point de vue un rôle premier, notamment ceux qui sont implantés dans les quartiers considérés comme sensibles où cette présence postale est essentielle pour répondre aux besoins des plus fragiles.

Outre les objectifs commerciaux qui leur incombent comme partout, le paiement des prestations sociales, l'aide à la résolution de problèmes, la précarité, les difficultés de communication, source souvent de tensions, sont le quotidien des postiers qui exercent leur métier dans ces bureaux les plus exposés.

Voilà presque 20 ans, le 16 mars 1999, La Poste avait signé avec un certain nombre d'organisations syndicales un accord « pour le développement d'une politique spécifique de La Poste en zones sensibles » avec un double objectif :

- Mieux remplir les missions de service public de La Poste dans ces quartiers
- Reconnaître et valoriser les postiers travaillant dans ces bureaux.

Le présent accord, quand bien même il n'a pas le même champ d'application ni la même cible, quand bien même l'activité des bureaux devenus à priorité bancaire a beaucoup évolué, s'inscrit dans la continuité de ce texte dans la mesure où il vise des objectifs analogues :

- Se doter des moyens nécessaires pour offrir un service de qualité adapté aux besoins des populations qui s'y rendent.
- Apporter aux postiers qui travaillent dans ces bureaux une juste reconnaissance des spécificités de l'environnement dans lequel ils évoluent.
- Protéger au mieux les postières et les postiers travaillant dans ces bureaux grâce à une politique de santé et de prévention des risques ambitieuse.

Chapitre 1 **Le champ d'application**

Article 1 **Le périmètre**

Le périmètre intègre les bureaux identifiés à priorité sociétale :

- les bureaux de poste situés dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV),
- les bureaux situés dans les anciennes Zones Urbaines Sensibles (ex-ZUS)
- les bureaux « banque sociale » qui sont ceux ayant une activité de banque sociale supérieure ou égale à 20% et accueillant au moins 100 clients par jour.

L'activité banque sociale recouvre les retraits d'espèces sur Livret A réalisés au guichet, les émissions et paiements de Western Union au guichet, ainsi que les éditions de Relevé d'Identité de Compte ou notification d'avoir réalisées au guichet.

Par exception, sont également intégrés dans le périmètre :

- les bureaux ni ZUS ni QPV ayant plus de 20 % d'activité « banque sociale » et accueillant entre 80 et 100 clients par jour au guichet ;
- ainsi que ceux ayant une activité « banque sociale » comprise entre 19.50% et 20%.

L'activité « banque sociale » est très variable d'un bureau à l'autre. Afin de pouvoir moduler les différents engagements de cet accord au regard de ces situations, il apparaît nécessaire de distinguer au sein des bureaux à priorité sociétale, en fonction de leur niveau d'activité « banque sociale », une segmentation plus fine avec la création de 3 strates :

- une première strate (*strate 1*) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » supérieure ou égale à 20% et inférieure à 25%
- une seconde strate (*strate 2*) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » supérieure ou égale à 25 % et inférieure à 30%
- une troisième strate (*strate 3*) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » de 30% et plus

Pour tenir compte des évolutions de l'offre, de l'activité et de l'environnement socio-économique de ces bureaux de poste, la liste des bureaux intégrés dans le périmètre sera révisée tous les deux ans avec une présentation en commissions de suivi nationales et locales.

Article 2 **Le personnel concerné**

Cet accord concerne tous les collaborateurs du Réseau exerçant au moins 50% de leur temps de travail dans les bureaux identifiés à priorité sociétale, à savoir les Chargés de Clientèle, les Gestionnaires de Clientèle Bancaire, les Conseillers Bancaires et Conseillers Pro, les Directeurs de secteur et l'ensemble de leur équipe managériale....

Chapitre 2 **Une reconnaissance renforcée au bénéfice des agents exerçant leur activité dans les bureaux à priorité sociétale**

La mobilité interne est le mode prioritaire de comblement des postes. C'est pourquoi, afin de rendre plus attractives les mobilités vers les bureaux à priorité sociétale, les parties signataires du présent accord décident d'enrichir et de renforcer les mesures déjà en vigueur à La Poste au bénéfice des agents exerçant leur activité dans les Quartiers Prioritaires politique de la Ville.

Article 1 **Un élargissement des mesures dites « QPV »**

Tous les collaborateurs de La Poste exerçant dans des bureaux situés en Quartier Prioritaire politique de la Ville (QPV) bénéficient de mesures spécifiques en matière de rémunération, [cf. en annexe flash RH publié le 21 septembre 2017].

Ces mesures qui concernent la rémunération sont :

- la bonification d'ancienneté d'indice pour les fonctionnaires (depuis le 1^{er} janvier 2015, bonification de 3 mois après trois ans de service continu dans un QPV puis bonification de 2 mois au terme de chaque année supplémentaire passée dans un QPV),
- la majoration de l'ancienneté de rémunération pour les salariés (depuis le 1^{er} janvier 2015, après trois ans de services continus dans un QPV, réduction de trois mois du délai requis pour passer dans la tranche de rémunération supérieure ; réduction de deux mois de ce même délai au terme de chaque année supplémentaire passée dans un QPV,
- ou encore l'abondement du CET (*Compte Epargne Temps*) à hauteur de 25% pour les jours versés et conservés au moins 1 an, pour les agents en exercice dans la même période en bureau QPV.

Les signataires décident d'étendre le bénéfice de ces mesures à tous les collaborateurs exerçant au moins 50% de leur temps de travail dans les bureaux à priorité sociétale tels que définis dans l'article 1 du chapitre 1 du présent accord.

A la date de signature de cet accord, cela se traduit par l'extension de ces mesures à 711 bureaux supplémentaires.

Article 2

Des actions favorisant le recrutement dans les bureaux à priorité sociétale

L'insuffisante attractivité des bureaux à priorité sociétale, particulièrement pour les bureaux situés dans les strates 2 et 3, a une incidence directe sur le recrutement dans ces établissements quel que soit le métier recherché : manager, Chargé de Clientèle ou Conseiller Bancaire.

Afin de faciliter le comblement des postes vacants, dans le cadre du présent accord, deux actions sont engagées

§1

En matière de comblement interne

- Pour le comblement des postes de Chargés de Clientèle dans les bureaux des strates 2 et 3, les signataires décident la création d'un accompagnement spécifique à la mobilité entrante via le versement d'une indemnité, d'un montant de 2 000 euros payable, en deux fois sur deux ans. Cette indemnité spécifique se cumule avec les dispositifs indemnitaires existants en cas de mobilité et sera également versée en cas de nomination suite à promotion.
- Concernant les mobilités entrantes des Conseillers Bancaires et des Gestionnaires de Clientèle Bancaire, l'accord du 2 mars 2016 sur les métiers et les parcours professionnels des conseillers bancaires prévoient des mesures financières spécifiques concernant le comblement des postes sur les zones déficitaires. Il est décidé d'intégrer dans la définition des zones déficitaires les bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3. Le présent accord pose le principe selon lequel tout bureau de poste reconnu bureau à priorité sociétale est automatiquement considéré comme répondant à la notion de zone déficitaire.

- Les Directeurs de Secteur et les équipes managériales bénéficient d'ores et déjà d'un accompagnement financier de leur mobilité géographique et fonctionnelle dans le cadre des différents dispositifs en vigueur à La Poste.

§2

En matière de recrutement externe

Lorsque le recrutement interne ne permet pas de satisfaire les besoins de comblement, le recours au recrutement externe se fera dans le cadre de la politique de recrutement définie chaque année.

Article 3

Un renforcement du nombre de promotions sur la fonction Chargé de Clientèle III-1

La structuration du métier de Chargé de Clientèle permet à chaque agent de construire son propre parcours professionnel. Les signataires de l'accord Chargé de Clientèle de 2016 et de l'accord Chargé de Clientèle Remplaçant de 2017 se sont engagés sur un volume de promotions de 7 200 sur la période 2016-2019.

Par ce nouvel accord, les signataires s'engagent sur 150 promotions supplémentaires afin de permettre l'installation de Chargés de Clientèle 3.1 accueil vente dans les bureaux à priorité sociétale de proximité sans encadrement de strate 3.

Article 4

Un appui spécifique à la mobilité sortante

Tous les collaborateurs du Réseau bénéficient d'un accompagnement tout au long de leur parcours professionnel. Pour ceux travaillant dans les bureaux à priorité sociétale, du fait des conditions particulières d'exercice de leur activité, il convient de mettre à leur disposition un appui complémentaire lorsqu'ils souhaitent évoluer vers d'autres bureaux ou d'autres métiers.

C'est pourquoi le présent accord met en place un dispositif spécifique d'accompagnement qui sera proposé à tout Chargé de clientèle qui souhaite effectuer une mobilité après quatre ans d'exercice en bureau à priorité sociétale.

Ce dispositif comporte deux aspects :

- un appui à la construction du projet professionnel : un entretien professionnel avec le CEP ou le RRH sera fait au cours de la troisième année consécutive d'exercice en bureau à priorité sociétale pour construire avec le collaborateur qui le souhaite son projet professionnel en dehors des bureaux à priorité sociétale. A cet effet, une formation spécifique sera dispensée aux RRH, ayant dans leur portefeuille d'activité des bureaux à priorité sociétale,
- une priorité : en cas de candidature sur un poste équivalent hors périmètre des bureaux à priorité sociétale, priorité est donnée aux candidats ayant exercé au moins 4 années consécutives dans un bureau à priorité sociétale, sans toutefois que cela puisse porter préjudice aux actions de maintien dans l'emploi.

Chapitre 3
Un renforcement de la politique de prévention des incivilités
dans les bureaux à priorité sociétale

Les bureaux à priorité sociétale n'ont pas le monopole des incivilités auxquelles peuvent être confrontés tous les postiers quel que soit le secteur dans lequel ils exercent leur activité. Il n'en reste pas moins que ces bureaux y sont confrontés de manière plus fréquente.

C'est pourquoi, les parties signataires s'accordent sur la nécessité d'engager un plan d'actions ambitieux afin de protéger au mieux les postières et les postiers travaillant dans les bureaux à priorité sociétale. Les mesures qu'il contient, si elles s'avèrent efficaces, ont vocation à être étendues à l'ensemble des bureaux de poste quel que soit leur secteur d'implantation.

Article 1
La prolongation du Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités
(POLI)

Le Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI) consiste en une analyse opérationnelle de la situation du bureau face aux incivilités et à la prise de décision, avec l'équipe du bureau, de 4 à 5 actions ciblées pour réduire le nombre d'incivilités. Ce plan est défini actuellement pour une mise en œuvre jusqu'à la fin du 1^{er} semestre 2018. Ainsi, à ce jour, 474 bureaux à priorité sociétale sont engagés dans la première phase de POLI dont 378 bureaux à priorité sociétale.

Au vu des attentes et des retours d'expérience positifs des territoires, les signataires reconnaissent la nécessité de prolonger POLI au-delà du 1^{er} semestre 2018 prioritairement sur l'ensemble des bureaux à priorité sociétale des strates 3 et 2 [sans que ce soit bien évidemment au détriment de bureaux "hors périmètre" de l'accord qui seraient fortement touchés par des incivilités] et ce jusqu'à fin 2020.

Article 2
Un renforcement de la formation pour les agents exerçant
dans les bureaux à priorité sociétale

Dans la continuité des actions précédentes, un dispositif de formation dédié sera mis en œuvre.

§1
Formation à la prévention des incivilités

Des formations sur la prévention des incivilités ont été développées par la Direction de la Sécurité et sont mises en œuvre pour les agents et les managers. Les postiers exerçant dans les bureaux à priorité sociétale seront prioritaires pour suivre ces formations.

De plus, les signataires s'engagent à ce que d'ici fin 2020, tous les postiers exerçant habituellement dans les bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3 aient suivi le module « Prévention des incivilités » se déployant sur site (bureau fermé). Un suivi spécifique sera fait à l'occasion des commissions de suivi.

§2

Formation à la médiation

Les REC des bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3 seront tous formés à la médiation. Les autres collaborateurs de ces bureaux qui travaillent dans l'espace commercial pourront, s'ils le souhaitent, également suivre cette formation.

Article 3

La mise en place d'un dispositif gradué de sanctions à l'encontre des clients récidivistes en matière d'incivilité

Un processus de lutte contre la récurrence d'incivilité a été testé par plusieurs Directions Régionales Réseau et Banque. Ce processus de prévention des récurrences d'incivilité correspond dans un premier temps à l'envoi systématique d'une lettre de mise en garde puis, en cas de récurrence, au dépôt de plainte et à la demande de clôture de compte.

Par le présent accord, il est décidé le déploiement de cette procédure dans tous les bureaux à priorité sociétale du périmètre d'ici fin 2018.

Article 4

Un allongement du Suivi des postiers victimes d'incivilités ou d'agressions

Le Réseau a développé depuis plusieurs années différents dispositifs pour accompagner les postiers victimes d'incivilité ou d'agression. Ainsi dans le cadre d'une approche pluridisciplinaire, un dispositif post-agression est mis en œuvre dans les bureaux pour prendre en charge immédiatement les postiers dans cette situation.

Les signataires reconnaissent la nécessité pour certains postiers d'avoir un accompagnement sur le plus long terme. Il est décidé de proposer la prise en charge d'un suivi psychologique d'1 an à la demande des postiers exerçant dans les bureaux à priorité sociétale et étant en arrêt pour accident de travail (ou service) suite à une incivilité.

Article 5

Le recours possible à des moyens renforcés pour les bureaux les plus touchés par les incivilités

Pour les bureaux à priorité sociétale subissant le plus d'incivilités, la possibilité sera donnée aux Directeurs de Secteur de solliciter les Directeurs de la Sureté afin d'avoir la présence de vigiles sur la semaine de versement des prestations sociales.

Chapitre 4

Des mesures spécifiques en matière d'organisation et de conditions de travail pour les bureaux à priorité sociétale

Outre les incivilités auxquelles ils sont confrontés et qui font l'objet d'un plan d'actions dédié dans le cadre du présent accord [chapitre 3], les agents des bureaux à priorité sociétale exercent leur activité au service de clients dont beaucoup connaissent des difficultés de toute nature et qui, de ce fait, nécessitent une attention particulière. Cela doit être pris en considération.

C'est pourquoi les parties signataires du présent accord, conscientes de cette réalité, estiment que sa prise en compte doit se traduire par des engagements sur l'organisation et les conditions de travail.

Article 1 **Un renforcement de la prise en charge client dans certains bureaux à priorité sociétale**

L'accueil de nos clients, de tous nos clients, dans les bureaux à priorité sociétale nécessite la mise en place de moyens spécifiques. D'ores et déjà, depuis 2017, la méthode de dimensionnement des effectifs des bureaux de poste permet de différencier les bureaux « banque sociale » des autres. En effet, est pris en compte dans ces bureaux un seuil de clients par heure de PT de prise en charge de 50 clients au lieu de 60, ce qui permet d'allouer des moyens supplémentaires dans le dimensionnement cible de ces bureaux.

Par le présent accord, les signataires souhaitent aller plus loin pour certains bureaux à priorité sociétale. C'est pourquoi s'agissant des bureaux à priorité sociétale de la strate 3 le seuil de prise en charge de clients est ramené de 50 à un niveau de 40 clients/heure de PT de prise en charge.

Article 2 **Le développement des partenariats**

Les partenariats qui ont été noués dans les bureaux à priorité sociétale sont devenus au fil du temps un élément efficace et reconnu d'amélioration dans la prise en charge des clientèles fragiles et dans la prévention des incivilités.

Un plan de développement pluriannuel de ces partenariats avec les associations sur la médiation sociale et l'inclusion numérique sera engagé prioritairement dans les bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3.

Article 3 **Des rythmes de travail adaptés**

Dans l'accord Chargé de Clientèle signé en 2016, un premier engagement avait été défini : « 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 ».

Les signataires reconnaissent la nécessité de renforcer cet engagement pour les collaborateurs des bureaux à priorité sociétale pour mieux prendre en compte la situation de ceux d'entre eux exerçant l'essentiel de leur activité dans les espaces clients [Chargés de Clientèle, Gestionnaires de Clientèles Bancaires]. C'est pourquoi par le présent accord il est décidé de mettre en place systématiquement dans les bureaux à priorité sociétale

des strates 2 & 3 une organisation de travail permettant un repos d'un jour par quinzaine [en complément du repos dominical] en lieu et place d'une demi-journée de repos par semaine sans pour cela nuire à l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle des agents concernés.

Article 4
La réfection des salles de repos

Les signataires prennent l'engagement selon lequel, lors de travaux de rénovation ou de modernisation d'un bureau de poste compris dans le périmètre de l'accord, si cela s'avère nécessaire, la réfection de la salle de repos soit réalisée.

Article 5
L'aménagement des espaces et du parcours client

Les bureaux de poste concernés par cet accord, et particulièrement les bureaux « banque sociale », sont des bureaux avec des flux de clients importants et très variés aussi bien en termes de typologie de clientèles que de besoins selon la période du mois.

C'est pourquoi, les signataires reconnaissent la nécessité de mener des actions pour repenser le parcours clients et l'aménagement des espaces. Ces actions doivent être menées non seulement en fonction de l'ergonomie des lieux mais aussi de la variabilité des flux et des besoins des clients. A cet effet, des expérimentations seront menées en 2018 sur des bureaux représentatifs.

Les managers opérationnels seront associés à ces actions de 2 manières :

- ils seront associés aux réflexions conduites au niveau national ainsi, bien évidemment, qu'à celles portant sur l'adaptation de leurs bureaux
- une boîte à outils à destination de tous les directeurs de secteur sera élaborée à partir des bonnes pratiques développées dans les bureaux.

<p><u>Chapitre 5</u> Les modalités de mise en œuvre de l'accord</p>

Article 1
La date d'entrée en vigueur et le 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 sera mis en œuvre dans tous les territoires.

Cet accord national se substituera à tous les usages et décisions unilatérales relatifs aux bureaux à priorité sociétale, quel que soit leur objet.

Il est conclu pour une durée déterminée dont le terme est fixé au 31 décembre 2020. 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 du Réseau 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 **La communication**

Un dispositif de communication complet sera mis en place pour permettre aux agents de prendre connaissance de cet accord ainsi qu'une information régulière dans les différents supports de communication.

Une communication spécifique sera faite vers les Directeurs de Secteur et leur équipe managériale sur cet accord et ses modalités de déploiement.

Article 4 **Le suivi de l'accord**

Une commission nationale de suivi et d'interprétation est mise en place qui doit se réunir 2 fois par an, et, en tout état de cause, une première fois 6 mois après l'entrée en vigueur du présent accord.

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

En outre, une commission de suivi locale sera mise en œuvre au niveau de chaque NOD qui se réunira une fois par an avec les représentants des organisations syndicales signataires.

Lors de sa première réunion, la commission nationale de suivi fixera ses modalités de fonctionnement et les modalités de suivi de la mise œuvre de l'accord tant au niveau national que local.

Article 5 **La 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.