



Conditions et modalités de mise en œuvre de la prime d'équipe Distribution pour l'année 2019

La présente note vise à préciser les conditions et modalités de la mise en œuvre de la prime d'équipe Distribution pour l'année **2019** et pour un paiement **en 2020**.

1. Les principes généraux

2. Le processus de gestion de la prime d'équipe

2.1 Communication et sensibilisation aux bénéficiaires de la prime

2.2 Fixation des indicateurs et des objectifs

2.3 Notification des indicateurs et des objectifs aux équipes

2.4 Suivi et analyse des résultats par équipe

3. Les personnels concernés

3.1. Agents affectés à l'activité de la Distribution

3.2. Facteurs polyvalents (FP) et les facteurs services experts (FSE)

3.3. Facteurs guichetiers

3.4. Responsables Opérationnels (Rop) et les Responsables d'Equipes (RE) affectés à l'encadrement des équipes de la Distribution

4. Détermination de la prime d'équipe pour les agents affectés à la Distribution

4.1. Montant annuel de la prime

4.2. Calcul du montant annuel de la prime pour les Rop et les RE

4.3. Paiement

4.4. Cas particuliers

Annexes

1. Liste des indicateurs Nationaux et locaux

2. Définition des indicateurs



1. Les principes généraux

La prime d'équipe est un dispositif collectif de management et de reconnaissance. Il permet d'intégrer les priorités de la Branche Services-Courrier-Colis, en orientant les contributions de chacun sur des indicateurs alignés autour des trois axes du plan stratégique « Ambition 2020, vers le monde des services » :

- « Croissance/Conquête »
- « Excellence opérationnelle »
- « Engagement / Postiers »

Cette prime a aussi vocation à valoriser la contribution collective de l'équipe dans l'atteinte des résultats et à donner un véritable levier de motivation aux managers. C'est pourquoi les conditions de fixation des indicateurs et des niveaux d'objectifs ainsi que le suivi trimestriel sont essentiels pour rendre attractive la prime d'équipe.

Une attention particulière doit être apportée à l'animation et au pilotage du dispositif.

2. Le processus de gestion de la prime d'équipe

2.1 Communication et sensibilisation aux bénéfices de la prime

Les agents doivent être **sensibilisés aux nouveaux indicateurs nationaux et locaux de la prime d'équipe pour l'année qui arrive.** Cette première étape doit leur permettre de s'approprier les nouveaux indicateurs et d'en comprendre le sens en lien avec la stratégie de la BSCC.

2.2 Fixation des indicateurs et des objectifs pour chaque équipe

La prime d'équipe est définie à partir des résultats de cinq indicateurs, répartis sur deux niveaux (cf annexe 1) :

- **deux indicateurs nationaux, dont le poids représente 50% de la prime de référence (25% chacun) .**

Ils sont obligatoires pour chaque établissement et décidés au niveau national.

Pour 2019, les deux indicateurs nationaux évoluent au regard des enjeux de la BSCC



Les indicateurs nationaux	Enjeux
Indicateur N°1 : 25% Nombre de réclamations locales par équipe	Il constitue un levier majeur de mobilisation autour de la satisfaction client et plus particulièrement du règlement local des réclamations des clients. L'ambition nationale, qui doit être relayée au niveau local, est de diminuer le nombre de réclamations locales . Le niveau d'objectivation sera fixé au niveau de l'établissement.
Indicateur N°2 : 25% Taux de cahiers de tournée à jour et conformes au standard dans l'équipe	Il met l'accent sur la mobilisation des équipes concernant non seulement les points d'attention de la tournée (SST) mais également les informations indispensables au bon remplacement du titulaire en cas d'absence. En effet, le cahier de tournée restitue les caractéristiques de la tournée, chaque facteur recensant toutes les informations inhérentes à sa tournée. Le niveau d'objectivation national qui doit être relayé au niveau local est de 100% .

- **trois indicateurs locaux**, dont le poids représente aussi **50% de la prime de référence** : ils sont choisis parmi la liste des indicateurs locaux proposée pour 2019 (un pour chaque axe). Ils doivent être retenus par l'équipe en fonction des problématiques locales sur lesquelles le Directeur d'établissement ou le manager souhaite avoir une amélioration du résultat. Ils peuvent **varier d'une équipe à une autre et d'un trimestre à l'autre**.

Avant de déterminer les indicateurs et objectifs de l'année pour chaque équipe, le Directeur d'Etablissement présente aux équipes le bilan des résultats de l'année écoulée et le contrat d'objectifs de l'établissement. Il partage ensuite les indicateurs nationaux et oriente les indicateurs locaux ainsi que les objectifs, avec l'ensemble du collectif managérial.

Dans un second temps, **chaque manager organise des moments d'échanges et de partage avec les équipes** pour communiquer et expliquer le sens de chaque indicateur. Cette phase d'échanges est primordiale. En effet, elle permet :

- une meilleure appropriation des indicateurs et des niveaux d'objectifs par les équipes
- un choix des indicateurs réalisé de manière collégiale et transparente
- la responsabilisation des agents.

Les indicateurs et objectifs fixés doivent être réalistes, c'est-à-dire **atteignables**. Ils doivent prendre en compte le contexte et les particularités de la majorité des tournées de l'équipe. Compte tenu de la



saisonnalité de certains critères, les objectifs locaux pour un même indicateur pourront varier d'un trimestre à l'autre. Si nécessaire, une réactualisation des objectifs locaux peut être réalisée avant chaque nouveau trimestre. Cette réactualisation, à l'initiative du Directeur d'Etablissement et de l'encadrement, sera envisagée dès lors qu'un certain nombre d'évènements, ayant un impact direct sur les résultats de l'équipe, le justifient.

Cas particulier pour 2019 : indicateur local prioritaire pour les équipes ayant une majorité de 4RM

Compte tenu de l'alourdissement des coûts liés aux dommages aux véhicules très importants, l'indicateur local « **Diminution du coût de réparation de la carrosserie imputable à un sinistre responsable** », **situé dans l'axe engagement postiers sera obligatoire pour les équipes ayant une majorité (plus de 50%) de 4RM.**

L'ambition de -15% MPAP au niveau national sur cet indicateur devra **être adaptée à la situation locale des équipes concernées et validée par le DO.**

Le DE veillera tout particulièrement au respect de cette priorité d'action et à la mise en place de cet indicateur dans les équipes concernées.

Rappel : le Directeur d'établissement (DE) a également la possibilité de **créer un indicateur local** ; celui-ci doit faire l'objet d'une **validation par le Directeur Opérationnel (DO), qui peut également appuyer sa décision avec l'avis du Directeur Métier de la Distribution et de la Livraison (DMDL)**, et être en lien avec l'un des 3 axes : « Croissance/Conquête », « Excellence opérationnelle » ou « Engagement/Postiers ». Dans ce cas, cet indicateur viendra se substituer à ceux proposés sur l'axe choisi.

2.3 Notification des indicateurs et des objectifs aux équipes

Le Directeur d'Etablissement valide les indicateurs et objectifs proposés par chaque équipe en fonction des enjeux locaux et des situations des équipes.

Les indicateurs et objectifs retenus pour l'année 2019 doivent être ensuite communiqués auprès de chaque équipe.

Si les objectifs sont modifiés pour un trimestre suivant, ils sont communiqués avant la fin du trimestre précédent.

2.4 Suivi et analyse des résultats par équipe

Le suivi et l'analyse des résultats sont réalisés mensuellement. **Une présentation de partage des résultats doit être faite à chaque équipe.** En cas d'écart, le manager déclenche une analyse des causes et définit les actions à mettre en œuvre avec les équipes.

3. Les personnels concernés

La prime d'équipe concerne :



- L'ensemble des agents de la Branche Service Courrier Colis, **effectuant des activités de distribution et affectés dans les équipes à la Distribution** : facteurs titulaires, facteurs polyvalents, facteurs d'équipe, facteurs qualité, facteurs services expert.
- L'ensemble des facteurs-guichetiers
- L'ensemble des Responsables opérationnels (Rop) et Responsables d'Equipes (RE) de la Branche SCC, affectés à l'encadrement des équipes de la Distribution.

Ces personnels sont éligibles selon les principes et modalités suivantes :

3.1 Agents affectés à l'activité de la Distribution

La prime d'équipe récompense le travail en équipe réalisé sur l'année par l'ensemble de ces personnels.

L'octroi de la prime est fonction des résultats obtenus l'année précédente par l'équipe au regard des objectifs fixés.

Les résultats de l'équipe sont mesurés sur cinq indicateurs en lien avec les enjeux de la Branche Services-Courrier-Colis pour tous les établissements.

Chaque membre de l'équipe perçoit le même montant, modulé par la prise en compte des cas particuliers détaillés au point 4.4.

3.2 Facteurs polyvalents (FP) et les facteurs services experts (FSE)

Ces agents ayant effectué des remplacements au sein de plusieurs équipes percevront la prime au prorata de leur taux de rattachement à ces équipes au cours de l'année considérée.

Les FP et les FSE percevront la prime qui sera modulée par la prise en compte des cas particuliers détaillés au point 4.4.

3.3 Facteurs guichetiers

Les facteurs guichetiers sont éligibles à la prime d'équipe au prorata du temps passé sur l'activité de distribution au sein d'une équipe.

3.4 Responsables Opérationnels (Rop) et les Responsables d'Equipes (RE) affectés à l'encadrement

Afin de reconnaître et de valoriser leur rôle clef dans la transformation et leur engagement auprès de leurs équipes, les Responsables opérationnels et les Responsables d'Equipes sont éligibles à la prime d'équipe depuis le 1er janvier 2017, selon les conditions particulières précisées ci-après. Cette prime correspond à la moyenne pondérée de la prime collective, obtenue par le ou les équipe(s) dont ils assurent la responsabilité.

Les RE/ROp percevront la prime qui sera modulée par la prise en compte des cas particuliers détaillés au point 4.4.



4. Détermination de la prime d'équipe pour les agents affectés à la Distribution

La prime est évaluée au trimestre. Aussi, les critères et les objectifs des 4 trimestres sont **définis en début d'année pour chacune des équipes**.

Le suivi, la communication et l'affichage des résultats des indicateurs **de chacune des équipes** par rapport aux objectifs, sont réalisés au sein de l'Etablissement, **au terme de chaque trimestre**.

Le calcul de l'atteinte des objectifs se fait également au trimestre. Il définit le montant de la prime attribué par le Directeur d'Etablissement aux agents de chaque équipe et pour chacun des trimestres, indépendamment des éléments pouvant en impacter le montant mis en paiement individuellement et définis au point 4.4.

4.1 Montant annuel de la prime

Le montant de la prime annuelle¹ pourra varier de 0 à 300 €, en fonction des seuils de déclenchement définis pour les équipes et **jusqu'à 450 € MAXIMUM en cas de surperformance**.

3 seuils de déclenchement à l'initiative du manager sont à fixer par objectif :

- Seuil bas => coefficient 0,8
- Seuil standard => coefficient 1
- Seuil haut => coefficient 1,2

Modalités spécifiques au 1^{er} trimestre 2019

Neutralisation du premier trimestre et répartition du montant de la prime d'équipe sur les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} trimestres.

Dans ce cas, les fourchettes d'attribution de la prime d'équipe sont les suivantes pour chacun des trimestres 2019, avec quatre niveaux d'attribution possibles en fonction des résultats de l'équipe :

Niveau d'atteinte du résultat	Montant cible à l'année	Montant cible pour chaque trimestre 2019 (avec 1 ^{er} trimestre neutralisé)
Résultats < seuil bas	0 €	0 €
Résultats ≥ seuil bas et < seuil standard	150 €	50 €
Résultats ≥ seuil standard et < seuil haut	300 €	100 €
Résultats = seuil haut	450 €	150 €

1 En année pleine, pour un temps plein



4.2 Calcul du montant annuel de la prime pour les Rop et les RE

La prime correspond à la moyenne pondérée de la prime d'équipe, obtenue par la ou les équipes dont l'encadrant a la responsabilité.

En année pleine, le montant de la prime annuelle pourra varier de 0 à 450€ en fonction des résultats de la ou des équipes.

Méthode de calcul :

((Nombre d'agents de l'équipe 1 X par le montant de la prime de l'équipe 1) + (Nombre d'agents de l'équipe 2 X par le montant de la prime de l'équipe 2))/par le nombre total d'agents encadrés par le Rop /RE.

Exemple : Cas d'un RE encadrant 2 équipes : une équipe de 12 agents et une équipe de 7 soit au total 19 agents.

Dans le cas où l'équipe 1 bénéficie d'une prime de 450€, et l'équipe 2 bénéficie d'une prime de 250€ : le RE percevra une prime correspondant au calcul suivant :

$$\hookrightarrow ((12*450) + (7*250))/19 = 376\text{€}$$

4.3 Paiement

Le paiement de la prime est annuel et effectué en début d'exercice suivant l'exercice de référence, par le Directeur d'Etablissement et en tout état de cause **au plus tard fin mai pour un paiement en juin.**

Le montant global de la prime est la somme des primes calculées sur chacun des trimestres pondéré par l'appréciation (voir § 4.4).

Le RRH de l'établissement est garant du respect du process de la prime d'équipe et notamment **des bénéficiaires, du montant maximum par bénéficiaire ainsi que la date limite d'envoi des états indemnitaires** au CSRH.

La prime est versée à concurrence du **temps de travail effectué au sein de l'équipe**, exception faite des cas particuliers cités dans le point 4.4.

Le DO et la DRH DEX s'assurent que le montant global des primes à verser par établissement est en cohérence :

- avec les indicateurs nationaux ou locaux obligatoires
- avec le niveau de réalisation des critères de détermination de la prime.
- avec la performance globale réalisée par l'établissement.
- avec les éléments d'ordre individuel pouvant en affecter le montant.



La prime d'équipe au titre de 2018 est mise en paiement à **partir de février 2019** sur les codes n° 7690 (code pour les fonctionnaires) ou 8BA (code pour les salariés).

La prime d'équipe constitue un élément de salaire et est soumise aux cotisations en vigueur.

4.4 Cas particuliers

- Les agents n'ayant pas passé l'année complète dans l'équipe, percevront la prime d'équipe à la distribution au prorata du nombre de jours travaillés au cours de l'année dans l'équipe. En tout état de cause, les agents ne sont éligibles à la prime d'équipe que s'ils ont travaillé 3 mois consécutifs au sein d'un établissement et qu'ils ont été rattachés pendant ces 3 mois à une ou plusieurs équipes.
- Les encadrants n'ayant pas managé d'équipe à la distribution sur une année complète, percevront la prime d'équipe à la distribution au prorata du nombre de jours de management ou de leurs équipes, à condition d'avoir managé une ou des équipes pendant trois mois consécutifs au sein d'un établissement.

A noter, pour ces cas particuliers, exposés ci-dessus, il n'est pas nécessaire d'être présent lors du paiement de la prime pour en bénéficier.

- Les collaborateurs travaillant à temps partiel, percevront la prime au prorata de leur temps de travail dans l'équipe et, pour les Responsables opérationnels et Responsables d'Equipes, au prorata de leur activité de management des équipes à la distribution.
- Une absence irrégulière dans l'année entraîne la suppression de la prime.
- L'impact de l'appréciation est le suivant : les agents appréciés D seront exclus du paiement de la prime. Les agents appréciés A verront le montant de la prime minoré de 50%, sauf cas particuliers des débutants notés A lors de leur première année d'activité pour lesquels l'impact sur la prime sera neutralisé.
- **Cas des agents en CDD :** ces personnels sont éligibles à la prime d'équipe, dans les mêmes conditions que les autres, dès lors qu'ils ont 3 mois d'ancienneté dans l'établissement et qu'ils ont été rattachés durant ces 3 mois à une ou plusieurs équipes Distribution.
- **Cas des personnels intérimaires ou CDI intérimaires :** ces personnels sont éligibles à la prime d'équipe, dans les mêmes conditions que les autres, dès lors qu'ils ont 3 mois d'ancienneté dans l'établissement et qu'ils ont été rattachés durant ces 3 mois à une ou plusieurs équipes Distribution.

Cette prime est à intégrer lors de la saisie du relevé d'activité ou relevé d'heures dans TEMPORARIS par le responsable RH de l'établissement. Les conditions d'octroi et de calcul sont les mêmes que pour les personnels appartenant à La Poste.



Annexe 1 : Liste des indicateurs nationaux et locaux

1/ Les indicateurs nationaux (50%)

- Nombre de réclamations locales par équipe (25%)
- Taux de cahiers de tournée à jour et conformes au standard dans l'équipe (25%)

2/ Les indicateurs locaux par axe (50%)

➤ CROISSANCE / CONQUETE (16%)

- Taux de flashage courrier en retour distri à J
- Taux de flashage 1ère présentation colis – hors zone ACP
- Nombre de PDI décrits dans GEOP@D
- Apport et réalisation de Chiffre d'Affaires

➤ EXCELLENCE OPERATIONNELLE (16%)

- Nombre de réclamations / Nouveaux contrats de Réexpédition
- Taux d'instance LR
- Taux d'instance Colis
- Taux de flashage « arrivée » colis

➤ ENGAGEMENT POSTIERS (18%)

- Formation par an par agent
- Mise en œuvre des standards SST (dépôts/relais, utilisation des matériels de manutention etc.)
- Respect du port des EPI
- Respect du port de la ceinture de sécurité
- Respect du port de la tenue
- Respect de la propreté des chantiers, des casiers ou des véhicules
- Coût de réparation de la carrosserie imputable à un sinistre responsable
- Respect du poids de l'emport (sac dépôt relais/chargement des MOLOCS/matériels...)



Possibilité de créer un indicateur local, validé par le DO, en lien avec la « Croissance/Conquête », « l'Excellence opérationnelle » et « Engagement/Postiers ».

Rappel : aucun indicateur lié à l'absentéisme pour maladie ou à l'accidentologie ne doit être fixé.



Annexe 2 : Définition des indicateurs

Les indicateurs	Définition
<p><u>Indicateur N°1 : 25%</u></p> <p>Nombre de réclamations locales par équipe</p>	<p>Motifs de réclamations relevant du local concernant le courrier et le colis et suivies dans « La Voix du client » ; pour la prime d'équipe, ces motifs seront retraités en neutralisant les deux motifs suivants qui relèvent davantage du fonctionnement local ou de la responsabilité managériale que de la responsabilité des facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none">• objets non trouvés en instances• distribution quotidienne non respectée
<p><u>Indicateur N°2 : 25%</u></p> <p>Taux de cahiers de tournée à jour et conformes au standard dans l'équipe</p>	<p>Nombre de cahiers de tournées existants et à jour, conformes au standard national, comparé au nombre de tournées de l'établissement.</p> <p><i>Le standard national du cahier de tournée est accessible dans la Distribox avec les éléments de la prime d'équipe 2019.</i></p>



DEFINITIONS DES INDICATEURS DE LA PRIME D'EQUIPE 2019

AXES	INDICATEURS	DEFINITIONS
Indicateurs Nationaux	Nombre de réclamations locales par équipe	Motifs de réclamations relevant du local concernant le courrier et le colis et suivies dans « La Voix du client » ; pour la prime d'équipe, ces motifs seront retraités en neutralisant les deux motifs suivants qui relèvent davantage du fonctionnement local ou de la responsabilité managériale que de la responsabilité des facteurs : objets non trouvés en instance et distribution quotidienne non respectée.
	Taux de cahiers de tournée à jour et conformes au standard dans l'équipe	Nombre de cahiers de tournées existants et à jour, conformes au standard national, comparé au nombre de tournées de l'établissement. Le standard national du cahier de tournée est accessible dans la Distribox avec les éléments de la prime d'équipe 2019.
AXE CONQUETE	Nombre de PDI décrits dans GEOP@D	Il s'agit de l'évolution du nombre de PDI dont les caractéristiques ne sont pas décrites dans GEOP@D
	Taux de flashage courrier en retour distri à J	Taux de plis 35 sur une tournée partis en distribution en J qui ont été flashés en retour distribution en J (SI Cocotier)
	Taux de flashage 1ère présentation colis - hors zone ACP	Taux de colissimos flashés en 1ère présentation rapportés au nombre total de colis flashés-hors zone ACP (SI Cocotier)
	Apport et réalisation de chiffre d'affaires	Nombre de fiches "apport" concrétisées de l'équipe
AXE EXCELLENCE OPERATIONNELLE	Nombre de réclamations / nouveaux contrats de réexpédition	Nombre de réclamations par nouveaux contrats de réexpédition (ANAKIN)
	Taux d'instances LR	Nombre d'objets mis en instance en J / nombre d'objets emportés en J (SI cocotier)
	Taux d'instances COLIS	Nombre d'objets mis en instance en J / nombre d'objets emportés en J (SI Cocotier)
	Taux de flashage « arrivée » colis	Pourcentage de colis du label flashés à l'arrivée par rapport au nombre total de colis flashés dans le réseau (SI BU colis)
AXE ENGAGEMENTS POSTIERS	Formation par an par agent	Prendre en compte la professionnalisation des agents et leur montée en compétence. Ce critère s'apprécie en nombre de formations et non en jours de formations. Il peut s'agir d'une formation d'une journée comme d'une formation de 10 jours. Elle comptera pour 1 dans le calcul de la prime. Pour respecter la logique de Prime d'Equipe, le DE peut coupler ce critère avec le critère concernant la maîtrise des fiches « Standard national » ou "Savoir faire" maîtrisées. Il peut, par exemple, fixer un objectif de participation de l'Equipe aux formations dispensées par les managers/ préventeurs / FQ ou FSE dans certains centres.
	Mise en œuvre des standards SST : (dépôts/relais, utilisation des matériels de manutention etc.)	Nombre d'anomalies constatées sur le trimestre lors des contrôles réalisés sur l'ensemble des agents de l'équipe
	Respect du port des EPI	Porter les chaussures de sécurité, gants de manutention, gants pour les staby et quadeo sans porte...
	Respect du port de la ceinture de sécurité	Porter la ceinture en cours de conduite
	Respect du port de la tenue	Porter au moins un élément de la tenue comme signe d'appartenance à la Poste
	Respect de la propreté des chantiers, des casiers ou des véhicules	Absence de K7, de lien au sol, structure rangé dans les zones de stockage dédiées, position de travail propre
	Coût de réparation de la carrosserie imputable à un sinistre responsable	Montant payé pour les sinistres responsables 4RM (SI Drection technique et suivi transmis par le contrôle de gestion)
	Respect du poids de l'emport (sac dépôt relais/chargement des MOLOCS/matériels...)	15 kg max pour les sacs des dépôts relais, respect des normes de chargement sur chaque moyen de locomotion....