

**ACCORD**  
**SUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL**  
**ET**  
**SUR L'EVOLUTION DES METIERS DE LA DISTRIBUTION**  
**ET DES SERVICES**  
**DES FACTRICES / FACTEURS**  
**ET DE LEURS ENCADRANTES / ENCADRANTS**  
**DE PROXIMITE**

AG  
PHD  
CB  
NS

Le présent accord est conclu entre :

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 Sylvie FRANCOIS, en sa qualité de Directrice des Ressources Humaines du Groupe La Poste, et Monsieur Philippe DORGE en sa qualité de Directeur Général Adjoint du Groupe La Poste, en charge de la Branche Services-Courrier-Colis.

D'une part,

Les organisations syndicales représentatives signataires du présent accord,

D'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit entre les parties :

DJ      CB  
FS      B  
PHD      AG

## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	5
<b>Article 1 – Champ d’application</b> .....	8
<b>Article 2 – Une construction des organisations à la distribution qui associe les factrices/facteurs et qui garantit une organisation équilibrée de la charge, et des conditions de travail de qualité</b> .....	8
Article 2.1 – Bien associer les factrices/facteurs à la construction des organisations.....	10
Article 2.2 – Bien associer les factrices/facteurs à la vie des organisations .....	11
Article 2.3 – Dimensionner les organisations proportionnellement à l’évolution des volumes.....	11
Article 2.4 – Cadrer la sécabilité.....	12
Article 2.5 – Réserver des tournées pour l’accueil des nouveaux, l’emploi des seniors et des agents à aptitude réduite, ainsi que pour les retours de longues absences.....	13
Article 2.6 – Modalité de reprise des réorganisations stoppées le 26.10.2016.....	13
Article 2.7 – Accompagner la conduite du changement .....	13
SYNTHESE ARTICLE 2 .....	14
<b>Article 3 – Les principes de gestion des organisations à la distribution</b> .....	15
Article 3.1 – Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail .....	15
Article 3.2 – Assurer le remplacement des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants.....	15
Article 3.3 – Confirmer le principe des horaires collectifs .....	16
Article 3.4 – Décompter le temps de travail : les modalités .....	16
Article 3.5 – Prévenir et corriger les dépassements fréquents des horaires de travail.....	17
Article 3.6 – Prévoir des horaires individuels pour des cas particuliers.....	17
Article 3.7 – Attribuer une prime à tous les agents ayant basculé à partir du 1er janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir.....	18
Article 3.8 – Chantier complémentaire sur la mise en œuvre des organisations .....	18
SYNTHESE ARTICLE 3 .....	19
<b>Article 4 – Les métiers des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation</b> .....	20
Article 4.1 – L’évolution des activités des factrices/facteurs.....	21
Article 4.2 – Valoriser de nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs.....	22
Article 4.2.1 – Les « Factrices/Facteurs Polyvalents ».....	22
Article 4.2.2 – Les « Factrices/Facteurs de Services Expert ».....	23
Article 4.2.3 – Création d’une prime de remplacement.....	24
Article 4.2.4 – Temps de trajet, temps de travail et indemnités.....	25
Article 4.2.5 – Mise en œuvre des nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs .....	25
Article 4.2.6 – La gestion de carrière des factrices/facteurs.....	26
Article 4.2.7 – Mutualisation des fonctions avec le Réseau : Facteurs / Guichetiers / Chargés de clientèle .....	26

Article 4.3 – De nouvelles fonctions pour les encadrantes/encadrants .....	27
Article 4.3.1 – Création de la fonction de « Responsable Opérationnel » .....	27
Article 4.3.2 – Création de la fonction de « Responsable d'Equipe » .....	28
Article 4.3.3 – Attribution de la prime d'équipe pour les encadrantes/encadrants et revalorisation des quotes-parts de part variable pour les ROp et RE .....	29
Article 4.3.4 – Les conditions d'exercice des métiers de ROp et de RE .....	30
Article 4.3.5 – La gestion de carrière des encadrantes/encadrants.....	30
Article 4.4 – Autres chantiers fonctionnels .....	31
SYNTHESE ARTICLE 4 .....	32
<b>Article 5 – L'amélioration des équipements pour les factrices / facteurs .....</b>	<b>34</b>
Article 5.1 – Mettre en adéquation les moyens de locomotion aux tournées .....	34
Article 5.2 – Investir sur les locaux professionnels .....	34
Article 5.3 – Traiter le colis en vrac .....	35
SYNTHESE ARTICLE 5 .....	36
<b>Article 6 – Santé, relations et vie au travail.....</b>	<b>37</b>
Article 6.1 – La prévention de l'accidentologie.....	37
Article 6.2 – La prévention des risques psychosociaux .....	37
Article 6.3 – Anticipation et limitation des risques d'inaptitude .....	38
Article 6.4 – L'hygiène de vie en lien avec le travail.....	38
Article 6.5 – Des échanges favorisés par la création d'un réseau d'encadrantes/encadrants .....	39
Article 6.6 – Des budgets dédiés, suivis et non-miscibles.....	39
Article 6.7 – La qualité des relations internes au sein des établissements.....	40
Article 6.8 – La qualité des relations avec les clients.....	40
Article 6.9 – L'organisation des espaces de discussion au travail .....	40
SYNTHESE ARTICLE 6 .....	41
<b>Article 7 – Durée de l'accord et révision .....</b>	<b>42</b>
<b>Article 8 – Commissions de suivi nationales et territoriales de la mise en place de cet accord .....</b>	<b>42</b>
Article 8.1 – Suivi de la mise en place de l'accord aux niveaux national et territorial.....	42
Article 8.2 - Dialogue social territorial.....	44
<b>Article 9 – Publicité.....</b>	<b>44</b>
<b>PAGE DES SIGNATURES.....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>46</b>

TS  
M  
PHD  
CB  
D.S.  
AB

## PREAMBULE

Activité historique et cœur du Groupe La Poste, la Branche Services Courrier Colis doit faire face au « choc technologique » de la numérisation des échanges entraînant une baisse structurelle des volumes de plis qui se retrouvent dans les volumes d'activité du courrier traités par les factrices/facteurs : 18 milliards de lettres en 2008, 12,5 milliards en 2015, probablement 9 milliards en 2020.

Pour autant, La Poste fait un choix stratégique : celui de maintenir un réseau de proximité de factrices et de facteurs permettant de remplir ses missions de service public et de devenir le premier opérateur de services de proximité, alliant l'humain et le numérique. Dans cette vision, les factrices et les facteurs sont et resteront les acteurs de proximité et de confiance au contact de tous, partout sur le territoire au quotidien.

Pour y parvenir et répondre à ce défi historique, la Branche Services Courrier Colis a construit en 2016 une « Ambition 2020 - Vers le monde des Services », résolument tournée vers « la Conquête », « l'Excellence du service », « l'Engagement », conformément au Plan stratégique du Groupe « La Poste 2020, Conquérir l'avenir ».

L'objectif d'Ambition 2020 consiste à doubler l'effet de croissance des plans d'actions de développement initialement prévus, pour compenser au maximum la baisse des volumes de lettres. A cette fin, différents programmes sont engagés. Ils visent autant le soutien des activités historiques du courrier avec une expérience client réussie et une proposition apportant toujours plus de valeur à ce média, la dynamisation des services liée au Commerce (Média relationnel) et une forte croissance du Colis liée au E-Commerce, que la conquête de nouveaux marchés de services de proximité, notamment dans les domaines de la « Silver Economie », de la « Transition Energétique » et de la « Modernisation de l'action Publique ».

Dans la vision 2020 de la Branche Services Courrier Colis, les activités en croissance représenteront 50% des affaires générées par la Branche. Sur chacun de ces axes de développement, la BSCC entend donner de l'activité aux factrices et aux facteurs pour préparer leur avenir et celui de leur métier.

A l'horizon 2020, les factrices et les facteurs consacreront plus de la moitié de leur temps de travail à d'autres activités que la distribution du courrier traditionnel : livraison de colissimo et de « petits paquets internationaux », courriers et catalogues média, remises commentées, prestations de services de proximité, visites à domicile.

Dans ce contexte, le travail des factrices et des facteurs change et se diversifie : plus polyvalents, plus connectés, dans des organisations du travail qui se transforment en restant au contact quotidien et au service des clients.

Cette évolution est permise par l'investissement sans précédent dans une Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) déterminée par les besoins des établissements, ainsi que dans la formation individuelle et collective que la Branche Services Courrier Colis met en place pour se doter des compétences adaptées à ses ambitions.

La Poste souhaite que les factrices et les facteurs soient les acteurs et les bénéficiaires de cette transformation, qu'ils en aient les moyens, tout en se sentant bien dans leur travail. De même, La Poste souhaite conforter les encadrantes/encadrants dans leurs missions de managers de proximité, afin qu'ils puissent exercer pleinement ce rôle essentiel.

De leur côté, les organisations syndicales ont relayé, lors des instances nationales en 2016, les attentes des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants en matière d'amélioration de leurs conditions de travail, de ressources disponibles pour effectuer les remplacements dans de

NS CB  
DJ  
PHD AG

meilleures conditions et d'une plus grande transparence et prise en compte de leur avis, lors des changements d'organisation dans leur établissement.

Il a donc été décidé d'ouvrir une négociation sur l'amélioration des conditions de travail des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants de proximité et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services.

Comme convenu entre les signataires, cet accord sera accompagné d'une note de cadrage nationale. Celle-ci précisera le processus de dialogue social qui sera mis en œuvre à l'occasion de ce projet d'évolution des métiers et des organisations, dans un souci d'homogénéisation dans la Branche, d'adaptation et d'accompagnement qui garantira aux collaborateurs l'amélioration de leurs conditions de travail et leur équilibre vie professionnelle/vie privée.

\*

\* \*

Au cours des négociations – que ce soit en réunions plénières ou en bilatérales - afin de placer les factrices/facteurs au cœur du système de production et de réalisation des services, les enjeux suivants ont été définis :

1. **Permettre aux factrices/facteurs de travailler sereinement** : réduire/éliminer les irritants, les dysfonctionnements pour développer leurs « marges de manœuvre » dans l'exercice de leur métier et dans la réalisation d'un travail de qualité reconnu comme tel par le client.
2. **Garantir les bonnes conditions de travail, ainsi que les bonnes conditions de remplacement des factrices/facteurs**, pour assurer la bonne exécution des travaux intérieurs et la couverture des tournées.
3. **Bien reconnaître leur engagement.**
4. S'assurer que les collectifs de travail que constituent **les factrices/facteurs et leurs encadrantes/encadrants disposent des moyens nécessaires pour réaliser chaque jour leurs missions.**
5. **Bien associer les facteurs et leurs encadrants aux projets** concernant la réalisation de leur travail et ses évolutions, au service des clients en intégrant la sécurité et la santé au travail comme première exigence.
6. **Valoriser le travail et le métier de factrice/facteur** dans une relation humaine de service et de proximité, condition nécessaire à la satisfaction du client.
7. **Permettre aux encadrants d'assurer leur mission managériale** dans les meilleures conditions et toujours au plus près des équipes.
8. **Diminuer le nombre des accidents du travail** et des maladies professionnelles.
9. **Prévenir les risques professionnels** y compris psychosociaux.

A l'issue des négociations, les parties signataires ont convenu d'un ensemble de mesures couvrant les champs suivants :

1. **De nouvelles modalités de construction des organisations** : construites en assurant le maintien de l'attribution des tournées, et en associant les factrices/facteurs à la construction et à la vie des organisations, en dimensionnant les organisations proportionnellement à l'évolution des volumes, en encadrant la sécabilité structurelle et complémentaire/inopinée, en réservant des tournées pour l'accueil des nouveaux arrivants et l'emploi des séniors, des

agents à aptitude réduite, ou de retour de longue absence et en accompagnant le changement.

2. **Des principes de gestion des organisations à la distribution** : en garantissant le recrutement nécessaire, en assurant le remplacement, en confirmant le principe des horaires collectifs, en décomptant les heures réalisées, en gérant les dépassements fréquents des horaires de travail, en prévoyant des horaires individuels pour les cas particuliers et en accompagnant les nouvelles organisations de travail.
3. **La valorisation et l'évolution du métier de factrice/facteur** : de nouvelles fonctions valorisées, de nouveaux parcours d'évolution professionnelle, la priorité à la relation client et l'évaluation par celui-ci de la prestation de service réalisée.
4. **Le renforcement et la reconnaissance des métiers d'encadrante/encadrant** : création de nouvelles fonctions d'encadrement tenant compte des évolutions de l'organisation ; le parcours de formation des encadrants ; la valorisation de leur métier.
5. **L'amélioration des conditions matérielles de travail pour tous les factrices/facteurs** : en adaptant les moyens de locomotion aux tournées, en investissant dans les locaux professionnels, en améliorant les conditions des travaux intérieurs et en recherchant les solutions de traitement du vrac les mieux adaptées.
6. **La santé, les relations et la vie au travail** : la prévention des risques professionnels afin de préserver la santé des agents et la qualité de vie au travail.

RHD  
CB  
DJ AS  
AG

## Article 1 – Champ d'application

Le présent accord est applicable à tous les personnels de la Branche Services-Courrier-Colis de la société La Poste SA, affectés à une activité de distribution (hors Agence Coliposte), quel que soit son lieu d'implantation.

Il est rappelé que les mesures prévues par le présent accord se substituent aux éventuels usages, engagements unilatéraux portant sur le même objet.

En cas d'accords locaux portant sur le même objet, les dispositions les plus favorables, s'appliqueront aux agents.

## Article 2 – Une construction des organisations à la distribution qui associe les factrices/facteurs et qui garantit une organisation équilibrée de la charge, et des conditions de travail de qualité

### Principes structurants :

- A. Les parties signataires conviennent d'ouvrir, au sein de la commission de suivi nationale du présent accord, un chantier portant sur l'ensemble de l'évolution des normes et cadences à la distribution qui débutera le 14 mars 2017. Les membres de la commission de suivi nationale établiront le programme de travail et prioriseront les temps forfaitaires des activités actuelles à revoir, les évolutions de l'offre et de services dont les temps sont à définir. Les premiers résultats seront partagés avec les membres de la commission de suivi nationale du présent accord dès Juin 2017, pour un déploiement à partir de septembre 2017.
- B. Les parties signataires conviennent de pouvoir traiter en commission de suivi territoriale (au niveau DSCC) les situations des Quartiers de distribution ont la durée hebdomadaire du travail est structurellement supérieure à 35h en moyenne :
- La commission de suivi territoriale établira un diagnostic sur tous les établissements qui ont été réorganisés entre le 01.01.2016 et le 25.10.2016. La première réunion de cette commission précisera la méthode et l'organisation des travaux ; elle se tiendra avant mi-mars 2017.
  - Elle établira pour ces établissements un diagnostic des Quartiers de distribution à partir des indicateurs de production, et des durées hebdomadaires du travail constatées sur la période.
  - A partir de ce diagnostic présenté par le Directeur de l'Etablissement, les membres de la commission de suivi territoriale arrêteront la liste des Quartiers de distribution qui devront faire l'objet d'une étude spécifique d'évaluation de la charge de travail.
  - Au vu des résultats de cette étude, les membres de la commission de suivi territoriale arrêteront les décisions nécessaires pour réadapter l'organisation des tournées, afin qu'elles soient en conformité avec une DHT moyenne de 35h.
  - Pour les réorganisations dont la mise en œuvre a été arrêtée le 26.10.2016, cf. art.2.6.

- C. La Direction Générale de la Branche abondera les CAP jusqu'aux établissements pour appliquer les mesures contenues dans cet accord. Ils seront, CAP initiaux et CAP abondés, présentés en commission de suivi territoriale.
- D. Enfin, les parties signataires se réfèrent aux modalités de la méthode de conduite du changement définies et appliquées depuis l'accord cadre sur la qualité de vie au travail du 22 janvier 2013.

TS  
CB  
DJS  
AG  
PHD

## Article 2.1 – Bien associer les factrices/facteurs à la construction des organisations

Les factrices/facteurs connaissent les spécificités et les contraintes de la ou des tournées sur lesquelles ils travaillent. Cette connaissance est un atout majeur pour la construction des organisations à la distribution.

**Dans ce cadre**, les factrices/facteurs sont étroitement associés à l'évaluation de la charge de travail.

Cette association permet de construire l'organisation de chaque tournée, en assurant une répartition équilibrée de la charge et des conditions de travail respectueuses de leur santé et de leur sécurité.

Cette méthode se traduit notamment par le respect strict des étapes suivantes :

- La vérification du bordereau de collecte : cette opération, visant à vérifier que l'ensemble des données techniques de chaque tournée est à jour, constitue un élément important de l'évaluation de la charge de travail. Cette opération est réalisée par les factrices/Facteurs titulaires appuyés, le cas échéant, par les rouleurs de cycle, les Factrices/Facteurs Polyvalents, Factrices/Facteurs Qualité, Factrices/Facteurs Services Expert, Responsables d'Equipes, Responsables Opérationnels (cf. Article 4).
- Le comptage : les produits à distribuer n'étant pas intégralement tracés et/ou mécanisables, cette opération, visant à affiner la répartition des flux sur les points de distribution sur les différents jours de la semaine est réalisée par les Factrices/Facteurs titulaires, le cas échéant, par les rouleurs de cycle, les Factrices/Facteurs Polyvalents, Factrices/Facteurs Qualité, Factrices/Facteurs Services Expert, Responsables d'Equipes, Responsables Opérationnels.
- La 1<sup>ère</sup> restitution de la charge de travail doit s'effectuer en toute transparence. Aussi, un entretien avec le titulaire – ou à défaut celui qui assure la tournée – doit avoir lieu, afin de présenter tous les éléments pris en compte et les résultats selon les profils d'activité (jours faibles/jours forts, IP ou pas etc...).
- A l'issue de cette première restitution, les éléments objectifs, factuels, récurrents et pérennes, évoqués lors de ces échanges et rendant compte du travail réel, doivent être intégrés dans l'évaluation définitive qui fera à son tour l'objet d'une présentation et d'un partage avec les agents concernés.
- Les factrices/facteurs seront étroitement associés au découpage des futures tournées afin d'y intégrer leur connaissance fine des différentes situations :
  - Partage visuel des plans des tournées,
  - Modifications des attributions de voies ou de portions de voies entre Quartiers de distribution,
  - Prise en compte de la topologie du terrain,
  - ...

Ces principes sont portés à la connaissance des factrices/facteurs, de même que la personne à qui s'adresser dans l'établissement pour demander une évaluation. Le temps nécessaire à la réalisation des étapes décrites ci-dessus sera comptabilisé dans le temps de travail des factrices/facteurs.

Dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles organisations, chaque factrice/facteur peut demander une évaluation de sa charge de travail (cf. Article 2.2) dans le mois qui suit la mise en place d'une nouvelle organisation.

La charge de travail des encadrantes/encadrants est évaluée par le Responsable Production.

## **Article 2.2 – Bien associer les factrices/facteurs à la vie des organisations**

Pour les demandes d'évaluation de la charge de travail après une réorganisation ou à un autre moment, les travaux et les réponses apportées aux factrices/facteurs s'effectuent sous la responsabilité du Directeur d'Etablissement dans un délai de deux mois.

Une évaluation de la charge de chaque tournée peut être demandée à tout moment notamment à la suite d'une modification de tournée entre deux changements d'organisations, ou l'introduction d'une nouvelle activité ou un changement de processus.

L'évaluation de la charge de travail est réalisée par les Factrices/Facteurs Qualité, l'encadrante/encadrant ou le Responsable Organisation et Qualité. Elle peut comporter un accompagnement et des comptages, et permet d'apporter des réponses ou des corrections aux difficultés qui sont constatées (découpage de tournée, maîtrise de processus, manque d'informations...).

La commission de suivi territoriale de cet accord (au niveau de la DSCC ; cf.Art.8) permet de :

- Présenter les résultats obtenus lors de ces évaluations et les actions mises en œuvre. Une synthèse en sera faite en commission de suivi nationale.
- Assurer un suivi régulier des demandes d'évaluation de charge de travail faites par les agents.
- Faire remonter des demandes d'agents, par les représentants territoriaux des organisations syndicales signataires du présent accord, membres de la commission de suivi territoriale.

## **Article 2.3 – Dimensionner les organisations proportionnellement à l'évolution des volumes**

Dans un souci permanent d'équilibre entre la charge de travail et les moyens disponibles, les parties signataires conviennent de mettre en place une adaptation continue des organisations, liée à l'évolution des volumes, et non par palier. Celle-ci concerne l'ensemble des produits et services délivrés par les factrices/facteurs.

**L'activité prise en compte dans le dimensionnement de l'organisation est celle qui sera à traiter au moment de la mise en place de la nouvelle organisation, et non pas celle escomptée sur une période pluriannuelle.**

La direction déploiera des organisations permettant l'ajustement à l'évolution des volumes.

**Dans le cas de constat d'augmentation structurelle de certains volumes (Colis, Chrono, IP, PPI...) ou de points de remise, interviendront des ajustements en termes d'emploi.**

**Dans le cas de constat d'une baisse des volumes ou de points de remise, les modalités d'ajustement seront négociées localement, et pourront à titre d'exemple, suivre les modèles suivants :**

- Durée Hebdomadaire de Travail (DHT) évolutive :
  - La DHT évolue progressivement en fonction de l'activité, entre 2 réorganisations, sans modifier les Quartiers de distribution.
  - La modification des DHT des agents se fera dans le cadre habituel du respect des accords locaux (s'ils existent) ; à défaut, après concertation avec les organisations syndicales représentatives dans le NOD et consultation du personnel sur des scénarios d'organisations du temps de travail plus adaptées.

- Quelques tournées ajustables dont les points de distribution sont réattribués en fonction de l'évolution de l'activité : ces tournées pourront constituer un vivier pour les tournées réservées (QL école, senior, aptitude réduite).

Un bilan sur l'évolution des volumes est réalisé avant toute modification de l'organisation, et présenté aux agents et à leurs représentants.

Cette nouvelle modalité de dimensionnement des organisations, proportionnelle à l'évolution des volumes, s'appliquera à toutes les réorganisations mises en œuvre à compter de la signature de l'accord.

#### **Article 2.4 – Cadrer la sécabilité**

La sécabilité se définit par la répartition de la tournée sécable de la Factrice/ du Facteur d'Equipe : Les jours faibles, chaque portion de cette tournée - qui a été définie dans l'organisation - est répartie entre les tournées ; les jours forts, ces portions sont prises en charge par la Factrice/ le Facteur d'Equipe dans le cadre de sa tournée.

A compter de la signature du présent accord, **toute organisation respectera le cadrage de la sécabilité**, selon les modalités suivantes :

- **La sécabilité organisationnelle est confirmée, et elle ne peut avoir lieu que** sur des jours « faibles » ; Le nombre de jours faibles n'augmentera pas à organisation constante ou dans le cadre d'un changement d'organisation.
- Toutes les autres formes de sécabilité (programmées/saisonniers, complémentaires/inopinées) ne **dépasseront pas un maximum de 30 jours/an/agent**.
- **La sécabilité complémentaire/inopinée est :**
  - Conditionnée tout d'abord à la recherche du remplacement par tous les moyens internes et externes,
  - Activée, à la suite de cette recherche,
  - Strictement limitée, et **ne dépassera pas 48 heures consécutives (2 jours de travail consécutifs) par agent, sur la sécabilité complémentaire/inopinée**.

Le manager privilégiera la sécabilité sur semaines faibles (par définition prévisionnelle) en veillant à une juste répartition entre les agents, à la sécabilité complémentaire/inopinée, pour laquelle des moyens de remplacement doivent être systématiquement recherchés.

**En outre, compte tenu de la nature différente des formes et des plafonds de la sécabilité, les parties signataires conviennent d'étudier d'ici le 30 juin 2017, la limitation de la sécabilité toutes formes confondues.**

**Un état du niveau de sécabilité employé sera réalisé et présenté en commission de suivi territoriale et nationale.**

### **Article 2.5 – Réserver des tournées pour l'accueil des nouveaux, l'emploi des séniors et des agents à aptitude réduite, ainsi que pour les retours de longues absences**

La Direction décide que chaque nouvelle organisation devra obligatoirement comporter une proportion de tournées réservées. Ces tournées réservées permettront alternativement :

- L'accueil des nouveaux factrices/facteurs,
- L'emploi des séniors : agent, de plus 50 ans, présentant des difficultés constatées dans l'exécution de sa tournée, qui doit être à ce titre réajustée.
- La prise en compte des aptitudes réduites,
- Les reprises à temps partiel thérapeutique ou après une longue absence (supérieure à 6 mois).

Ce dispositif se déploiera progressivement jusqu'en 2018, selon les besoins et les opportunités locales :

- Tournées vacantes,
- Pyramide des âges,
- Situation d'aptitude réduite,
- Nombre de recrutements prospectifs.

**Le fait de réserver des tournées ne remet nullement en cause l'attribution (« vente ») des quartiers.**

Enfin, **les modalités d'organisation et les caractéristiques des tournées réservées aux séniors, aux nouveaux arrivants, aux personnes à aptitudes réduites, et aux personnes à temps partiel thérapeutique ou revenant d'une longue absence, seront analysées à l'occasion des commissions de suivi territoriales.**

### **Article 2.6 – Modalité de reprise des réorganisations stoppées le 26.10.2016**

Les parties signataires s'accordent pour que la reprise des réorganisations stoppées le 26.10.2016, date d'ouverture de la négociation du présent accord, se réalise selon les principes suivants :

- Toute réorganisation fondée sur une anticipation des volumes doit basculer sur le modèle de l'adaptation continue des organisations liées à l'évolution des volumes ;
- En ce sens, l'activité intégrée dans le dimensionnement de la nouvelle organisation est actualisée des données de trafic projetées au moment de la mise en œuvre de l'organisation ;
- Les préconisations d'adaptation des organisations, telles que prévues à l'article 2.3, doivent être constitutives du dossier présenté en CHSCT, puis en Comité Technique ;
- Pour toutes les réorganisations déjà fondées sur l'adaptation continue de l'évolution des volumes, les étapes de la méthode de conduite du changement se poursuivent.

### **Article 2.7 – Accompagner la conduite du changement**

Dans le respect de la méthode de conduite du changement, les parties signataires conviennent de mener des chantiers complémentaires décrits en ANNEXE 1 du présent accord.

## **SYNTHESE ARTICLE 2**

### **Les nouvelles modalités de construction des organisations à la distribution**

#### **Les mesures principales**

- Au sein de la commission de suivi nationale, ouverture d'un chantier portant sur l'évolution des normes et cadences à la distribution ;
- Au sein de la commission de suivi territoriale, suivi des situations des Quartiers de distribution dont la durée hebdomadaire du travail est structurellement supérieure à 35h en moyenne ;
- Une méthode impliquant les factrices/facteurs dans la construction et dans la révision des tournées ;
- Dimensionnement des organisations proportionnel à l'évolution des volumes ;
- Encadrement de la sécabilité des tournées :
- La sécabilité organisationnelle est confirmée et elle ne peut avoir lieu que sur des jours « faibles » ; Le nombre de jours faibles n'augmentera pas à organisation constante ou dans le cadre d'un changement d'organisation.
- Toutes les autres formes de sécabilité (programmées/saisonnnières, complémentaires/inopinées) **ne dépasseront pas un maximum de 30 jours/an/agent.**
  - La sécabilité complémentaire/inopinée est strictement limitée, et **ne dépassera pas 48 heures consécutives (2 jours de travail consécutifs) par agent.**
- Ouverture d'un chantier en commission de suivi nationale de l'accord portant sur la limitation maximale de la sécabilité toutes formes confondues.
- Mise en place de tournées réservées pour les nouveaux factrices/facteurs, l'emploi des seniors, les agents à aptitude réduite, les reprises à temps partiel thérapeutique et les retours de longues absences.

#### **Les indicateurs de suivi**

- Nombre de jours de sécabilité activés / an / agent
- Nombre de demandes d'évaluation de la charge de travail examinées en commission de suivi territoriale

#### **Chantiers complémentaires**

- Chantier sur les normes et cadences
- Chantier sur la définition d'une limite maximale de sécabilité toutes formes confondues
- Chantier sur l'accompagnement à la conduite du changement

## **Article 3 – Les principes de gestion des organisations à la distribution**

### **Article 3.1 – Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail**

Pour 2017, et afin de traiter prioritairement les situations des établissements en difficulté de comblement, la Direction s'engage à procéder à **3.000 recrutements en CDI**.

D'ores et déjà, en gage de sa détermination, et suite à la réunion plénière intermédiaire du 21 Novembre 2016, la Direction a décidé de procéder, de façon anticipée, au recrutement immédiat de **500 factrices/facteurs en CDI**.

Ces recrutements se feront prioritairement dans les établissements, dont les besoins seront déterminés à partir de l'analyse croisée des 3 critères suivants :

- Taux de FTVi / FGTI (> la moyenne nationale)
- Taux de FTP / CREF (< à la moyenne nationale)
- Date de la dernière réorganisation
- Il s'agit de cibler les recrutements au plus près des besoins de façon à optimiser concrètement les conditions de travail

**Le bilan de ces recrutements fera l'objet d'une attention toute particulière au sein des commissions de suivi nationales et territoriales.**

Dans les commissions de suivi territoriales, **une présentation des données RH et organisationnelles (CREF, CADOR etc.)** des établissements sera partagée avec les organisations syndicales signataires.

Par ailleurs, les parties signataires confirment l'application des principes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), tels qu'ils ont été décrits dans l'accord « un avenir pour chaque postier ».

A ce titre, les éléments suivants seront présentés en CDSP nationale et territoriale :

- L'évolution des métiers de la branche,
- Le plan de comblement des postes,
- Le plan de formation.

L'ensemble du dispositif de GPEC aux différents niveaux de gestion (nationale et territoriale/établissement) est présenté à l'ANNEXE 2.

### **Article 3.2 – Assurer le remplacement des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants**

Les absences doivent faire l'objet de remplacements avec des moyens dimensionnés pour permettre la tenue complète des engagements de service vis-à-vis des clients.

L'organisation de ces remplacements permet à la personne absente de retrouver son poste de travail sans surcroît d'activité à son retour.

Les parties signataires soulignent l'importance de la gestion du remplacement dans les organisations à la distribution. Pour ce faire, une filière de remplaçant des factrices/facteurs (cf. article 4) est créée, selon les principes suivants :

MS  
DJ  
AG  
PHD

- Le remplacement doit être assuré par des agents expérimentés et maîtrisant les techniques de la distribution,
- Les nouveaux recrutés à la distribution ne seront plus à terme positionnés sur des fonctions de rouleur,
- Ces remplacements doivent faire l'objet d'une indemnisation spécifique valorisant l'adaptabilité requise,

Pour ce qui concerne les encadrantes/encadrants, leur remplacement doit être organisé et planifié, en faisant appel à :

- Leurs collègues encadrants de proximité, (dont le surcroît d'activité occasionné sera compensé, conformément à l'article 3.4 ci-dessous)
- D'autres cadres de l'établissement,
- Des factrices/facteurs de la classe II, qui souhaitent pouvoir évoluer à terme sur des fonctions d'encadrement et développer ainsi leurs compétences. Ces factrices/facteurs ne couvriront pas l'ensemble des fonctions managériales de l'encadrante/encadrant remplacé.

Les budgets des établissements seront dimensionnés, au niveau de la force de travail, pour garantir le remplacement des nouveaux encadrants pendant leur temps de formation (32 jours).

Les signataires du présent accord confirment toute l'importance des travaux paritaires, des négociations et plus généralement du dialogue social à mener dans chaque établissement.

Dans ce cadre, le remplacement des représentants du personnel demeure un principe fort.

### **Article 3.3 – Confirmer le principe des horaires collectifs**

La bonne organisation du travail est un élément essentiel de notre Qualité de Service, de la Qualité de Vie au Travail et de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des postiers.

Elle doit permettre à **chaque factrice/facteur et encadrante/encadrant** (hors forfait jours) d'effectuer ses activités dans le cadre des horaires collectifs qui sont le plus souvent mis en place à la distribution.

L'application de ces horaires collectifs suppose :

- Le respect des heures de prise de service et de fin de service,
- Pour les factrices/facteurs : le bon dimensionnement de chaque tournée, qui sera vérifié par un accompagnement, rapidement mis en œuvre en cas de difficultés signalées, lors de la mise en place d'un nouveau découpage, ou d'une évolution du périmètre des tournées.

### **Article 3.4 – Décompter le temps de travail : les modalités**

Des circonstances exceptionnelles (pics de trafic ou d'activité, intempéries, difficultés de circulation, fort volume d'absences inopinées, prise en charge de la sécabilité complémentaire etc.), peuvent engendrer des dépassements horaires.

Pour les compenser, **pour les factrices/facteurs et les cadres de classe III**, les principes suivants sont confirmés :

- Tout dépassement de l'horaire de fin de service doit obligatoirement faire l'objet d'une déclaration de la part du postier auprès de son responsable,

PHD  
975  
CB  
DS  
AG

- Toutes les heures supplémentaires sont calculées en référence à la période pluri-hebdomadaire (PPH),
- A la fin de la PPH, toutes les heures qualifiées comme supplémentaires sont rémunérées et/ou compensées comme telles,
- Les agents sont informés du nombre d'heures de repos compensateur ou équivalent, et de la contrepartie obligatoire en repos portés à leur crédit, en consultant le système d'information RH mis à leur disposition (actuellement : MaBox RH).

Pour garantir le respect de ces règles, La Poste s'engage à :

- Organiser **une communication spécifique** auprès du management,
- Vérifier dès à présent **qu'une procédure simple de déclaration des dépassements d'horaires** est bien en place dans tous les sites de travail,
- **Informers collectivement et individuellement les postiers concernés**, pour rappeler ces mêmes règles et principes, et garantir notamment leur connaissance du dispositif de déclaration applicable au sein de l'établissement.

### **Article 3.5 – Prévenir et corriger les dépassements fréquents des horaires de travail**

Chaque postier peut activer une alerte au sein de son établissement en cas de dépassements récurrents des horaires de travail.

Dans ce cas, il sera réalisé :

- **Un examen de la charge de travail du postier, qui s'appuiera sur un échange individuel et une observation du travail en conditions réelles :**
  - Pour les factrices/facteurs : accompagnement tournée, observation TG, etc.
  - Pour les cadres de classe III : accompagnement du RProd, animation, management, reporting, déplacement, contrôles, gestion des activités, réunions etc.
- **La formalisation et la mise en œuvre des mesures** qui permettent au postier concerné de réaliser son travail dans de bonnes conditions, et dans le respect de son temps de travail hebdomadaire.

### **Article 3.6 – Prévoir des horaires individuels pour des cas particuliers**

Certaines activités spécifiques se prêtent à la mise en place d'horaires individuels. En ce cas, un décompte individuel du temps de travail doit obligatoirement être mis en œuvre, selon les modalités suivantes :

- Quotidiennement, par décompte, selon tous moyens, des heures de début et de fin de chaque période de travail ou par le relevé du nombre d'heures de travail réellement accomplies au cours de la journée, ou assimilé à du temps de travail effectif,
- Chaque semaine, ou à la fin de la période de référence, par récapitulation selon tous moyens du nombre d'heures de travail accomplies par chaque collaborateur.

Aucune forme particulière n'est imposée pour ce décompte, mais il sera fourni aux DSCC concernées les moyens d'établir cet enregistrement.

PHD  
 JS  
 AG  
 CS  
 M

**Article 3.7 - Attribuer une prime à tous les agents ayant basculé à partir du 1er janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir.**

Une prime de 200 € bruts est attribuée à tous les agents ayant basculé à partir du 1<sup>er</sup> Janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir.

Les agents ayant déjà perçu précédemment une prime au titre de leur bascule sur une organisation de ce type, bénéficieront également de cette nouvelle prime. Cette dernière sera versée en une seule fois.

Pour ce qui concerne la coupure méridienne, les principes de la note de juillet 2015 sont réaffirmés pendant la durée du présent accord. En ce sens, l'équilibre entre les deux demi-vacations doit être une réalité.

Dans ce cadre, la Direction établira une convention pour permettre aux factrices/facteurs d'accéder aux sites de La Poste des autres branches pour faire une pause et se restaurer dans des conditions de tranquillité satisfaisantes. A défaut de présence d'un service de La Poste sur le parcours, La Poste sollicitera les services publics implantés sur leur parcours.

En complément, et pour les livraisons du soir, le bonus Qualité pour les opérateurs de livraison de colis en ACP sera étendu :

- Aux agents effectuant au moins 2h de livraison des colis à partir de 17H,
- A leurs encadrants.

Les situations d'agents effectuant une durée approchant les 2h de prestations de livraison dans cette plage horaire, seront traitées en commission de suivi territoriale et conformément à l'esprit de cette nouvelle mesure.

Les modalités d'attribution de ce bonus sont détaillées en ANNEXE 9 du présent accord.

Par ailleurs, pour les agents assurant les livraisons du soir, les parties signataires conviennent d'ouvrir un chantier en commission de suivi nationale pour examiner l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Il est précisé que la signature de cet accord par les organisations syndicales ne vaut pas acceptation de ce type d'organisation.

**Article 3.8 – Chantier complémentaire sur la mise en œuvre des organisations**

En complément de cet accompagnement, une méthode de calcul de la charge de travail, intégrant les dimensions de travail prescrit, réel et vécu sera définie et testée (cf. ANNEXE 1).

### **SYNTHESE ARTICLE 3**

## **Les principes de gestion des organisations à la distribution**

### **Les mesures principales**

1. **3.000 recrutements en CDI** en 2017, au bénéfice, prioritairement, des établissements en difficulté de comblement (dont 500 recrutements d'ores et déjà engagés) ;
2. Communication spécifique auprès des managers, en matière de dépassement des horaires et compensations associées ;
3. Mise en place de procédures simples de déclarations des dépassements horaires par les agents et les managers (hors forfait jours), assorties de l'engagement du paiement ou de la compensation ;
4. Information collective et individuelle des personnels pour rappel des règles et procédures ;
5. Réexamen de la charge de travail en cas de dépassement fréquent des horaires et formalisation de mesures adaptées,
6. Prime de 200 € bruts pour tous les agents ayant basculé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 sur une organisation avec coupure méridienne, en tournée prête à distribuer ou en livraison du soir
7. Extension du bonus Qualité pour les opérateurs de livraison de colis en ACP aux agents et encadrantes/encadrants.

### **Les indicateurs de suivi**

- Nombre de recrutements réalisés en 2017
- Nombre et % d'agents effectuant régulièrement des heures supplémentaires

### **Chantier complémentaire :**

- Expérimentation sur la définition de critères qualitatifs d'évaluation des tournées, intégrant les dimensions de travail prescrit, réel et vécu

## Article 4 – Les métiers des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation

Les factrices/facteurs doivent pouvoir exercer leur métier dans de bonnes conditions, ce qui nécessite que La Poste investisse dans leur professionnalisation tout au long de leur vie professionnelle.

Les factrices/facteurs I-2 ou I-3 sont les Factrices/Facteurs Titulaire d'une tournée. Dans ce cadre, la Direction maintient le principe d'attribution (« vente ») des quartiers.

Les factrices/facteurs sont renforcés dans leur rôle d'acteur majeur de la relation client et du développement des services (adhésion au compte La Poste, conseils personnalisés, /100% Satisfaction) : ils développent la confiance entre La Poste et ses clients en appliquant rigoureusement les standards de services et de production et valorisent les nouveaux services en respectant, chaque jour, la promesse client contractualisée pour chaque service.

A ce titre, la « voix du client » leur permettra de connaître finement les attentes des clients qu'ils sont susceptibles de rencontrer sur leur tournée. La Voix du Client prend en compte en plus des appels 36.31 et 36.34, les contacts en provenance des autres canaux de dépôt de réclamation. Ce dispositif permet de disposer d'une vision globale des réclamations des clients tous canaux de prise en charge confondus.

En complément, un dispositif permettra aux factrices/facteurs d'avoir connaissance de l'évaluation et de la perception client sur les prestations réalisées à la tournée, dans une logique d'amélioration et de progrès continus pour chaque agent.

La relation avec chaque client se professionnalise, l'exigence de service augmente, ce qui nécessite un effort de formation particulier constitué par les parcours qualifiants.

**Pour autant, il est rappelé que les factrices/facteurs ne constituent pas un réseau de vente. Ainsi, La Direction souligne le fait que les factrices/facteurs n'ont pas d'objectifs de vente ; ils participent aux actions de développement initiées par l'établissement.**

Les factrices/facteurs sont d'ores et déjà des acteurs de la relation client, à ce titre, ils sont incités et valorisés dans leur rôle d'ambassadeur des offres, produits et des services de la BSCC quand :

- Ils sont dans le rôle de distributeur : ils détectent des nouvelles opportunités clients, proposent à la vente des offres et produits simples pour nos clients,
- Ils sont apporteurs d'affaires,
- Ils sont dans un rôle d'acteur de la relation client : ils informent nos clients des nouvelles offres répondant à leurs besoins, relaient des informations commerciales (flyer,...), contribuent à l'adhésion des clients particuliers au compte client...

Selon les offres et produits vendus ou contractualisés, ils perçoivent un commissionnement qui sera revu et présenté en CDSP dans le courant du premier semestre 2017 et prendra effet en 2018.

#### **Article 4.1 – L'évolution des activités des factrices/facteurs**

L'évolution de nos activités vers le monde des services, l'intensification des volumes colis, la numérisation des échanges d'informations, la prise en compte de la « voix du client », font évoluer les factrices/facteurs vers plus de poly activité.

Cette évolution est portée par la mise en œuvre du système de management de la qualité, déterminant les standards de la satisfaction client appliqués au poste de travail des factrices/facteurs.

Par ailleurs, l'ambition de la Branche est que les factrices/facteurs travaillent dans un environnement favorisant leur sécurité et leur santé.

En conséquence, le référentiel de compétences des factrices/facteurs évolue. Ce dernier décrira la progression des compétences entre les niveaux des fonctions I-2 à II-3.

**L'évolution de ce référentiel améliorera la structure fonctionnelle des métiers des factrices/facteurs.**

**Le 1<sup>er</sup> niveau d'exercice du métier de factrice /facteur est le I-2**: Ce premier niveau correspond à la maîtrise de l'ensemble des compétences de base nécessaires à l'exercice de ce métier.

**Le niveau I-3 est le niveau de référence du métier de factrice /facteur**: Il correspond à une maîtrise complète de l'ensemble des compétences du métier.

Les compétences attendues sur ces deux niveaux permettant aux factrices / facteurs de prendre en charge l'ensemble de leurs activités seront définies dans la fiche de poste de leur niveau et dans les référentiels de compétences prévu au présent article 4.1.

**A ce titre, les parties signataires conviennent que ce référentiel sera présenté lors d'une commission de suivi nationale au premier semestre 2017.**

Dans le cadre de la montée en compétence des factrices/facteurs ainsi que du développement des nouveaux services, la reconnaissance de cette évolution se traduira par l'engagement suivant :

**D'ici 2021, tous les factrices/facteurs actuellement en poste sur le niveau I-2 – quel que soit leur statut (fonctionnaires reclassifiés, reclassés, agents contractuels) - seront promus sur le niveau I-3.**

**L'accès au niveau I-3** sera réalisé sur une durée de 5 ans, dans les conditions définies ci-après :

- **La promotion de I-2 à I-3** : La Direction s'engage à procéder, en 2017, à la promotion de 4.000 factrices /facteurs, agents rouleurs, factrices /facteurs Polyvalent du niveau I-2 vers le niveau I.3.
- Chaque année, et plus particulièrement pour l'année 2017, une attention sera portée aux factrices / facteurs de niveau I.2 en fin de carrière.
- Cet engagement de 4.000 promotions directes sera reconduit en 2018, 2019, 2020 et 2021.

**En complément de ce dispositif de promotion directe, 4.000 parcours qualifiants seront proposés chaque année en 2017, 2018, 2019 :**

- **Les factrices/facteurs ayant suivi un parcours qualifiants dans ces conditions seront promus sur le niveau I-3 à l'issue de ces deux années.**

RHD  
MS  
CB  
DS  
AG

- Pour rappel : Ils bénéficieront également de la prime « parcours qualifiant » prévue par l'accord « un avenir pour chaque postier ».

Les parties signataires conviennent de ré-aborder au deuxième semestre 2017, en commission de suivi nationale, l'évolution de la structure fonctionnelle.

#### **Article 4.2 – Valoriser de nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs**

Afin de garantir de bonnes organisations à la distribution, en particulier pour la couverture des tournées, la qualité de service, le développement des nouveaux services, l'amélioration des conditions d'emploi des factrices/facteurs, il est nécessaire de faire évoluer les métiers des factrices/facteurs, notamment par la création de 2 fonctions :

- Factrice/Facteur Polyvalent, spécialiste du remplacement,
- Factrice/Facteur Services Expert, spécialiste du remplacement et de la réalisation des nouveaux services.

Ces métiers complètent les fonctions existantes de Factrice/Facteur, de Factrice/Facteur d'Equipe et de Factrice/Facteur Qualité.

##### **Article 4.2.1 – Les « Factrices/Facteurs Polyvalents »**

La création de cette fonction valorise le rôle du remplaçant notamment pour ses qualités d'adaptabilité tout en offrant plus de perspectives d'évolution professionnelle, grâce à la création d'une filière de remplacement.

Ainsi, les établissements couvriront mieux les positions de travail, quelles que soient les variations d'activités ou les survenances d'absences inopinées, assureront une meilleure programmation des congés, et de meilleures conditions de retour des factrices/facteurs après une absence, ces derniers retrouvant une position de travail à jour.

La fonction de Factrice/Facteur Polyvalent est classifiée sur deux niveaux :

- en I-2 pour les Factrices/Facteurs Polyvalents remplaçant sur les positions de travail d'une équipe (au moins 6 QL) et par exception 2 équipes (si <=12QL), avec un maximum de 12 tournées à remplacer.
- en I-3 pour les Factrices/Facteurs Polyvalents assurant le remplacement des positions de travail d'au moins deux équipes, avec un maximum de 20 QL à remplacer, dans les conditions décrites ci-dessous.

A la mise en œuvre de cette nouvelle fonction, la proportion des postes de Factrice/Facteur Polyvalent sera de 50% pour le I-2 et 50% pour le I-3 à l'échelle d'un même établissement.

Les parties signataires s'accordent à faire évoluer la répartition des Factrices/Facteurs Polyvalents sur les deux niveaux de classification I-2 et I-3, afin qu'en 2020 la structure fonctionnelle atteigne 20% en I-2 et 80% en I-3.

Tout comme les Factrices/Facteurs Titulaires, les Factrices/Facteurs Polyvalents assurent la réalisation de services de niveaux 1 à 3 (cf. ANNEXE 3).

L'accès au niveau de classification I-3 de la fonction de Factrice/Facteur Polyvalent se fera par le dispositif de promotion Reconnaissance des Acquis Professionnel (RAP) après que l'agent ait validé

sa capacité à remplacer des positions de travail d'au moins deux équipes (>12QL), sur une période de 6 à 12 mois (dispositif Unité de Compétence).

Les factrices/facteurs qui auraient échoué à ce dispositif de promotion seront reçus par leur encadrante/encadrant afin de déterminer un plan d'actions leur permettant de se représenter aux sélections dans les meilleures conditions.

Les Factrices/Facteurs Polyvalents ne sont titulaires ni d'une tournée, ni d'une position de rouleur de cycle. Leur capacité à développer leur activité, la relation client, leur mobilité, leur polyvalence et la qualité de leur travail seront reconnus par l'attribution d'une prime de remplacement (cf. art. 4.2.3).

**Ils peuvent participer à l'attribution (« vente ») des quartiers pour devenir Factrices/Facteurs Titulaires.**

La description de la fonction de Factrice/Facteur Polyvalent figure en ANNEXE 4 du présent accord.

#### **Article 4.2.2 – Les « Factrices/Facteurs de Services Expert »**

La fonction de Factrice/Facteur de Services Expert permet de valoriser l'aptitude à réaliser des services complexes, la capacité à assurer les fonctions du Factrice/Facteur Polyvalent sur un périmètre plus large, au-delà de son équipe, de son site voire de son établissement, et la maîtrise des référentiels.

La fonction de Factrice/Facteur de Services Expert est classifiée sur les niveaux II-1 et II-2 (les descriptions figurent en annexe 1 du présent accord) :

- **En II-1 : L'activité principale est le remplacement au sein de l'établissement.** Les activités complémentaires sont constituées de la réalisation de services de niveau de technicité 4, et de 1 à 3 en renfort des Factrices/Facteurs.
  - **Factrice/Facteur de Services Expert II-1**
    - Est positionné sur un site,
    - Est susceptible d'intervenir sur les sites de son établissement.
- **En II-2/II-3 : l'activité principale est la réalisation de services jusqu'au niveau 4,** et de 1 à 3 en renfort des Factrices/Facteurs, la fiabilisation des référentiels (Géopad, Orga TE, TI...). Les activités complémentaires sont celles de remplaçant multi-établissements : dans la limite d'un temps de trajet aller/retour de bureau à bureau n'excédant pas 1h30 par jour. Au-delà de cette durée de transport, un hébergement sera proposé, à la charge de l'employeur.
  - **Factrice/Facteur de Services Expert II-2**
    - Est positionné sur une équipe ne disposant pas de FQ. Dans ce cas, il assure les activités de qualité et d'animation à hauteur de 20 à 30% de son temps en fonction de la taille de l'équipe, de l'état des référentiels,
    - Est positionné sur un site au cas où toutes les équipes disposent d'un FQ,
    - Est susceptible d'intervenir au-delà de son équipe, de son site et de son établissement.
- **20% des postes de Factrices/Facteurs de Services Expert seront positionnés sur le niveau II-3**  
Les agents positionnés sur ce niveau assureront les mêmes missions que les factrices/facteurs de Services II-2. Ce niveau sera atteint à partir d'une bonne maîtrise de la fonction, validée par

NS CB  
DS  
AG  
RAD

les unités de compétences qui seront décrites dans le référentiel des métiers de factrices/facteurs.

L'ANNEXE 3 présente l'échelle de technicité de 1 à 4 des services.

La description de la fonction de Factrice/Facteur Services Expert figure en ANNEXE 6 du présent accord.

Afin d'acquérir ou de renforcer les compétences clés nécessaires à la pratique du métier, de développer les compétences nouvelles nécessaires pour accompagner la transformation des métiers, et favoriser l'évolution professionnelle, des parcours qualifiants sont mis en œuvre.

**Dans ce cadre, un parcours qualifiant spécifique à la fonction de Factrice/Facteur Services Expert sera mis en place.**

Ce parcours visera à développer les compétences techniques et comportementales des collaborateurs concernés, ainsi que leur prise de responsabilité, et sera composé des modules suivants :

- La réalisation de nouveaux services complexes (Niveau 4),
- La fiabilisation des référentiels (Geopad, OrgaTE, ...),
- La prise de responsabilité et d'autonomie dans les activités liées à cette nouvelle fonction.

Les contenus de ce nouveau parcours qualifiant feront l'objet d'une co-construction sous forme de groupes de travail avec des factrices/facteurs référents dans leur domaine et amenés à exercer cette nouvelle fonction, ainsi qu'avec des encadrantes/encadrants.

Au fil de sa mise en place, il fera l'objet d'évaluations destinées à l'adapter à l'évolution des nouveaux services, et à favoriser les parcours professionnels des personnels concernés.

#### **Article 4.2.3 – Création d'une prime de remplacement**

Afin de valoriser l'adaptabilité, l'expertise sur des périmètres étendus, le fait de ne pas être titulaire de sa tournée ou d'une position de travail, la Direction décide de créer une prime de remplacement.

Cette prime concerne les Factrices/Facteurs Polyvalents et les Factrices/Facteurs Services Expert, dans les conditions suivantes :

- Elle est versée mensuellement,
- Pour les Factrices/Facteurs Polyvalents, son montant est de 7 € bruts par jour de remplacement ; Cette nouvelle prime se substituera à la prime de rouleur actuelle, au fur et à mesure du rattachement des rouleurs à la fonction de Factrice/Facteur Polyvalent,
- Pour les Factrices/Facteurs Services Expert II-1, lorsqu'ils interviennent en dehors de leur site : le montant est de 7 € bruts par jour de remplacement (hors de leur site),
- Pour les Factrices/Facteurs Services Expert II-2 et II-3, lorsqu'ils interviennent en dehors de leur établissement : le montant de la prime est de 10 € bruts par jour de remplacement réalisé hors de leur établissement de rattachement,
- Les Factrices/Facteurs Titulaires ou Factrices/Facteurs de cycle lorsqu'ils sont volontaires pour effectuer un remplacement sur d'autres tournées que celles habituelles percevront une prime de 7 € bruts par jour de remplacement hors tournées habituelles,

- Dès lors qu'un agent percevra l'indemnité de remplacement, il ne pourra plus prétendre à la prime de rouleur.

#### Article 4.2.4 – Temps de trajet, temps de travail et indemnités

La durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles. Ainsi, les temps de trajet entre deux entités postales sont du temps de travail effectif et rémunéré en conséquence.

Le temps de trajet « domicile - lieu de travail » n'est jamais du temps de travail effectif, qu'il s'agisse du lieu de travail habituel ou du lieu de travail exceptionnel.

En revanche, s'il dépasse le temps normal de trajet entre le domicile et le lieu habituel de travail, il fait l'objet d'une contrepartie soit sous forme de repos, soit sous forme financière.

Les modalités d'application seront définies par une note de service nationale.

De plus, des indemnités kilométriques sont dues dans tous les cas dès lors que l'agent utilise son véhicule personnel et que le lieu occasionnel de travail est plus éloigné du domicile que le lieu habituel de travail (lieu d'affectation de l'établissement). Elles sont calculées par différence entre la distance « domicile - lieu de travail habituel » et la distance « domicile – lieu de travail occasionnel » x 2 pour tenir compte de l'aller et du retour.

Chaque année, une circulaire fixe les nouveaux montants de remboursement de frais de transport lorsqu'un agent utilise son véhicule personnel lors des déplacements pour raisons de service.

Le barème des indemnités kilométriques à La Poste inclut notamment la consommation de carburant et d'huile, les frais d'entretien et de réparation, l'amortissement du véhicule, les dépenses de pneumatiques, l'assurance...

#### Article 4.2.5 – Mise en œuvre des nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs

Chaque établissement devra présenter aux organisations syndicales, dans le cours de l'année 2017, son plan de mise en place des nouvelles fonctions. Les principes retenus sont les suivants :

- **La fonction de Factrice/Facteur Polyvalent (I-2 et I-3)** se mettra en place progressivement dans les établissements au cours de l'année 2017, par l'évolution naturelle et automatique des factrices/facteurs remplaçant(e)s sur cette nouvelle fonction,
- **La fonction de Factrice/Facteur d'Equipe (II-1) est maintenue**, elle assure la distribution de la tournée sécable et des fonctions de remplacement au sein de son équipe,
- **La fonction de Factrice/Facteur Qualité II-2/II-3 est maintenue. Le principe de temps dédié à la partie Qualité de son activité (30%) est réaffirmé**, celle-ci doit s'exercer tout au long de l'année,
- La création des postes de travail sur la fonction de Factrice/Facteur de Services Expert II-1, II-2, II-3 sera prioritairement alimentée par les Factrices/Facteurs d'Equipe et les Factrices/Facteurs Qualité, sur la base du volontariat. Les éventuelles vacances d'emploi seront comblées selon les règles de gestion en vigueur (appel à candidature...)
- Ainsi, **Les Factrices/factrices/facteurs Qualité pourront, selon leur souhait :**
  - Rester Factrice/Facteur Qualité sur leur équipe,

- Postuler sur les fonctions de Factrices/Facteurs Services Expert, tout en restant positionnés sur une équipe (si possible la leur d'origine) la plus grande partie de leur temps de travail,
- Postuler sur les fonctions de Responsables Opérationnels, Responsables d'Equipes,
- Postuler à toute autre fonction compatible avec leur classification.

L'ensemble de ces fonctions permettra de construire des parcours plus variés qui seront inscrits dans les travaux de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (cf. Article 4).

La mise en œuvre des nouvelles fonctions de factrice/facteur sera étudiée en commission de suivi nationale.

#### **Article 4.2.6 – La gestion de carrière des factrices/facteurs**

Les parties signataires confirment toute l'importance des différents moments clefs de la carrière des factrices/facteurs :

- L'accueil et l'intégration,
- Leur formation,
- Leur promotion et le déroulement de leur carrière.

Afin de proposer la meilleure offre de formation pour les factrices/facteurs et plus généralement tous les agents de la collecte, distribution, **l'Ecole Métier des Factrices/Facteurs sera créée.**

Elle a pour objectifs de répondre aux évolutions du métier et de permettre aux factrices/facteurs d'exercer leur métier sereinement :

- En développant les compétences, notamment en matière de nouveaux services,
- En enseignant les standards et en s'assurant qu'ils sont bien maîtrisés, appliqués et améliorés conformément au système de management de l'excellence,
- En diffusant les bonnes pratiques, dans une logique de co-développement.

L'ensemble des éléments relatifs à l'accueil, à l'intégration et aux parcours de formation sont rappelés et détaillés à l'ANNEXE 5.

#### **Article 4.2.7 – Mutualisation des fonctions avec le Réseau : Facteurs / Guichetiers / Chargés de clientèle**

La Direction s'engage sur une concertation commune Réseau/BSCC, pilotée conjointement par les deux métiers.

### **Article 4.3 – De nouvelles fonctions pour les encadrantes/encadrants**

Les évolutions induites par notre ambition stratégique notamment dans les domaines de l'excellence, de la Santé Sécurité au Travail, de la conquête et de la qualité nécessitent de pouvoir redéfinir le rôle et les missions des managers de proximité tout en améliorant les conditions d'exercice de leurs missions.

Aussi, deux nouvelles fonctions sont créées :

- Responsable Opérationnel (ROp)
- Responsable d'Equipe (RE)

Cette évolution décrite ci-après renforce le collectif de travail, en positionnant les managers de proximité sur un site unique, et en clarifiant les missions de chacune des fonctions de la filière.

La Direction décide de créer **ces fonctions d'encadrement (ROp et/ou RE) sur tous les sites selon les conditions décrites dans les articles suivants.**

#### **Article 4.3.1 – Création de la fonction de « Responsable Opérationnel »**

**Une fonction III-1, appelée Responsable Opérationnel (ROp), est créée pour assurer le management des sites distants, où travaillent de 8 à 12 agents.**

Ce Responsable Opérationnel est le supérieur hiérarchique des agents placés sous sa responsabilité, et à ce titre réalise leur appréciation, et assure le management d'une seule équipe.

Par exception et sur des configurations très spécifiques (sites de moins de 8 personnes), il pourra intervenir sur deux sites proches l'un de l'autre, et dont le nombre des agents encadrés ne dépassera pas 12 personnes sur les deux sites.

Compte tenu de la petite taille de l'équipe à encadrer (entre 8 à 12 agents maximum), les activités du responsable opérationnel se répartissent de la façon suivante :

- 40 à 50 % de management (organisation planning, congés, appréciation, fiabilisation référentiel...),
- 50 à 60 % d'appui production (remplacement des positions de travail de son équipe, tâches d'amélioration de la QS, relations clients, réalisation de services complexes)

Les Responsables Opérationnels seront issus d'un dispositif de promotion concernant :

- Les agents exerçant actuellement des fonctions expérimentales de Factrice/Facteur Manager, pour lesquels un dispositif de promotion centré sur la reconnaissance de leur expérience, sera mis en œuvre,
- Les factrices/facteurs (Factrices/Facteurs, Factrices/Facteurs d'Equipe, Factrices/Facteurs Qualité, Factrices/Facteurs Polyvalents, Factrices/Facteurs Services Expert) aptes à exercer une fonction de Responsable Opérationnel, qui seront identifiés via un dispositif d'évaluation du potentiel.

Pendant la période de formation initiale (cf. Article 3.2), le ROp sera remplacé. Son remplacement pourra être assuré par un(e) Factrice/Facteur d'Equipe ou un(e) Factrice/Facteur Services Expert qui bénéficiera de l'indemnité de remplacement prévue à cet effet et des remboursements de frais de déplacements si besoin.

La description de la fonction de Responsable Opérationnel (ROp) figure en ANNEXE 6 du présent accord.

MS  
EB  
DJ  
AG  
PHD

### Article 4.3.2 – Création de la fonction de « Responsable d'Equipe »

Les évolutions en matière d'ambition sur l'excellence de service inscrite dans le projet stratégique de la branche doivent se traduire dans l'ensemble des missions des encadrantes/encadrants des factrices/facteurs.

Aucune tâche d'exécution ne peut figurer dans la fiche de poste des Responsables d'Equipe.

**Les encadrantes/encadrants de la filière services, collecte et distribution, en poste à la signature de l'accord, seront affectés à la fonction de « Responsable d'Equipe »** dont la description des rôles et missions intégrera l'ensemble des activités et des responsabilités portés par les encadrantes/encadrants en matière :

- De système de management de la qualité de service,
- De la satisfaction clients,
- Et de la prévention de la sécurité et de la santé de leurs collaborateurs.

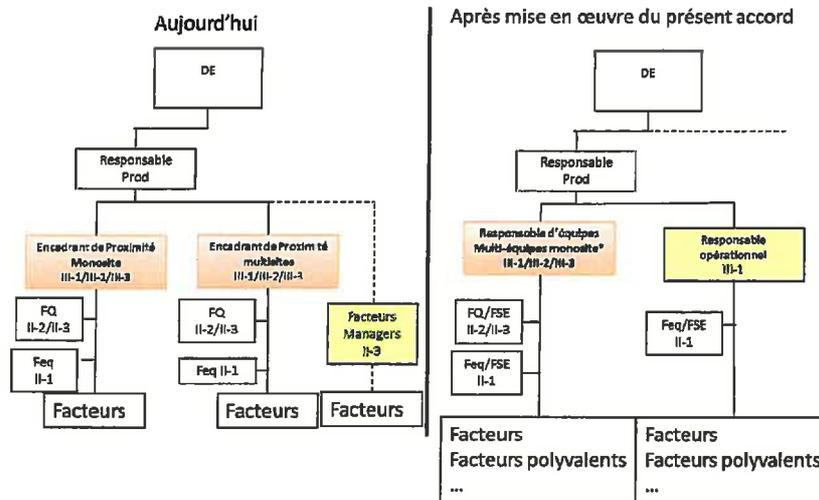
Cette fonction est classifiée sur trois niveaux III-1, III-2 et III-3 :

- III-1 pour l'encadrement d'une ou 2 équipes, par exception 1 seule,
- III-2 pour l'encadrement de 2 à 3 équipes (maximum de l'ordre d'une trentaine d'agents) et la responsabilisation sur une activité transverse sur l'établissement (ex : gestion du parc véhicule),
- III-3 pour l'encadrement de 2 à 3 équipes (maximum de l'ordre d'une trentaine d'agents), la responsabilisation sur une activité transverse sur l'établissement, et le pilotage de projet au niveau de l'établissement.

**Les encadrantes/encadrants actuels deviennent tous « Responsables d'Equipe ».** Ce changement s'effectuera en respectant les 4 étapes suivantes :

1. Présentation de la fonction par le RPROD et appropriation des objectifs associés,
2. Lors du prochain entretien d'appréciation, un moment spécifique sera accordé pour fixer les objectifs sur la nouvelle fonction de RE et évaluer les besoins de développement nécessaires à l'exercice de sa nouvelle fonction,
3. Au cours d'un entretien spécifique, le ROp construira avec le RE un parcours de professionnalisation individuel (Vs référentiel managérial de l'Excellence, SMQ, SMSST...),
4. Puis renforcement de l'action managériale dans le cadre du déploiement d'un outil permettant à l'encadrant de consacrer 75% de son temps en management (cf. Article 4.3.4).

A titre indicatif, le schéma ci-dessous résume les évolutions fonctionnelles pour l'encadrement :



Les ANNEXE 6 et 7 du présent accord décrivent les fonctions des Responsables Opérationnels et des Responsables d'Équipes.

#### Article 4.3.3 – Attribution de la prime d'équipe pour les encadrantes/encadrants et revalorisation des quotes-parts de part variable pour les ROP et RE

Afin de reconnaître et valoriser le rôle clef des encadrantes/encadrants dans la transformation et leur engagement auprès de leurs équipes, la Direction décide l'attribution de la **prime d'équipe à l'ensemble des Responsables Opérationnels et Responsables d'Équipes (III-1, III-2, III-3) :**

- Cette prime vient en complément de la part variable.
- Cette disposition a pour objectif de renforcer le collectif managérial, autour de la réussite du service, de la satisfaction client et de l'excellence opérationnelle.
- Cette prime sera versée dès 2018 au titre des résultats obtenus l'année précédente et correspondra à la moyenne pondérée de la prime collective obtenu par le(s) équipes dont l'encadrante/encadrant assure la responsabilité.
- (Par ex 1 RE a 2 équipes avec 19 agents au total : 1 équipe de 12 agents et 1 équipe de 7 agents, l'équipe 1 bénéficie de 450€, l'Équipe 2 de 250€. Le RE percevra une prime de  $(12*450+7*250) /19= 376€$ ).

Par ailleurs, la Direction décide d'augmenter la quote-part de leur part-variable de 100 € bruts.

Enfin, afin de reconnaître la mobilisation des collectifs managériaux et dans le cadre de cet accord, La Direction décide de verser une prime exceptionnelle de 300 € bruts en moyenne, en mars 2017 aux encadrants de la filière Services de proximité, en fonction au 1<sup>er</sup> janvier 2016 et en activité à la signature de l'accord.

PHD  
TS  
AG  
CB  
JS

#### **Article 4.3.4 – Les conditions d'exercice des métiers de ROp et de RE**

La capacité des ROp et RE à exercer pleinement et sereinement leur rôle de manager auprès de leurs équipes est une priorité du volet « Engagement » du plan « Ambition 2020, Vers le monde des services ».

La prise en compte de la multiplicité des tâches quotidiennes dont les ROp et RE ont la responsabilité, et la nécessité de leur donner le soutien et l'espace de responsabilité nécessaires à l'exercice de ses fonctions, ont donné lieu à **l'élaboration d'un « référentiel des conditions d'emploi »** qui structure les éléments essentiels à l'exercice de son activité.

Ce référentiel, initié en mars 2016, est actuellement en cours de finalisation dans 5 DSCC pilotes (Ain-Rhône, Loire-Atlantique-Vendée, Pays de l'Adour, Val d'Oise et Picardie) qui en testent la faisabilité et les conditions de mise en œuvre pour un retour d'expérience prévu à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2017. Il sera alors présenté en CDSP nationale de Branche.

Ce référentiel d'emploi s'articule autour de 5 dimensions décrites en ANNEXE 8.

#### **Article 4.3.5 – La gestion de carrière des encadrantes/encadrants**

Les parties signataires confirment toute l'importance des différents moments clefs de la carrière des futurs managers :

- L'accueil et l'intégration,
- Leur professionnalisation,
- Leur promotion et le déroulement de leur carrière.

Les 2 premiers points font l'objet d'une description contenue à l'ANNEXE 5.

La Direction s'engage à :

- **Effectuer 500 promotions sur le grade III-1 pour pourvoir les nouvelles fonctions de Responsable Opérationnel, sur la période 2017-2018.**
- **Promouvoir 2.000 encadrants sur la période de l'accord.**

**Les encadrantes/encadrants de proximité III-1, en poste à la signature de l'accord, n'ont pas vocation à occuper la fonction de Responsable Opérationnel.**

Les parties signataires conviennent de **faire évoluer la structure fonctionnelle des encadrants à la distribution. Pour ce faire, cette évolution de structure fonctionnelle de la fonction de RE et les promotions afférentes seront présentées en juin 2017 en commission de suivi nationale.**

Afin de préparer les RE positionnés sur le niveau III-1 à ces évolutions, les parties signataires décident de **mettre en œuvre sur la période de l'accord 1.000 parcours qualifiants**. Pour rappel : ces mêmes RE bénéficieront également de la prime « parcours qualifiant » prévue par l'accord « un avenir pour chaque postier ».

En complément et afin d'améliorer la gestion des carrières, **un audit des processus de revues du personnel sera réalisé**. Cet audit portera sur la manière dont ces dernières sont réalisées, sur leur articulation avec les évaluations annuelles, sur leur cohérence avec les parcours professionnels des agents, et sur la restitution qui leur en est faite. Les résultats de cet audit seront partagés avec les parties signataires en commission de suivi nationale.

Afin d'assurer un accompagnement complet des agents en réorientation, **la Direction s'engage à présenter à ces agents 3 propositions de poste sur un grade au moins équivalent au grade détenu par l'agent, dont au moins une dans un périmètre inférieur ou égal à 30 kms du lieu de travail ou**

**du domicile.** Dans ce cadre, les Espaces Conseil Carrières et les Espaces Mobilité Groupe jouent pleinement leur rôle dans l'accompagnement de ces agents.

En cas de reclassement en distorsion fonctionnelle négative, le niveau de la quote-part de la part variable de l'agent sera maintenu.

Enfin, les parties signataires souhaitent rappeler que **l'attribution de la part variable doit être un acte managérial**, qu'elle doit se faire au cours d'un entretien dans lequel le manager fournit à son collaborateur les explications relatives au montant qu'il lui a attribué.

#### **Article 4.4 – Autres chantiers fonctionnels**

L'année 2017 sera aussi consacrée à l'étude des métiers suivants :

- La collecte et la cabine des établissements
- Les autres fonctions de cadre des PPDC et PDC
- Les métiers de la qualité.
- L'évolution de la fonction de Facteur Guichetier / Chargé de Clientèle et autres opportunités de mutualisation de fonctions avec le Réseau

RS  
PHD  
CR  
D/S  
AG

**SYNTHESE ARTICLE 4**

**Les métiers des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation**

**Mesures principales pour les factrices/facteurs et les encadrants :**

1. Nouveau parcours d'accueil, d'intégration et de formation pour les factrices/facteurs et leurs encadrantes/encadrants
2. Maintien du principe d'attribution (« vente ») des tournées
3. Généralisation de la démarche filières professionnelles pour assurer l'adéquation des compétences à l'évolution des métiers, dans l'intérêt et le respect des personnels

**Mesures principales pour les factrices / facteurs :**

**Mesures Principales pour les encadrantes / encadrants :**

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Maintien des fonctions de Factrice/Facteur d'Equipe et de Factrice/Facteur Qualité.</li><li>2. Création des fonctions de Factrices/Facteurs Polyvalents (I-2 et I-3).</li><li>3. Création de la fonction de Factrice/Facteur de Services Expert (II-1 et II-2)</li><li>4. Création d'une prime de remplacement pérenne.</li><li>5. Création de l'Ecole Métier des Factrices/Facteurs.</li><li>6. 100% des Factrices/Facteurs Services Expert, formés sur les nouveaux services.</li><li>7. D'ici 2021, tous les factrices/facteurs sur un niveau I-2 seront promus en I-3, quel que soit leur statut.</li><li>8. Dès 2017, 4.000 promotions directes et 4.000 parcours qualifiants.</li><li>9. En 2018, 4.000 promotions directes et 4.000 parcours qualifiants.</li><li>10. En 2019, 8.000 promotions et 4.000 parcours qualifiants.</li><li>11. En 2020, 8.000 promotions et 4.000 parcours qualifiants.</li><li>12. En 2021, promotions de tous les facteurs en poste en 2017 et toujours sur un grade I-2 ou équivalent en grade de reclassement.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cible: 100% des encadrantes/encadrants exerçant sur un seul site</li><li>2. Création de la fonction de Responsable Opérationnel (ROp) en III-1</li><li>3. Création de la fonction de Responsable d'Equipe (RE) sur les classifications III-1, III-2 et III-3</li><li>4. Attribution, de la prime d'équipe aux RE et ROp au titre des résultats de l'année précédente (Attribution de la prime d'équipe en mars 2017 aux encadrants en poste au 1er janvier 2016 et en activité à la signature de l'accord)</li><li>5. Création d'un référentiel d'emploi visant à structurer les conditions d'exercice des métiers de RE et ROp</li><li>6. 500 promotions vers le III-1 sur 2017 et 2018</li><li>7. 2.000 promotions encadrants sur la période de l'accord.</li></ol>
--	--

MS CS  
05  
PAG 6

**Indicateurs de suivi :**

- Nombre de Factrices/Facteurs Polyvalent mis en place par grade
- Nombre de Factrices/Facteurs Services Expert mis en place par grade
- Nombre de Factrices/Facteurs Guichetiers
- Nombre de promotions en I-3 en 2017
- Nombre de jours de formations pour les encadrantes/encadrants
- Nombre de ROp et RE mis en place
- Nombre de promotions, vers le III-1, réalisées
- Taux de formation des encadrants au cursus spécifique QVT (voir annexe 5)

**Chantiers complémentaires :**

- Présentation de la structure fonctionnelle et des volumes de promotions sur la classe I
- Commissionnement des factrices/facteurs revu et présenté en CDSP courant 2017
- Présentation de la structure fonctionnelle et des volumes de promotions des RE
- Présentation en CDSP nationale à la fin du 1er semestre du référentiel des conditions d'emploi des encadrants.

## **Article 5 – L'amélioration des équipements pour les factrices / facteurs**

### **Article 5.1 – Mettre en adéquation les moyens de locomotion aux tournées**

Les organisations doivent respecter les standards des métiers de la distribution, notamment ceux qui concernent la longueur des tournées en fonction des moyens de locomotion utilisés.

La Direction réaffirme la **vérification systématique de l'adéquation des moyens de locomotion aux longueurs des tournées dans les études d'impact.**

En attendant les conclusions du chantier normes et cadences du présent accord, la Direction s'engage sur la mise en œuvre des mesures conservatoires suivantes :

- **Toutes les tournées piétonnes dépassant les préconisations en vigueur sont transformées en tournées VAE (Vélo à Assistance Electrique) avant la fin de l'année 2017.**
- **Toutes les tournées vélo s'effectuent avec l'aide d'un VAE.** Les tournées vélo ne doivent pas dépasser 25 km ou 30 km selon la topographie, le type de vacations et les modalités préservant l'autonomie électrique.
- **Toutes les tournées VAE dépassant les préconisations précédentes sont transformées en tournées STABY ou une autre solution adaptée d'ici la fin de l'année 2017.**

Les situations dérogatoires à ces principes, suite à un avis du médecin de La Poste, seront prises en compte localement.

Au-delà de ces mesures, les parties signataires ouvriront **un chantier en 2017 concernant l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation de nos activités** : accroissement des colis, IP, PPI et réduction du courrier.

Plus particulièrement concernant l'IP, en attendant les conclusions de ce chantier, les mesures conservatoires suivantes seront appliquées à compter de la signature de l'accord :

- Plus aucune nouvelle organisation ne peut prévoir de tournée Vélo/VAE intégrant la distribution de l'IP,
- Lissage de la distribution de l'IP en tenant compte des délais de distribution,
- Utilisation des dépôts relais,
- Bonne répartition du poids sur les VAE.

### **Article 5.2 – Investir sur les locaux professionnels**

La Direction investit de façon conséquente dans la rénovation de ses locaux professionnels (projet Boloco), et ce selon les quatre critères suivants : la sécurité, l'hygiène, la réfection et les équipements, l'aménagement standard.

**1.000 opérations ont ainsi été identifiées pour un investissement de 6 millions d'euros sur la période 2016-2017.** Elles concernent les espaces de production, les sanitaires et salles de pause, les bureaux des cadres et les salles de réunion.

Les CHSCT locaux sont associés à ces programmes de rénovation, et un suivi sera assuré en CNSST de manière régulière.

### Article 5.3 – Traiter le colis en vrac

Le vrac est une modalité de transport très répandue sur le marché du Colis, et est utilisé tant par nos concurrents que par nos clients. Ainsi, le vrac existe aujourd'hui dans nos établissements et est appelé à se développer.

**La Direction poursuit son action en faveur de la santé et sécurité au travail des postiers, et sa recherche constante pour améliorer la manutention des colis.**

Aussi, en amont du déploiement dans chaque établissement, la Direction met en place simultanément les 4 solutions suivantes pour traiter le vrac dans de bonnes conditions :

- Systèmes d'aide à la manutention pour le chargement/déchargement, circulation des flux : ventouse, camionneur-décamionneur...,
- Systèmes de régulation thermique dans les remorques,
- Postes de travail variés et organisation du travail permettant la polyvalence d'activités afin de limiter le temps de présence sur les postes les plus difficiles à une durée prédéfinie,
- Prise en compte du profil santé des postiers travaillant sur le site.

En complément, les mesures provisoires/transitoires sont instaurées au bénéfice des factrices/facteurs :

- La distribution des objets et services reste l'activité principale; l'activité **de chargement / déchargement vrac ne devant constituer qu'une partie de la journée de travail des Factrices/Facteurs,**
- **La formation de tous les agents affectés sur ces chantiers vrac** aux bonnes pratiques de manutention (gestes et postures ; une demi-journée, au minimum, par une personne qualifiée et habilitée à cette formation),
- L'encadrement veillera à **la pratique des bons gestes et postures** durant les activités de chargement et déchargement.

MS  
CB  
D.J.  
AGD  
AG

## **SYNTHESE ARTICLE 5**

### **L'amélioration des équipements pour les factrices/facteurs**

#### **Les mesures principales**

1. En attendant les conclusions du chantier normes et cadences du présent accord, la Direction s'engage sur la mise en œuvre des mesures conservatoires suivantes :
  - a. Toutes les tournées piétonnes dépassant le standard en vigueur sont transformées en tournées VAE (Vélo à Assistance Electrique) avant la fin de l'année 2017.
  - b. Toutes les tournées vélo s'effectuent avec l'aide d'un VAE. Les tournées vélo ne doivent pas dépasser 25 km ou 30 km selon la topographie, le type de vacations et les modalités préservant l'autonomie électrique.
  - c. Toutes les tournées VAE dépassant les préconisations précédentes le standard précédent sont transformées en tournées STABY ou une autre solution adaptée d'ici la fin de l'année 2017.
  - d. Plus aucune nouvelle tournée Vélo/VAE ne devra intégrer la distribution de l'IP.
2. Un investissement de 6 millions d'euros sur des opérations de rénovation des locaux professionnels sur 2016-2017 pour 1.000 opérations (en plus des budgets Papripact, handicap et vie au travail).
3. Formation des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants aux bonnes pratiques VRAC identifiées et partagées en commission CNSST.

#### **Les indicateurs de suivi**

- Suivi du programme de rénovation en CNSST
- Suivi du nombre de tournées avec moyen de locomotion « inadaptés »

#### **Chantier complémentaire**

- Un chantier à ouvrir en 2017, sur l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation de nos activités.

## **Article 6 – Santé, relations et vie au travail**

La santé et la vie au travail constituent une priorité absolue qui se traduit au travers de différentes démarches complémentaires dans le domaine de la prévention, de l'évaluation des risques professionnels, des pratiques managériales et des relations au travail.

La Direction s'engage à dédier un budget Vie Au Travail défini au niveau national, à hauteur de 9 millions d'euros par an.

### **Article 6.1 – La prévention de l'accidentologie**

#### **Mise à disposition des moyens de locomotion et des matériels adaptés**

La BSCC poursuivra ses efforts en matière d'adaptation des matériels aux factrices/facteurs, et ses expérimentations pour **rechercher des nouveaux matériels favorisant la prévention primaire, secondaire ou tertiaire.**

Lorsque des adaptations de ces matériels sont préconisées par le médecin du travail, autrement dit pour des raisons médicales, la DSCC veillera à ce que ces matériels soient **mis à disposition au plus tard sous deux mois à compter de l'avis du médecin du travail**, au besoin en ayant préalablement étudiés ces modalités d'adaptation en Commission Retour et Maintien dans l'Emploi. Les fournisseurs seront évalués sur leur capacité à réagir à ces demandes.

### **Article 6.2 – La prévention des risques psychosociaux**

Les factrices/facteurs et les encadrants sont des acteurs essentiels du changement. Ils doivent aussi en être les bénéficiaires, et disposer d'un environnement grâce auquel ils se sentent bien dans leur travail.

En effet, il convient de placer les factrices/facteurs et leurs encadrants dans les meilleures conditions possibles, tant pour prévenir les situations à risques, en anticipation, que pour contribuer à traiter les cas problématiques, dès leur survenance.

En ce domaine, le rôle de l'encadrement s'avère majeur pour pratiquer un management responsable, objectivé sur la dimension « santé, sécurité et prévention des risques psychosociaux », notamment en veillant au bon comportement des collaborateurs, en fixant des objectifs réalistes, réalisables et équitables, en termes de moyens et de temps, ainsi qu'en permettant aux collaborateurs de s'épanouir professionnellement, dans le cadre des objectifs et orientations de l'entreprise.

Il s'agit, de développer l'écoute, la confiance, la coopération et la cohésion au sein des équipes en encourageant la complémentarité et la diversité, au service des mêmes orientations.

En effet, en complément des obligations légales et des dispositions de l'entreprise, la BSCC prévoit :

- **De piloter un plan d'actions en prévention primaire, secondaire et tertiaire**, qui intègre une évaluation des facteurs de stress et les leviers pour garantir la santé au travail des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants,
- **De veiller à la qualité des relations** au sein des établissements et avec les clients,
- **De promouvoir l'hygiène de vie et la lutte contre les addictions.**

L'ensemble des dispositions associées à ces engagements sera élaboré de façon participative, en associant les équipes concernées et en concertation avec les organisations syndicales (notamment lors des CHSCT locaux, et lors de la commission de suivi)

L'évaluation des risques professionnels réalisée dans chaque établissement intègre les risques psychosociaux, et conduit à un plan d'action adapté.

Pour contribuer à l'analyse des risques psycho-sociaux, une évaluation sera conduite, avec l'aide de prestataires spécialisés, d'ici la fin du premier semestre 2017 sur un échantillon représentatif de factrices/facteurs et d'encadrantes/encadrants en associant les SST et les assistants sociaux. Les critères de choix des établissements de l'échantillon feront l'objet d'un échange en CNSST de la BSCC. Les responsables RH des établissements seront particulièrement chargés du bon déroulement et du suivi de cette démarche ; ils bénéficieront d'une formation /action spécifique.

**La présentation des résultats des évaluations et du plan d'action national qui en découle sera faite en CNSST BSCC avant la fin du premier semestre 2017 et le plan d'actions sera déployé sur un an.**

### **Article 6.3 – Anticipation et limitation des risques d'inaptitude**

Des parcours professionnels seront développés par la BSCC en étroite collaboration avec le Groupe pour anticiper et limiter les risques d'inaptitude auxquels sont exposés les postiers qui exercent des métiers à forte sollicitation. Ils pourront être proposés aux personnes suivies en CRME, ne pouvant plus exercer leur métier en raison d'inaptitudes.

Par ailleurs, les médecins du travail seront associés à la détection des risques d'inaptitudes chez les postiers exerçant un métier à forte sollicitation depuis une longue durée.

Les encadrantes/encadrants des équipes de factrices/facteurs seront formés (e-formation) aux principes et outils relatifs à la prévention et au traitement de l'inaptitude ainsi qu'à l'appropriation du dispositif CRME.

Un entretien de carrière adapté réalisé par le Conseiller en évolution professionnelle sera proposé aux postiers qui pourraient avoir besoin d'envisager un changement d'activité à plus ou moins long terme pour des raisons de santé. Un plan d'action leur sera proposé, pour les préparer à une évolution professionnelle, où ils occuperont un poste en adéquation avec leur état de santé (en cohérence avec leurs compétences et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).

Enfin, chaque personne concernée, si elle le souhaite, bénéficiera des actions d'accompagnement individuelles ou collectives de l'Espace Mobilité Groupe.

Une liste mise à jour de fonctions à caractère de pénibilité figure en ANNEXE 10 du présent accord.

### **Article 6.4 – L'hygiène de vie en lien avec le travail**

L'hygiène de vie en lien avec le travail et la lutte contre les addictions seront notamment portées par une politique générale de prévention, portée par les SST et les Assistant(e)s social(e)s

En complément, et afin de promouvoir l'ensemble de l'offre sociale et de santé de La Poste, **une journée « Bien dans mon travail » est organisée une fois par an dans chaque établissement, sur tous les sites de l'établissement.**

Cette journée présente des actions d'information et de sensibilisation à la prévention des addictions, à l'hygiène de vie, aux prestations sociales proposées qui peuvent être sollicitées par les postières et les postiers et qui facilitent l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

TS CB  
DJ  
/PAD AG

Ces journées sont préparées en concertation avec l'équipe RH de la DSCC les RRH des établissements, les Services Santé au Travail, les assistants sociaux, la filière prévention, ainsi que les associations de personnel spécialisées dans le handicap, les addictions et la maladie.

Les thèmes sont présentés en CHSCT. A cette fin des kits sont mis à disposition des établissements par la BSCC et sont présentés en CNSST BSCC.

Ces journées pourront être élargies aux familles des factrices/facteurs et des encadrantes/encadrants, selon les thèmes et les spécificités des sites et établissements.

### **Article 6.5 – Des échanges favorisés par la création d'un réseau d'encadrantes/encadrants**

Afin de soutenir les encadrantes/encadrants dans la prise en compte des évolutions de leurs pratiques, des **groupes d'échanges de pratiques** entre encadrants volontaires d'établissements Courrier et Colis proches géographiquement seront organisés deux fois par an. Ces échanges pourront prendre la forme de groupes de travail de co-développement, au sein desquels un encadrant soumet à ses collègues une thématique concrète à résoudre ; ces derniers intervenant alors comme des conseils internes

Sur volontariat, des échanges de poste d'encadrants entre établissements proches sur une journée pourront être organisés sur le mode « vis ma vie ». Un débriefing interviendra ensuite, afin de valoriser les observations réciproques. Ces programmes seront organisés et suivis par les équipes RH des DSCC et des établissements.

**A minima une convention annuelle réservée aux encadrants** sera organisée par le directeur de la DSCC. Au cours de ces conventions, les projets seront présentés et feront l'objet d'un échange, les encadrants pourront s'informer sur les perspectives d'évolutions de l'entreprise et sur leurs perspectives de carrière, rencontrer l'équipe dirigeante de la DSCC, faire le bilan des groupes d'échange ; en dégager des plans d'actions et suivre leur mise en œuvre.

Au cours de cette convention, figurera obligatoirement un temps clairement dédié à la thématique « bien dans son travail », organisée dans le prolongement et la déclinaison de la démarche du Groupe.

### **Article 6.6 – Des budgets dédiés, suivis et non-miscibles**

Chaque DSCC dispose des budgets suivants :

- Un budget PAPRIACT,
- Un budget pour la Qualité de Vie au Travail,
- Un budget Handicap (réservé pour les aménagements de poste des bénéficiaires d'obligation d'emploi, détenteurs d'une RQTH ou d'un titre équivalent).

Ces trois budgets ne seront pas miscibles entre eux et, a fortiori, ils ne pourront être mutualisés avec le reste du budget alloué à la DSCC.

Le budget QVT sera déconcentré jusqu'à l'établissement, et couvrira les actions QVT locales décidées et partagées collectivement.

**Un suivi des dépenses intervenues sur ces trois budgets sera présenté en CHSCT et un bilan annuel sera présenté en CNSST BSCC et en commission de suivi nationale.**

### **Article 6.7 – La qualité des relations internes au sein des établissements**

Afin de veiller au maintien de la qualité des relations au sein des établissements, **des actions de sensibilisation** au respect entre les personnes, à la diversité et à la lutte contre les discriminations, à la communication positive seront réalisées.

A ce titre, **100% des encadrantes/encadrants et des RH de proximité seront formés à la communication positive avant mi-2018.**

**La prévention des incivilités** dans le cadre des relations entre postiers passe par l'écoute et le dialogue au sein des équipes de travail, et par le rappel de ce qui est attendu de chacun dans un contexte de travail. Chaque fait dûment constaté dénotant un manque de respect entre plusieurs factrices/facteurs, d'un(e) factrice/facteur envers son encadrante/encadrant ou d'un(e) encadrante/encadrant envers le(la) factrice/facteur fera donc l'objet d'un échange pour comprendre la situation, d'un rappel à l'ordre et, si le comportement est répété, fera l'objet d'une sanction.

Cet échange interviendra selon un processus normalisé, reconnu et présenté aux différentes parties prenantes. Le RRH sera garant de sa bonne application.

### **Article 6.8 – La qualité des relations avec les clients**

Afin de maintenir la qualité des relations avec les clients, la BSCC **agit lorsque des faits sont constatés** : agressions, violences, manque de respect, incivilités ou discriminations.

Pour les factrices/facteurs et les encadrantes/encadrants exposés au risque d'incivilités et d'agression externes, de la part de clients ou de tiers, **un programme de formation sera disponible dès début 2017** pour les sensibiliser sur ce sujet, expliquer les conduites à tenir en cas d'incivilités ou d'agression, et l'accompagnement déployé par La Poste sur le plan médico-social et juridique.

**Un soutien opérationnel spécifique sera mis en place sur les sites les plus exposés.**

Une analyse des causes d'incivilités et agressions intervient au niveau local. Elle est partagée de façon à déployer des actions appropriées. A titre d'exemple, des dépliants accessibles seront mis à disposition des factrices/facteurs pour expliquer aux clients les procédures relatives aux contrôles d'identité, qui peuvent être source de conflits et d'incivilités.

**Une analyse des incivilités constatées et un travail sur les actions de prévention à déployer seront réalisés une fois par an en CHSCT.**

Au-delà des suivis actuels relatifs aux accidents du travail, **une présentation en CNSST BSCC sera faite deux fois par an** sur le nombre d'incivilités et d'agressions, le nombre de plaintes déposées, les principales causes et actions déployées.

### **Article 6.9 – L'organisation des espaces de discussion au travail**

Les espaces de discussion au travail seront mis en place de façon progressive et volontariste. Ils favorisent l'expression sur le travail réel au sein de l'équipe, et contribuent à associer chacun à l'organisation d'un travail se déroulant dans de bonnes conditions.

Ces espaces de discussion au travail seront également organisés par le responsable production avec ses équipes d'encadrants. L'organisation du travail, la répartition des tâches, les nouveaux outils de travail et les activités support, y compris de reporting, y seront abordés pour évaluer la charge de travail des encadrants et remédier aux écarts réguliers.

## **SYNTHESE ARTICLE 6**

### **Santé, relations et vie au travail**

#### **Les mesures principales**

1. Définition d'une méthode de définition des RPS, de leur évaluation et de la mise en place de plans d'action
2. Mise en œuvre des espaces de discussion au travail
3. Soutien des personnels exposés aux risques d'agression et d'incivilités
4. Journée annuelle « bien dans son travail », par établissement
5. Un investissement de 9 millions d'euros sur des actions de qualité de vie au Travail, spécifiquement dédiés, suivis et non miscibles.
6. 100% des encadrantes/encadrants et des RH de proximité seront formés à la communication positive avant la fin de 2017
7. Sensibilisation et/ou formation des personnels à la qualité des relations internes (au sein des établissements) et externes (avec les clients)

#### **Les indicateurs de suivi**

- Taux d'encadrantes/encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail
- Taux de consommation des budgets QVT dédiés
- Nombre de réseaux « encadrantes/encadrants » actifs
- Taux d'établissements organisateurs d'une journée QVT
- Taux de personnels formés à la qualité des relations internes et externes
- Nombre d'espaces de discussion au travail mis en œuvre
- Nombre de jour d'absence par an par agent, et sa composition par type d'absence

RS  
PHD  
DJ  
AG

## Article 7 – Durée de l'accord et révision

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 4 ans. Il entrera en vigueur à l'expiration du délai d'opposition de 8 jours, au lendemain des formalités de dépôt prévues par le code du travail.

Pendant toute sa période de durée déterminée, cet accord pourra être révisé, conformément aux dispositions de l'article L2261-7 et suivant du code du travail. La demande de révision devra être portée à la connaissance des autres parties contractantes, avec un préavis de 3 mois.

A son terme, l'accord cessera automatiquement et de plein droit, de produire tout son effet.

Il ne pourra donc en aucun cas être prolongé par tacite reconduction.

## Article 8 – Commissions de suivi nationales et territoriales de la mise en place de cet accord

### Article 8.1 – Suivi de la mise en place de l'accord aux niveaux national et territorial

Une commission de suivi et d'interprétation au niveau national sera mise en place avec les organisations syndicales signataires.

- La première réunion constitutive de cette commission définira les modalités de fonctionnement.
- Les productions et les notes d'interprétation de la commission de suivi nationale seront communiquées localement aux organisations syndicales signataires.
- Elle sera composée de 2 représentants par organisation syndicale ou liste signataire, avec la possibilité de se faire accompagner d'un expert, et des représentants de la Direction de la Branche Services Courrier Colis.
- Les parties s'efforceront dans la mesure du possible de désigner des personnes ayant participé aux négociations initiales ou, à défaut, à une précédente commission de suivi, afin d'assurer une meilleure continuité des échanges.

Elle aura pour mission de suivre la bonne mise en œuvre de l'accord, d'étudier les difficultés territoriales rencontrées et de rapporter les indicateurs suivants :

Article de l'accord	Champ d'application	Indicateurs de suivi
Article 2	Les nouvelles modalités de construction des organisations à la distribution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de Jours de sécabilité / an / agent</li><li>• Nombre de demandes d'évaluation de la charge de travail, faites par les agents</li></ul>

Article 3	<b>Les principes de gestion des organisations à la distribution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de recrutements réalisés en 2017</li> <li>• Nombre et % d'agents effectuant régulièrement des heures supplémentaires</li> </ul>
Article 4	<b>Les métiers des factrices / facteurs et de leurs encadrantes / encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de Factrices/Facteurs Polyvalent mis en place par grade</li> <li>• Nombre de Factrices/Facteurs Services Expert mis en place par grade</li> <li>• Nombre de Factrices/Facteurs Guichetiers</li> <li>• Nombre de promotions en I-3 sur la période 2017-2021</li> <li>• Nombre de jours de formations pour les encadrantes/encadrants</li> <li>• Nombre de ROp et RE mis en place</li> <li>• Nombre de promotions réalisées vers le III-1</li> </ul>
Article 5	<b>L'amélioration des équipements pour les factrices/facteurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi du programme de rénovation en CNSST</li> <li>• Suivi du nombre de tournées avec moyen de locomotion « inadaptés »</li> </ul>
Article 6	<b>Santé, relations et vie au travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'encadrants formés au management centré sur la qualité de vie au travail</li> <li>• Taux de consommation des budgets QVT dédiés</li> <li>• Nombre de réseaux « encadrants » actifs</li> <li>• Taux d'établissements organisateurs d'une journée QVT</li> <li>• Taux de personnels formés à la qualité des relations internes et externes</li> </ul>

Par ailleurs, un rapport sera présenté annuellement à la Commission Nationale Santé et Sécurité au Travail sur la base d'un bilan quantitatif et qualitatif.

La commission de suivi nationale **se tiendra au minimum deux fois par an**, jusqu'au délai d'expiration de l'accord.

Elle pourra se réunir, en cas de besoin, et à la demande écrite et motivée d'au moins une organisation signataire. Les parties signataires fixeront alors ensemble la date à laquelle la réunion pourra se tenir.

**La première commission de suivi nationale se tiendra au plus tard à la fin du premier semestre 2017** (les invitations seront envoyées 15 jours à l'avance).

En complément de la commission de suivi nationale et afin de décliner opérationnellement les engagements du présent accord, **une commission de suivi territoriale au niveau de chaque DSCC** est installée :

- Cette commission territoriale se tiendra une fois par semestre,
- Ses travaux alimenteront le reporting et les réflexions de la commission de suivi nationale,

NS  
 (PAT)  
 DS  
 M  
 AG

- Elle sera composée de 2 représentants par organisation syndicale ou liste signataire, avec la possibilité de se faire accompagner d'un expert, et des représentants de la Direction de la Branche Services Courrier Colis.

De la même façon, les parties s'efforceront dans la mesure du possible de désigner des personnes ayant participé à une précédente commission de suivi, afin d'assurer une meilleure continuité des échanges.

### **Article 8.2 - Dialogue social territorial**

Afin de développer un dialogue social de proximité et de mieux appréhender les spécificités territoriales, le présent accord servira de cadre à des négociations déconcentrées dans les DSCC.

Pour mieux appréhender les spécificités de l'Île-de-France au niveau de l'emploi, du recrutement, de la structure fonctionnelle, une concertation dans chaque DSCC de l'Île-de-France sera ouverte avec les organisations syndicales signataires pour identifier les spécificités locales.

Une synthèse sera présentée dans le cadre d'une concertation nationale avec les organisations syndicales signataires.

Les résultats de cette concertation nationale seront déclinés dans une concertation locale dans chaque DSCC de l'Île-de-France.

### **Article 9 – Publicité**

Le présent accord sera déposé après l'expiration du délai d'opposition, par La Poste auprès de la DIRECCTE de Paris en deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, et en un exemplaire original auprès du secrétariat du greffe du Conseil des prud'hommes de Paris.

TJS  
M CB  
P+D DS  
AG

## PAGE DES SIGNATURES

A Paris, le - 7 FEV. 2017

### Pour La Poste

Directrice des Ressources Humaines  
du Groupe La Poste



Sylvie FRANCOIS

Le Directeur Général Adjoint du  
Groupe La Poste,  
en charge de la Branche Services-  
Courrier-Colis



Philippe DORGE

### Pour les Organisations syndicales

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

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



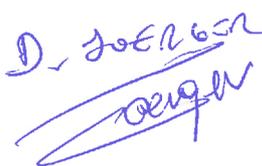
Fédération des syndicats PTT  
Solidaires Unitaires et  
Démocratiques  
(SUD)

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

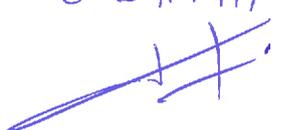
Martine Soulié-Buty



Unis pour Agir Ensemble  
Fédération CFTC des Postes et des  
Télécommunications / CGC Groupe La  
Poste / Fédération UNSA-Postes



C. BARRAT



## ANNEXES

### Plan des Annexes

- Annexe1 – La Liste des chantiers complémentaires
- Annexe 2 – Dispositif de GPEC aux différents niveaux de gestion (nationale et territoriale)
- Annexe 3 – L'échelle de technicité des nouveaux services
- Annexe 4 – Description des nouvelles fonctions Factrices/factrices/facteurs
- Annexe 5 – L'ensemble des éléments relatifs à l'accueil, à l'intégration et aux parcours de formation des Factrices/factrices/facteurs et des encadrants
- Annexe 6 – Description de la nouvelle fonction de Responsable Opérationnel (ROp)
- Annexe 7 – Description de la nouvelle fonction de Responsable d'Equipe (RE)
- Annexe 8 – Référentiel des conditions d'emploi des encadrants
- Annexe 9 – Modalités d'attribution du Bonus Qualité Colis pour la livraison du soir
- Annexe 10 – Liste des fonctions à caractère de pénibilité

MS AG  
MS AG  
MS AG

## ANNEXE 1 - Liste des chantiers complémentaires

	Ref. Article	THEMES
1	Article 2	Normes et cadences
2	Article 2	Définition d'une limite maximale de la sécabilité toutes formes confondues
3	Article 2	Accompagnement à la conduite du changement
4	Article 3	Expérimentation sur la définition de critères qualitatifs d'évaluation des tournées, intégrant les dimensions de travail prescrit, réel et vécu
5	Article 4	Présentation de la structure fonctionnelle et des volumes de promotions sur la classe I
6	Article 4	Commissionnement des factrices/facteurs revu et présenté en CDSP courant 2017.
7	Article 4	Présentation de la structure fonctionnelle et des volumes de promotions des RE
8	Article 4	Autres chantiers fonctionnels (collecte et la cabine des établissements, autres fonctions de cadre des PPDC et PDC, métiers de la qualité, évolution de la fonction de Facteur Guichetier / Chargé de Clientèle
9	Article 5	Un chantier à ouvrir en 2017, sur l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation de nos activités.

En complément de ces chantiers complémentaires : une présentation du référentiel des conditions d'emploi des encadrants sera réalisée en CDSP nationale à la fin du 1er semestre 2017 (cf. Article 4).

PHD  
 25  
 9  
 CB  
 15  
 AG

## **ANNEXE 2 - Dispositif de GPEC aux différents niveaux de gestion (nationale et territoriale)**

L'accord « Un avenir pour chaque postier » a défini un socle commun au périmètre de La Poste en matière de politique, d'organisation et de dialogue social concernant la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, qui a été mis en œuvre au sein de la BSCC.

En complément, la BSCC a mis en place des dispositifs qui répondent aux spécificités de son organisation.

Cette approche complémentaire a pour but de donner à chaque postier de la Branche la visibilité nécessaire sur l'évolution des métiers, par filière professionnelle, afin de lui permettre, avec le soutien de la fonction RH et de son manager, d'être l'acteur de son propre développement :

- Manager : responsable du développement de ses collaborateurs,
- Collaborateur : acteur de son développement professionnel.

Les fonctions liées à l'activité de Distribution sont emblématiques et cruciales dans le développement de la BSCC et dans la réussite du plan stratégique « Vers le monde des services ».

Afin d'accompagner la transformation RH de ces fonctions, il est mis en place une approche de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences, assurant un dispositif de bout en bout allant de l'identification des compétences et de la détection des potentiels, à la mise en œuvre de parcours de formation adaptés à l'évolution future des compétences nécessaires à la réussite de La Poste.

Ce dispositif s'articule autour de trois axes :

- La vision de l'évolution des métiers et la détermination prospective des compétences clefs de demain,
- L'identification des compétences détenues,
- Le renforcement des moyens pour garantir l'adéquation des compétences avec les besoins stratégiques.

### **Une démarche prospective pour déterminer les compétences clés de demain**

La vision prospective des métiers et compétences de demain est portée par la démarche « Filières professionnelles » et est intégrée à la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences.

Cette démarche consiste en l'animation de Filières professionnelles transverses au sein de la BSCC :

- Chaque filière regroupe des personnes appartenant à la même famille de compétences ; il s'agit d'une communauté de compétences à animer, quel que soit le rattachement hiérarchique des personnes qui la composent. Tous les collaborateurs appartiennent ainsi à une filière,
- Elle est pilotée par un Directeur de Filière dont la mission est de :
  - Décliner en termes de trajectoires et de compétences les orientations stratégiques de la BSCC aux bornes de sa Filière,
  - Permettre de construire la vision d'excellence de chaque métier,
  - Préparer les compétences dont l'entreprise aura besoin pour assurer le développement et l'employabilité de ses collaborateurs.
- Chaque filière est sponsorisée par un membre du COMEX.

La vision, les anticipations issues de la démarche Filières professionnelles :

- Nourrissent la vision prospective de la gestion des emplois et des compétences,
- Permettent à chaque collaborateur :
  - D'être informé sur les perspectives liées à chaque métier et les attendus de chaque fonction,
  - De mesurer les écarts entre les compétences acquises et celles à acquérir,
  - D'obtenir une visibilité sur les parcours métiers dans lesquels il pourra s'inscrire.

La filière professionnelle concernée par le périmètre du présent accord est la filière « Collecte, Services, Distribution ».

### **L'identification des compétences détenues et des évolutions de nos métiers**

Chaque collaborateur doit être en situation d'identifier les compétences acquises, de mesurer les écarts avec les compétences à acquérir sur sa fonction, d'identifier les actions permettant de consolider son employabilité.

Le dispositif doit également permettre d'identifier les collaborateurs les plus à même, en raison de leurs compétences, de leurs souhaits ou de leurs motivations, d'évoluer vers de nouvelles fonctions.

Il doit également rendre possible la définition d'un projet professionnel individuel, sur le principe du volontariat.

La Poste s'engage à déployer le dispositif suivant :

- Proposition d'un entretien professionnel à 100% des collaborateurs chaque année,
- Passage en revue de personnel d'établissement de 100% des effectifs de la BSCC,
- Elaboration de plans de développement individuels sur une vision prospective de 3 années maximum.

Lors des entretiens professionnels les managers doivent :

- Recueillir les souhaits d'évolution de leurs collaborateurs,
- Détecter leurs aptitudes, compétences et motivations afin d'envisager avec eux les axes de leur développement.

Ces souhaits de développement sont ensuite mis en cohérence avec les besoins quantitatifs et qualitatifs de l'établissement en revue de personnel, revues auxquelles les Conseillers en Evolution Professionnelle sont associés.

### **Le renforcement des moyens pour garantir l'adéquation des compétences avec les besoins stratégiques**

Dans le cadre de la démarche filière de la Branche Services Courrier Colis, l'Université Services Courrier Colis (USCC) accompagne le développement des compétences des collaborateurs par différents parcours métiers y compris des parcours qualifiants pour les Factrices/factrices/facteurs et les encadrants.

MS  
DS  
PHD  
CB  
AB

La BSCC s'engage à former 100% des collaborateurs de la distribution et des services amenés à délivrer une prestation de services à nos clients.

La BSCC s'engage pour chaque collaborateur entrant dans le champ d'application du présent accord et avant la fin 2017 :

- Dans tous les établissements, les managers seront aidés par une filière RH renforcée afin de construire pour chaque collaborateur et avant la fin 2017 :
  - Un parcours de développement anticipant les évolutions de son emploi et intégrant ses aptitudes et ses motivations
  - Ce parcours fera l'objet d'une restitution au collaborateur après sa validation en revue de personnel
  - Ces projets seront ensuite suivis au niveau de l'établissement afin de s'assurer de leurs concrétisations
- Pour aider les collaborateurs et les managers dans cette démarche **le nombre des Conseillers en évolution professionnelle sera porté de 85 à 140 avant la fin.**

#### Des engagements complémentaires aux dispositifs collectifs

La totalité des NOD concernés par le périmètre du présent accord organiseront leur CDSP GPEC de manière à effectuer un focus particulier sur les évolutions des métiers de la Collecte, des Services et de la Distribution.

Ils veilleront par ailleurs particulièrement à évoquer le suivi des plans de développement individuels évoqué ci-dessus.

Dans le cadre de la commission de suivi du présent accord, il sera présenté :

- Le même suivi consolidé,
- Les travaux prospectifs de la filière Collecte-Services-Distribution.

### ANNEXE 3 – L'échelle de technicité des nouveaux services

Le développement des Nouveaux Services met en lumière des disparités de complexité qui rendent nécessaire un positionnement précis et standardisé sur une échelle.

La méthode proposée pour répondre à la question « **Le service à réaliser est-il complexe pour le Facteur (ou un autre acteur) ?** » consiste en une évaluation de 4 critères décrits dans les paragraphes suivants. Le résultat obtenu donne un positionnement de chaque service sur une échelle à 4 niveaux allant de 1 pour simple à 4 pour complexe.

Cette connaissance de la complexité des services permettra de proposer des évolutions portant à la fois sur le métier et sur les organisations de la distribution pour garantir l'alignement avec les enjeux.

#### a. Grille d'analyse

La grille d'analyse se compose de 4 critères : **Volumétrie, Fréquence, Durée, Technicité.**

**Le critère Technicité est décomposé en 4 sous-critères :**

Prise de responsabilité, Compétence technique, Compétence comportementale, Interactions.

#### b. Lexique des critères et sous critères

1. **Volumétrie** : nombre de prestations au global dans les prévisions 2017

1 = moins de 50 000

2 = entre 50 000 et 200 000

3 = plus de 200 000

2. **Fréquence** : nombre de prestations à réaliser par l'acteur sur une période

1= moins d'une fois par mois

2 = entre une fois par mois et une fois par semaine

3 = entre une par semaine et une par jour

4 = entre une fois par jour et plusieurs fois par jour

3. **Durée** : temps nécessaire à la réalisation d'une prestation

1 = inférieur à 3 min

2 = entre 3 min et 15 min

3 = supérieur à 15 min

4. **Technicité**

Les 4 sous critères, **Prise de responsabilité, Compétence technique, Compétence comportementale, Interactions** (liens avec d'autres acteurs pendant la prestation) prennent les valeurs :

0 = le niveau actuel est suffisant pour réaliser la prestation

1 = le niveau nécessaire pour réaliser la prestation est supérieur au niveau actuel

Enfin dès lors que la réalisation d'un service nécessite 2 jours ou plus de formation, le niveau sera automatiquement de 4 sans tenir compte des autres critères.

La Dimension est obtenue en cumulant les critères Volumétrie, Fréquence et Durée.

La complexité se mesure donc comme suit :

- niveau 1 = technicité et dimension faibles
- niveau 2 = technicité faible et dimension fortes
- niveau 3 = technicité moyenne et dimension faibles
- niveau 4 = technicité et dimension fortes

Le niveau classification ainsi que les modalités de réalisation de l'offre seront présentée lors des CDSP Nationale BSSC au moment de la présentation de l'offre.

Les services de Niveau 4 seront réalisés par les Factrices/Facteurs de Services Expert

<b>Niveau 1</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ExpBAL Collis</li><li>- ExpBAL LR</li><li>- Domino Particulier</li><li>- IDN</li><li>- Adhésion</li><li>- Proxi Equip simple</li><li>- Cohésio vigie de biens</li><li>- Remise commentée MD</li><li>- LSF</li></ul>	<b>Niveau 2</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dénomination et numérotation des voies</li><li>- VSMP visite</li></ul>
<b>Niveau 3</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- VSMP installation</li><li>- Ardoiz</li></ul>	<b>Niveau 4</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Action Habitat (diagnostic)</li></ul>

Handwritten notes in blue ink: 7/5, CB, AG, and a signature.

## ANNEXE 4 - Descriptions des nouvelles fonctions pour les factrices/facteurs

Description des fonctions de :

- Factrice/Facteur Polyvalent I-2
- Factrice/Facteur Polyvalent I-3
- Factrice/Facteur de Services Expert II-1
- Factrice/Facteur de Services Expert II-2 / II-3

MS / PHD  
DJ B  
AG

<b>Famille</b>	<b>Prestation client</b>
<b>Filière</b>	<b>Services Collecte Distribution</b>
<b>Fonction :</b>	<b>FACTRICE/FACTEUR POLYVALENT</b>
<b>Rattachement Hiérarchique :</b>	<b>Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe</b>
<b>Entité de rattachement</b>	<b>PPDC/PDC</b>
<b>Niveau de fonction</b>	<b>I.2</b>

### RAISON D'ETRE /MISSION

Il assure le remplacement professionnel des factrices/facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés.

En tant que débutant il exerce son activité de remplacement sur un périmètre d'une équipe, par exception 2 (si <=12QL) et sur le même site.

Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice polyvalent à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

### ACTIVITES PRINCIPALES

- **Distribution/ Services intra ou extra BSCC :**
  - Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
  - Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.
  - Il réalise des services extra BSCC (exemple Appui Réseau...).
- **Satisfaction client :** Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.
- **SMSSQ et Excellence de service :** Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.

MS  
 M      CB  
           J S  
 PHD    AG

En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.

- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

#### COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG...)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

#### COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

#### CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable...)

- Prérequis : Permis B

#### CONDITIONS D'EXERCICE

- Il est éligible à la prime de remplacement et à la prime d'équipe.
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

9  
DS  
AG  
PHD  
CB  
13

<b>Famille</b>	<b>Prestation client</b>
<b>Filière</b>	<b>Services Collecte Distribution</b>
<b>Fonction :</b>	<b>FACTRICE/FACTEUR POLYVALENT</b>
<b>Rattachement Hiérarchique :</b>	<b>Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe</b>
<b>Entité de rattachement</b>	<b>PPDC/PDC</b>
<b>Niveau de fonction</b>	<b>I.3</b>

### RAISON D'ETRE /MISSION

Il assure le remplacement professionnel d'une part des factrices/facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés, d'autre part des fonctions de back office (GCP, Agent courrier...).

Il exerce son activité de remplacement d'au moins 2 équipes de son établissement pour un maximum de 20 QL.

Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice polyvalent à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

### ACTIVITES PRINCIPALES

- **Distribution/ Services intra ou extra BSCC :**
  - Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
  - Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.
  - Il réalise des services extra BSCC (exemple Appui Réseau...).
- **Satisfaction client :** Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.
- **SMSSQ et Excellence de service :** Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.

MS CB
   
 DJ
   
 PHD AG

En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.

- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- **Rôle de référent** : Il développe son expertise en vue d'assurer les remplacements sur plusieurs équipes de plusieurs sites afin de s'adapter aux particularités de chaque tournée pour assurer la continuité de la relation client. Il participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et partage ses bonnes pratiques.

### COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG...)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

### COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

### CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,)

- Prérequis : Permis B

### CONDITIONS D'EXERCICE

- Prérequis : l'accès au niveau I.3 est conditionné à la maîtrise des QL d'au moins deux équipes sur une période de 6 à 12 mois.
- Il est éligible à la prime de remplacement et à la prime d'équipe.
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

M TS  
CB  
D S PHD  
AG

<b>Famille</b>	<b>Prestation client</b>
<b>Filière</b>	<b>Services Collecte Distribution</b>
<b>Fonction :</b>	<b>FACTRICE/FACTEUR DE SERVICES EXPERT</b>
<b>Rattachement Hiérarchique :</b>	<b>Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe</b>
<b>Entité de rattachement</b>	<b>PPDC/PDC</b>
<b>Niveau de fonction</b>	<b>II.1</b>

#### **RAISON D'ETRE /MISSION**

Il assure le remplacement professionnel d'une part des factrices/facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés, d'autre part des fonctions de back office (GCP, Agent courrier...).

Il exerce son activité de remplacement sur plusieurs sites de son établissement. Les activités effectuées en dehors de son site concernent principalement les services. Il accompagne le développement des nouveaux services en réalisant des services « complexes » (niveau 4) et vient le cas échéant en renfort des factrices/facteurs pour les services de niveau 1 à 3. Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice de services à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

#### **ACTIVITES PRINCIPALES**

##### ➤ **Distribution/ Services / Back office ou Guichet :**

- Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
- Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.
- En tant que guichetier, il accueille, prend en charge, renseigne et oriente les clients. Il peut assurer le remplacement du Facteur Guichetier

➤ **Satisfaction client :** Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.

➤ **Excellence de service :** Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.

En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.

- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail dans le respect des règles préconisées par la démarche SMSST. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- **Rôle de référent** : Il développe son expertise en vue d'assurer les remplacements sur plusieurs équipes de plusieurs sites afin de s'adapter aux particularités de chaque tournée pour assurer la continuité de la relation client. Il participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et partage ses bonnes pratiques.

#### COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG...)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

#### COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à atteindre les résultats
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

#### CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,)

- Prérequis : Permis B

#### CONDITIONS D'EXERCICE

- Il bénéficie de la prime d'équipe
- Il est éligible à la prime de remplacement
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	FACTRICE / FACTEUR DE SERVICES EXPERT
Rattachement Hiérarchique :	Responsable opérationnel ou Responsable d'équipe
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	II.2 – II.3

### RAISON D'ETRE /MISSION

Il accompagne le développement des nouveaux services en réalisant des services « complexes » (niveau 4) et vient, le cas échéant, en renfort des Factrices/factrices/facteurs pour les services de niveau 1 à 3. Il contribue à l'amélioration continue de la qualité en signalant tout dysfonctionnement ou anomalie au responsable d'équipe.

Il réalise la fiabilisation des référentiels (GEOPAD / ORGATE...).

Il assure le remplacement professionnel d'une part des factrices/facteurs titulaires en réalisant la distribution de l'intégralité des objets et des prestations qui lui sont confiés, d'autre part des fonctions de back office (GCP, Agent courrier...).

Il exerce son activité de remplacement sur plusieurs établissements. Lorsqu'il est positionné sur une équipe ne disposant pas de FQ, il assure les activités de qualité et d'animation à hauteur de 20 à 30% de son temps en fonction de la taille de l'équipe, de l'état des référentiels ou des priorités de l'équipe.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

En conséquence, les nécessités d'organisation du travail peuvent conduire le Facteur/Factrice de services expert à exercer d'autres activités correspondant à ses qualifications professionnelles.

### ACTIVITES PRINCIPALES

#### ➤ Animation de la qualité et SMQ

- Il anime l'équipe sur laquelle il est positionné en apportant sa contribution au bon déroulement des brief/débriefs et à la résolution de problème ainsi qu'à la mise en œuvre et la réussite des actions liées à SMQ et à la satisfaction client
- Il transfère son expertise et joue un rôle de référent

#### ➤ Distribution/ Services / Back office ou Guichet :

- Il participe efficacement à l'ensemble des travaux intérieurs collectifs et individuels et réalise les opérations de traitement des objets en veillant au respect des procédures (tri, flashage, deuxième présentation...).
- Il assure la distribution et la réalisation des services conformément à la Promesse Client et contribue à la mise à jour des référentiels des tournées qu'il remplace. Il s'assure de remettre les objets signés à la bonne adresse, à la bonne personne et contrôle les

procurations. Il consigne la réalisation des objets / services dans FACTEO conformément à la procédure.

- En tant que guichetier, il accueille, prend en charge, renseigne et oriente les clients. Il peut assurer le remplacement du Facteur Guichetier
- **Satisfaction client** : Il favorise l'adhésion des clients au compte laposte.fr et contribue au développement du C.A. en réalisant des ventes de produits postaux via le Carnet de commissions. Il veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation. Il informe sa hiérarchie des potentialités clients et fait des propositions pour développer les services.
- **Excellence de service** : Il participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problème.  
En cas de panne FACTEO, il connaît et applique les procédures de secours pour la distribution et la réalisation des services.
- **Sécurité / prévention des risques** : Il applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail dans le respect des règles préconisées par la démarche SMSST. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.
- **Rôle de référent** : Il développe son expertise en vue d'assurer les remplacements sur plusieurs équipes de plusieurs sites afin de s'adapter aux particularités de chaque tournée pour assurer la continuité de la relation client. Il participe à l'intégration des nouveaux arrivants dans l'équipe, et partage ses bonnes pratiques.

#### COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance de FACTEO et de toutes applications nécessaires à son activité (exemple TRACEO, SURFNG...)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissance de la géographie sur son périmètre

#### COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Capacité à établir une relation pérenne avec le client
- ✓ Capacité à atteindre les résultats
- ✓ Capacité à s'adapter
- ✓ Capacité à travailler en équipe
- ✓ Autonomie

#### CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable,)

- Prérequis : Permis B

#### CONDITIONS D'EXERCICE

- Il est éligible à la prime de remplacement lorsqu'il exerce le remplacement en dehors de l'établissement de rattachement et à la prime d'équipe.
- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

MS  
PHD  
AG  
AS  
OB

## **Annexe 5 – L'ensemble des éléments relatifs à l'accueil, à l'intégration et aux parcours de formation des Factrices/factrices/facteurs et de leurs encadrants**

### **1. L'accueil et l'intégration des factrices/facteurs**

L'accueil et l'intégration constituent « l'ensemble des processus, moyens et pratiques professionnelles déployés afin de placer le Facteur en situation de réussite durable, dans les meilleures conditions de santé et de sécurité au travail ».

Pour les nouveaux factrices/facteurs, la période d'accueil est un moment clef de la réussite de leur parcours professionnel. Ces premiers moments de rencontre entre le Facteur et l'entreprise doivent être des moments privilégiés au service de la compréhension des enjeux de son poste, de sa qualité de vie au travail, de sa sécurité et de sa santé.

#### **L'accueil des factrices/facteurs**

La phase de l'accueil est déterminante et d'autant plus significative qu'elle est réalisée par le directeur de l'établissement ou un membre de son CODIR (responsable production, encadrants...).

Dès son arrivée, le nouvel arrivant est reçu par un manager de l'établissement (RRH/ou membre du CODIR).

Lors de cet entretien, lui sont remis et commentés :

- Le contrat de travail
- Les horaires de travail et le régime de travail
- Le livret d'accueil de l'établissement, précisant les coordonnées des différents interlocuteurs et intégrant un chapitre SST
- Les règles de vie de l'établissement : ponctualité, respect, politesse, esprit d'équipe...
- Présentation des droits et devoirs (règlement intérieur), ainsi que des prestations et offres sociales
- Matériel nécessaire (badge, accès vestiaire, éléments de tenue, EPI, notamment)

#### **Personnels concernés**

- Il s'agit de l'ensemble ou des nouveaux arrivants à la Poste en CDI, ainsi que les agents ou salariés de retour après une absence de longue durée (supérieure à 3 mois) et les postiers qui changent de métier.
- En matière de santé et de sécurité au travail, les CDD et les personnels intérimaires doivent bénéficier des mêmes dispositifs que le personnel employé de façon pérenne.

Lors de cette phase d'accueil, il s'agira d'instaurer **un accueil sécurité** préalable à toute prise de poste. Celui-ci porte notamment sur les consignes de sécurité, les postures à adopter, les risques spécifiques et le sens de ces mesures. Lors de cette séance, **un livret d'accueil** pratique est remis et commenté.

Il s'agit aussi d'informer chaque Facteur **des droits et devoirs** inhérents à sa fonction, grâce à la **prestation de serment**, organisée au plus près de son entrée en fonction.

Dans le prolongement de cet accueil, le nouveau Factrice/Facteur participe à **une séance d'accompagnement** lui permettant la prise en main de son matériel professionnel. Celle-ci est réalisée par un binôme encadrant - préventeur. Sa durée est d'une demi-journée (à minima) selon le moyen de locomotion affecté au nouveau Facteur.

**Aucune prise de service n'interviendra avant ce processus d'accueil.**

### L'appropriation du poste par le(la) Factrice/Facteur

Après le déroulement de cette phase d'accueil, intervient la phase d'intégration visant à permettre au Facteur de s'approprier son nouveau poste, quel que soit le type de contrat.

A cette fin, les principes suivants seront respectés :

- Nomination d'un tuteur clairement identifié et disponible pour chaque nouvel arrivant,
- Mise en place d'un noyau solidaire autour du débutant, pour favoriser son intégration (encadrant, tuteur...),
- Observance du principe des 3 à 5 doublures afin que le temps de « compagnonnage » s'avère suffisant pour garantir une intégration sécurisée,
- Affectation préférentielle des nouveaux sur **des tournées réservées, à défaut sur 5 tournées différentes au maximum, pendant 6 mois minimum,**
- Signalisation sous diverses formes, des points à risques de la tournée : risques routiers, risques canins....

### Les premiers pas du (de la) Factrice/Facteur sur sa tournée

Durant les 2 premiers jours où le débutant sort seul, il appelle son manager en cours de tournée, pour lui faire part des conditions dans lesquelles se déroule sa tournée.

- Débriefing quotidien, puis hebdomadaire, des nouveaux par son encadrant, afin d'identifier les difficultés et prendre les éventuelles mesures conservatoires ou d'amélioration continue,
- Mise en place d'un programme de contrôle par les encadrants sur le respect des consignes de sécurité,
- Identification d'un référent SST, s'assurant des bonnes conditions de santé/ sécurité pour chaque nouvel arrivant,
- Formation systématique des encadrants à l'analyse des accidents de travail et à la mise en œuvre de solutions préventives et/ou curatives,
- Renforcement du pilotage SST avec un point régulé au sein des instances de pilotage des établissements,
- Actions auprès des propriétaires de chien(s), et des municipalités pour réduire les risques « agressions canines » et « voierie et signalisation »
- **A l'issue du parcours SST, une fiche d'attestation de réalisation sera signée par le(la) Factrice/Facteur**

NS  
CB  
PHD  
AG  
D-5

## 2. L'accueil et la prise de fonction des encadrantes/encadrants

Les signataires du présent accord confirment toute l'importance de la formation et de l'intégration des futurs managers (cf. fonctions ROp et RE) qui doivent faire l'objet d'un suivi tout particulier de la part des directeurs d'établissement qui s'assureront par ailleurs que chaque nouvel(le) encadrant :

- **Bénéficie d'un tuteur référent membre du CODIR** de l'établissement et du temps nécessaire pour le consulter,
- Est particulièrement **accompagné par le RRH de l'établissement** pour toutes les opérations de gestion individuelle qu'il aura à mener. A cet égard, le RRH préparera avec le nouveau manager, les opérations importantes de GRH, afin de bien s'assurer de la compréhension et de la prise en main des processus fondamentaux : campagne d'appréciation, préparation du plan de formation des équipes et des plans de développements individuels. Au cours du premier semestre de sa prise de poste un bilan mensuel sera effectué entre le nouveau manager et le RRH. Les difficultés éventuelles seront portées à la connaissance du supérieur hiérarchique du manager afin de les traiter,
- Bénéficie au quotidien de **l'appui du préventeur**, pour l'élaboration et la mise en œuvre de l'évaluation des risques professionnels,
- Est **présenté aux acteurs médicaux sociaux** et qu'un **planning de rencontres** soient arrêté peu après sa prise de poste.

La durée de ce dispositif s'étendra sur les 6 mois suivant l'entrée en fonction.

En complément, les nouveaux managers bénéficieront également de **rencontres périodiques entre «pairs»**, au sein desquelles ils pourront échanger sur leurs réalités et pratiques professionnelles.

Pendant ce semestre, les nouveaux encadrants bénéficieront d'un cursus spécifique leur permettant de déployer concrètement les 8 postures suivantes au sein de leurs équipes, en conformité avec les référentiels managériaux du Groupe et de la Branche :

- Savoir reconnaître l'engagement et l'implication de leurs collaborateurs et l'exprimer au quotidien
- Formuler positivement des mesures de cadrage ou de progrès, respectueuses des personnes placées sous leur responsabilité
- Donner du sens aux objectifs et les décliner avec pertinence, en associant les collaborateurs selon leurs aptitudes, au quotidien
- Pratiquer la relation d'aide efficiente pour ne jamais laisser un collaborateur seul, face à ses difficultés
- Animer, déléguer et évaluer les collaborateurs avec équité
- Savoir écouter les collaborateurs et pratiquer une relation d'analyse et de résolution de problème efficiente
- Soutenir le développement professionnel de ses collaborateurs
- Mettre en œuvre un comportement professionnel fondé sur l'empathie et le soutien à l'atteinte des objectifs

Ces axes, sans être exhaustifs, entendent favoriser un management fondé sur la bienveillance, l'épanouissement professionnel des collaborateurs et la performance des équipes.

A l'issue de cette période, chaque nouveau manager bénéficiera d'un entretien réunissant son tuteur, son responsable hiérarchique et le responsable RH de son entité, afin d'établir un bilan partagé de sa prise de poste et d'élaborer, si nécessaire un programme complémentaire.

Ce dispositif (formation préalables, tutorat, groupes de pairs et de co-développement) sera lui-même évalué, après sa première année de mise en œuvre, par la commission de suivi de l'accord.

### La formation des encadrantes/encadrants

Les encadrants (cf. fonctions ROp et RE) bénéficieront :

- Pour les nouveaux, à la prise de fonction du parcours « Nouveau Manager » mis en œuvre par l'Institut du Management
- De l'ensemble des contenus e-learning mis à la disposition des managers par l'IM (Ces contenus sont accessibles en libre-service sur l'intranet)
- De la formation Métier

Des parcours dédiés aux managers sont créés :

- Parcours « j'arrive sur ma fonction »
- Parcours « je me perfectionne sur ma fonction »
- Parcours « je m'engage sur l'évolution de mon métier » : parcours qualifiants

La formation prise de poste est proposée à tous les encadrants.

Il s'agit d'un dispositif dans la durée, échelonné sur quatre mois, couvrant toutes les compétences attendues, et habilitant dans l'exercice de la fonction.

Ce parcours combine les formations managériales obligatoires dispensées par l'Institut du Management et les formations métiers. Un diagnostic de départ est établi entre l'encadrant et son manager pour élaborer le parcours personnalisé de la formation ; des points mensuels sont réalisés ainsi qu'un bilan final, pour poser les axes de progrès.

Le cadencement de la formation repose sur 5 jours environ de formation par mois ; chaque thématique clé est vue chaque mois : le management, l'apprentissage du système de management de l'excellence, du système de management de la sécurité santé au travail, du système de management de la qualité, l'apprentissage des essentiels de la conquête et de la relation client, les règles, processus et systèmes d'information. Les actions se complètent selon plusieurs modalités : formations en présentiel, formations à distance, immersions, observations, afin de garantir l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

## ANNEXE 6 - Description des nouvelles fonctions de Responsable Opérationnel (ROp)

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE OPERATIONNEL
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.1

### RAISON D'ETRE /MISSION

En site distant, le Responsable Opérationnel manage au quotidien une équipe de 9 à 12 factrices/facteurs. Par exception et sur les configurations très spécifiques, il pourra intervenir sur deux sites proches l'un de l'autre, et dont le nombre des agents encadrés de devra pas dépasser 12 personnes. Il mobilise au quotidien ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue. Il s'assure du respect des règles de Sécurité et Santé au Travail et développe l'esprit de coopération favorisant la présence au travail. Il réalise également les activités de distribution et de service équivalentes à celles du Facteur de service II-1

Il réalise la mise à jour des référentiels de son périmètre de responsabilité.

Il est responsable de la performance globale du site et garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité de vie au travail

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

### ACTIVITES PRINCIPALES

Les activités du Responsable Opérationnel se répartissent de la façon suivante :

- 40% à 50% de management (organisation planning, congés, appréciation, fiabilisation référentiel...)
- 50% à 60% d'appui production (remplacement des positions de travail de son équipe, tâches d'amélioration de la QS, relations clients et réalisation de services complexes)

**Management d'équipe** : il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe, et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet :

AS  
DS  
EHD  
CB  
AG

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel),
- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe,
- assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

#### **Organisation et pilotage de son activité :**

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR,
- veille à la qualité des données des référentiels de son équipe et les mets à jour,
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...),
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...),
- pilote, contrôle et analyse la saisie les données dans les différents SI Métiers,
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ,
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail,

**Satisfaction client :** Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...),

**Sécurité / Prévention des risques :** dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

#### **COMPETENCES TECHNIQUES**

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC,),
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité,

M NS  
 DS CB  
 PHD AG

- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes),
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s),
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail.

#### **COMPETENCES COMPORTEMENTALES**

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership)
- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Orientation client et réactivité
- ✓ Recherche du résultat et de la performance
- ✓ Développement des collaborateurs
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide
- ✓ Esprit d'équipe

#### **CONNAISSANCES REQUISES** (formation, prérequis, habilitation indispensable,)

- Prérequis : Permis B
- Prérequis : connaissance de Word et Excel

#### **CONDITION D'EXERCICE**

- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

## ANNEXE 7 - Description des nouvelles fonctions de Responsables d'Equipe (RE)

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE D'EQUIPE
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.1

### RAISON D'ETRE /MISSION

Le Responsable d'Equipe manage au quotidien deux équipes (par exception une seule équipe >12 personnes) sur un même site. Il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect plein et entier des règles de Sécurité et Santé au Travail.

Il est responsable de la performance de ses équipes, du développement de leurs compétences et de la conduite du changement. Il garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité.

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

### ACTIVITES PRINCIPALES

**Management d'équipe :** il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet :

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel),
- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe.

PHD  
M  
DS  
25  
CB  
AG

- assure et la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

#### **Organisation et pilotage de son activité :**

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...)
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...)
- pilote, contrôle et analyse la saisie les données dans les différents SI Métiers
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail

**Satisfaction client :** Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...),

**Sécurité / Prévention des risques :** dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

#### **COMPETENCES TECHNIQUES**

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC...),
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité,
- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes),
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s),
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail.

#### **COMPETENCES COMPORTEMENTALES**

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership)
- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise
- ✓ Orientation client et réactivité
- ✓ Recherche du résultat et de la performance
- ✓ Développement des collaborateurs
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide
- ✓ Esprit d'équipe

#### **CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable...)**

- Prérequis : Permis B
- Prérequis : connaissance de Word et Excel

#### **CONDITIONS D'EXERCICE**

- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE D'EQUIPE
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.2

#### RAISON D'ETRE /MISSION

Le Responsable d'Equipe manage au quotidien deux à trois équipes sur un même site (par exception 2 sites, en fonction des situations locales qui doivent revêtir un caractère exceptionnel). Il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect plein et entier des règles de Sécurité et Santé au Travail.

Il est responsable de la performance de ses équipes, du développement de leurs compétences et de la conduite du changement. Il garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité.

Il est également responsable une activité transverse sur l'établissement (appui commercial, organisation, nouveaux services, gestion du parc de véhicules...).

Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.

#### ACTIVITES PRINCIPALES

**Management d'équipe** : il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet :

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel),
- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe,
- assure et la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

Organisation et pilotage de son activité :

TS  
CB  
M DS  
PHO AG

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR
- veille à la qualité des données des référentiels de ses équipes
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation....)
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...)
- pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail

**Satisfaction client :** Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...)

**Sécurité / Prévention des risques :** dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

#### COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC...),
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité,
- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes),
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s),
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants,
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail.

#### COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership),
- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise,
- ✓ Orientation client et réactivité,
- ✓ Recherche du résultat et de la performance,
- ✓ Développement des collaborateurs,
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide,
- ✓ Esprit d'équipe.

#### CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable...)

- Prérequis : Permis B,
- Prérequis : connaissance de Word et Excel,

#### CONDITIONS D'EXERCICE

- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule.

Famille	Prestation client
Filière	Services Collecte Distribution
Fonction :	RESPONSABLE D'EQUIPE
Rattachement Hiérarchique :	Responsable Production
Entité de rattachement	PPDC/PDC
Niveau de fonction	III.3

#### RAISON D'ETRE /MISSION

Le Responsable d'Equipe manage au quotidien deux à trois équipes sur un même site (par exception 2 sites, en fonction des situations locales qui doivent revêtir un caractère exceptionnel). Il mobilise ses équipes autour de la satisfaction client et garantit la mise en œuvre optimale de l'organisation par une démarche d'amélioration continue et un respect plein et entier des règles de Sécurité et Santé au Travail.

Il est responsable de la performance de ses équipes, du développement de leurs compétences et de la conduite du changement. Il garantit au quotidien le respect des objectifs de production, de service et de qualité.

Il est également sur une activité transverse sur l'établissement, et le pilotage de projet au niveau de l'établissement. A ce titre il dispose de l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de ces missions transversales. Enfin, il peut assurer, le remplacement d'une fonction de niveau supérieur à son grade (RAC, ROQ et RPROD...) à la demande du Responsable Production et également des missions de tutorat pour accompagner la prise de poste des nouveaux RE ou RO.

*Les activités précisées ci-dessous ne présentent pas un caractère limitatif.*

#### ACTIVITES PRINCIPALES

**Management d'équipe :** il applique les principes managériaux qui se déclinent à partir des valeurs du Groupe et définissent les postures attendues des managers. A ce titre, il met en œuvre les pratiques clé permettant d'organiser la réussite de la journée de travail et d'assurer la mise en œuvre du contrat de projet :

- assure le brief/débrief quotidien et la résolution ou le traitement des problèmes remontants au bon niveau en s'appropriant les outils de résolution de problème et de management visuel,
- réalise quotidiennement le tour terrain pour vérifier que l'activité se déroule conformément au processus,
- développe l'accompagnement managérial de ses collaborateurs, afin d'évaluer régulièrement l'adaptation de leurs besoins à la réussite de leurs objectifs. Il construit leur plan de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel),
- mobilise ses équipes par une communication de proximité valorisant les réussites, les bonnes pratiques. Il développe l'entraide et la cohésion d'équipe,
- assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process, garantit le respect du standard et des dispositions contractuelles des offres et services rendus par ses équipes.

### Organisation et pilotage de son activité :

- assure la mise en place sur son périmètre des projets et décisions du CODIR,
- veille à la qualité des données des référentiels de ses équipes,
- anime, suit et cherche à améliorer la qualité du service en permanence, veille à la robustesse de la réalisation du service (déclenchement des plans de secours, de la réparation...),
- pilote au quotidien la réussite du service à l'aide des outils de supervision mis à sa disposition dans le SI (FACTEO, balances TRACEO...),
- pilote, contrôle et analyse la saisie des données dans les différents SI Métiers,
- réalise les contrôles qualité et veille au respect des « bons gestes » définis par le système SMQ,
- adapte les ressources humaines et matérielles en fonction de la charge d'activité, planifie les congés, programme le remplacement des absences, développe les actions favorisant le présentisme. Il veille à la conformité des équipements sur chaque poste de travail.

**Satisfaction client :** Il pérennise la relation commerciale, suit la réalisation des contrats. Il est garant du traitement des réclamations, de la qualité et du délai des réponses apportées aux clients. Il entretient des relations de qualité avec les différents partenaires ou interlocuteurs de sa zone de chalandise (Réseau, Mairie, etc...) ?

**Sécurité / Prévention des risques :** dans le cadre du SMSST, il veille au quotidien au respect des procédures et des consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Il contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité. Il veille au respect de l'environnement.

### COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Maitriser les SI Métiers (exemple : TRACEO/ FACTEO, SIEC...)
- ✓ Connaissances des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité
- ✓ Maitrise des standards managériaux de base (brief, tour terrain, management visuel et résolution de problèmes)
- ✓ Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité : consignes de sécurité générales et spécifiques au(x) chantier(s)
- ✓ Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- ✓ Connaissances des bases juridiques en Droit du travail

### COMPETENCES COMPORTEMENTALES

- ✓ Direction et animation d'équipe (leadership),
- ✓ Connaissance et adhésion à la stratégie de l'entreprise,
- ✓ Orientation client et réactivité,
- ✓ Recherche du résultat et de la performance,
- ✓ Développement des collaborateurs,
- ✓ Sens de la coopération et de l'entraide,
- ✓ Esprit d'équipe.

### CONNAISSANCES REQUISES (formation, prérequis, habilitation indispensable...)

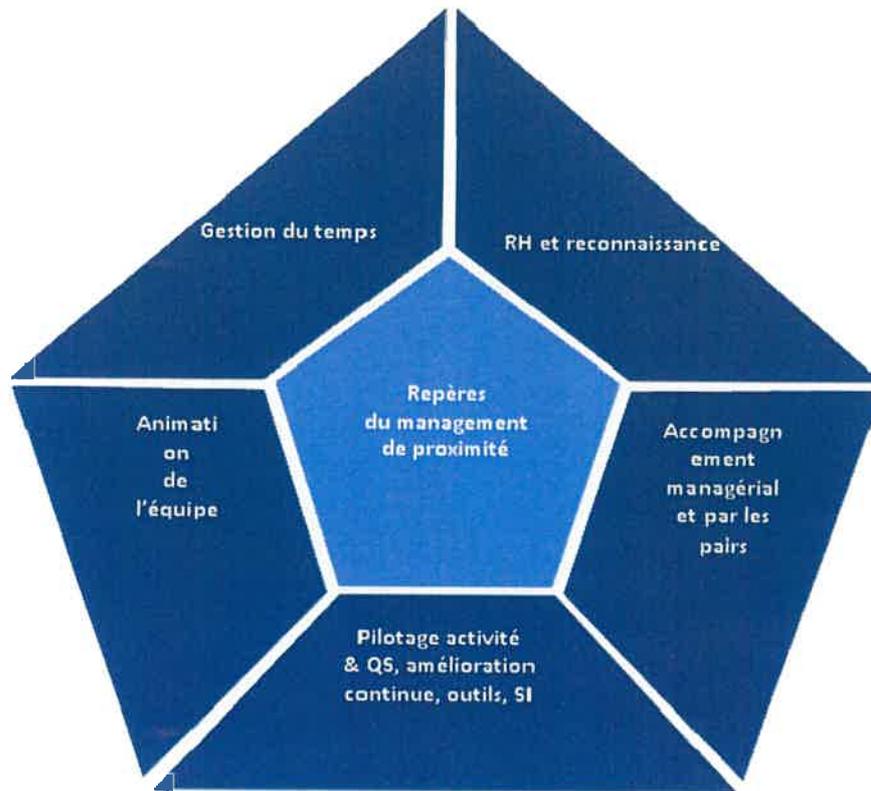
- Prérequis : Permis B,
- Prérequis : connaissance de Word et Excel.

### CONDITIONS D'EXERCICE

- Activité en environnement extérieur : conduite de véhicule.

## ANNEXE 8 - Référentiel des conditions d'emploi des encadrantes/encadrants

Le référentiel des conditions d'emploi est décrit sous 5 dimensions.



TS PHD  
CB  
DS  
AG



## ANNEXE 9 – Modalités d’attribution du Bonus Qualité Colis pour la livraison du soir

### 1. Principes généraux

Dans le cadre de la généralisation de Livraison du soir, les personnels participant aux activités de livraison en soirée, seront éligibles au bonus, selon les modalités définies dans la présente note.

Le Bonus a notamment pour objet de :

- valoriser l’atteinte d’objectifs collectifs liés à la livraison de Colis selon de nouvelles modalités en soirée, tout en reconnaissant les contributions et performances individuelles ;
- concourir au renforcement de l’esprit de service et de la satisfaction des clients au travers du « 100% promesse tenue ».

Ce dispositif s’applique aux sites déployant la livraison de colis en soirée.

### 2. Définition de la Livraison colis en soirée

L’activité de livraison en soirée s’entend d’une **livraison de colis effectuée après 17H00**.

### 3. Conditions d’Eligibilité

#### *Critères d’éligibilité :*

Sont éligibles au bonus, les collaborateurs des classes I à III exerçant les fonctions suivantes en PPDC ou ACP :

- Collaborateur exerçant une fonction de livraison en soirée
- Animateur Qualité sur la livraison du soir (en cas de transfert de l’activité d’une ACP sur une PDC/PPPDC)
- Responsable d’Equipe sur la livraison du soir

Les collaborateurs exerçant une fonction de livraison du soir doivent par ailleurs **cumuler** les conditions suivantes :

- exercer une activité de **50% de livraison de colis minimum en soirée, travaux intérieurs de préparation de l’activité colis inclus, sur le trimestre ;**
- être positionné sur un circuit en soirée variable non éligible à l’attribution (vente) des quartiers ;
- être assujetti aux objectifs collectifs, individuels et de présence sur la livraison de Colis.

#### *Critère de non cumul des dispositifs :*

L’éligibilité au dispositif de Bonus n’est pas cumulable avec la prime d’équipe distribution.

### 4. Montants cibles de référence et périodicité de calcul et de versement

Les montants de bonus de référence pour des objectifs atteints à 100% sont les suivants :

<b>Livreur Colis en soirée</b> •Cible annuelle : 900 € •Cible trimestrielle : 225 €
---

<b>Animateur Qualité en soirée</b> •Cible annuelle : 1 000 € •Cible trimestrielle : 250 €
---

<b>Encadrant en soirée</b> •Cible annuelle : 1 100 € •Cible trimestrielle : 275 €
---

Le Bonus est calculé par trimestre et versé en M+2 :

PHD  
TS  
DS  
AG



## 5. Bonus additionnel : Le reversé

### A. Principe

Le reversé a pour objet de récompenser les collaborateurs les plus méritants au titre de leur performance individuelle ainsi que leur présence continue.

### B. Montant et périodicité du versement

Une enveloppe dédiée au reversé est calculée semestriellement pour chaque site.

Elle est constituée de l'ensemble des sommes qui n'ont pas été versées suite à la non atteinte par certains collaborateurs de leurs objectifs individuels ou au motif de pondérations effectuées suite à des absences.

Ainsi, lorsque les objectifs individuels ne sont pas atteints à 100% par des collaborateurs pendant 2 trimestres ou qu'ils sont absents, tout ou partie des montants non perçus peuvent être reversés aux collaborateurs qui remplissent les conditions d'éligibilité.

Le montant du reversé doit être identique pour chaque agent éligible d'un même site. Il est de 115 € maximum par agent et par semestre.

Pour les collaborateurs à temps partiel, ce montant est versé au prorata de leur quotité de travail.

### C. Conditions d'éligibilité

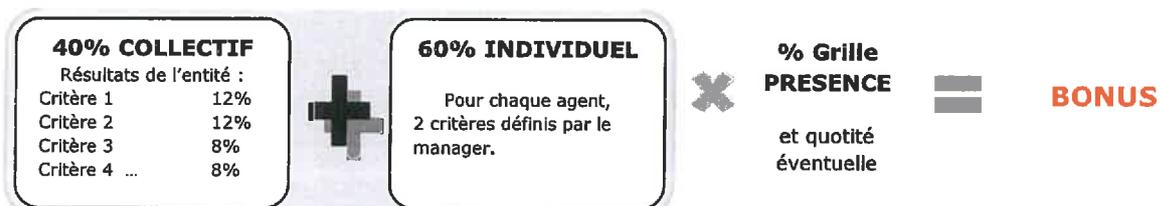
Pour être éligible au reversé, l'agent devra remplir les conditions cumulatives suivantes :

- Avoir réalisé 100% de ses objectifs individuels sur les 2 trimestres.
- Avoir été absent au maximum une fois durant le semestre : cette absence ne devant par ailleurs pas excéder 6 jours.

## 6. Critères & Objectifs

Le Bonus est déterminé à partir des critères suivants :

- des critères collectifs représentant un poids de **40%** du montant total du bonus de référence,
- des critères individuels représentant un poids de **60%** du montant total du bonus de référence,
- des critères de présence venant **pondérer** le montant total du bonus.



913 CB  
 m DJ  
 PHD AG

### A. Les critères collectifs

La mesure des objectifs collectifs est faite sur la base de multiples critères (le hors délais, le taux de réussite 1<sup>ère</sup> présentation, Accident de travail/Taux de fréquence, colis perdus/volés...)

A titre d'exemple, le tableau suivant pourra reprendre les critères collectifs :

Livraison en soirée				
Indicateur	Définition	Nature de l'objectif	Source	Poids
Hors Délais				12%
Taux de Réussite 1 <sup>ère</sup> présentation				12%
Accident de travail : Taux de fréquence				8%
Colis Perdus/Volés				8%
<b>Total</b>				<b>40%</b>

Le taux de réalisation d'un objectif collectif doit être de 100% pour en déclencher le versement. En deçà le versement est à 0.

### B. Les critères individuels

Le Bonus permet également de récompenser la qualité du travail individuel effectué et l'implication personnelle de chaque agent.

Les objectifs individuels de chaque agent sont fixés au cours d'un entretien avec le responsable hiérarchique qui a lieu au début de chaque trimestre.

Le responsable hiérarchique fixe pour chaque agent 2 critères individuels.

Chaque critère a le même poids et peut être modifié d'un trimestre à l'autre.

### C. Le critère de présence

Le nombre de jours d'absences sur le trimestre est comptabilisé et impacte le montant du bonus calculé, selon la grille suivante :

% Bonus versé	Nombre de jours d'absence sur le trimestre			
	1	2	3	+ de 3 jours
	80%	60%	40%	0

## 7. Principes d'attribution

L'attribution et le calcul du Bonus doivent se faire dans le respect des règles décrites ci-après.

### A. Quels sont les contrats éligibles au Bonus ?

Le type de contrat ne peut générer d'inégalité de traitement ou de discrimination.

Les **CDI, CDD, intérim et apprentis** sont donc **éligibles** au Bonus s'ils remplissent une condition d'ancienneté de 3 mois minimum<sup>1</sup>.

### B. Comment est calculé le Bonus des collaborateurs à temps partiel ?

Les collaborateurs à **temps partiel** sont **éligibles** au Bonus.

<sup>1</sup> Consécutifs

PHO  
M  
TS  
DS  
CB  
AG

Leurs objectifs doivent être fixés en fonction de leur temps de travail.

Le montant du **Bonus de référence est ainsi proratisé** en fonction du temps de travail de l'agent.

Cas du temps partiel thérapeutique :

Pour le calcul du Bonus, les collaborateurs en temps partiel thérapeutique entrent dans le même cadre de gestion que les collaborateurs à temps partiel : les objectifs et le montant du bonus de référence sont fixés en fonction du temps de travail de l'agent.

**C. Quels sont les types d'absence qui n'impactent pas la grille d'absentéisme pour le calcul du Bonus ?**

Ne comptent pas pour une absence dans le calcul du Bonus :

- Les congés annuels ou payés,
- Les congés légaux ou conventionnels ainsi que les autorisations spéciales d'absence (ASA) pour événements familiaux dans la limite des seuils autorisés (ASA pour garde d'enfant, pour naissance, pour décès parent proche, etc.),
- Les congés légaux de maternité, d'adoption, de paternité,
- La prise de contreparties obligatoires en repos (COR anciennement RCO),
- La prise de repos compensateurs équivalents (RCE, anciennement RCR),
- Les formations effectuées dans le cadre du plan de formation et réalisées sur le temps de travail effectif,
- Le DIF (pour les fonctionnaires) ou CPF (pour les salariés) pendant le temps de travail,
- Les absences pour période de formation des apprentis,
- Les congés ou périodes de suspension du contrat de travail pour accident de travail, accident de trajet, ou maladie professionnelle, dans la limite d'un an,
- Les absences des représentants du personnel pour l'exercice de leur mandat (Journées d'Activité Syndicale, Absence pour CCP...)
- L'absence pour concours dans le cadre d'une promotion au sein de La Poste,
- L'absence pour préavis non effectué à la demande de l'employeur,
- Les jours fériés chômés.

Cette liste peut être amenée à évoluer en fonction d'éventuelles évolutions législatives. Dans ce cas, une information sera faite auprès des personnels

🕒 **Lorsque se présentent les cas d'absences cités ci-dessus, comment se calcule le Bonus ?**

**Le principe :**

Pour les cas précités, il convient d'évaluer la réalisation des objectifs sur la période précédant et suivant ces absences.

S'il se révèle impossible d'évaluer les résultats d'un agent absent au titre des motifs figurant dans la liste ci-dessus, il convient de lui attribuer le montant de la **moyenne** des Bonus de **tous les collaborateurs de sa fonction** au sein de **son établissement** pour le trimestre concerné (sans retenue).

**D. Quels sont les types d'absence pris en compte par la grille d'absentéisme du Bonus ?**

En dehors des cas indiqués précédemment, **tous les autres types d'absence** doivent être pris en compte dans le calcul du Bonus et donnent lieu à sa **pondération par la grille d'absentéisme**.

**E. Autres cas particuliers**

▪ **Cas d'une absence à cheval sur 2 trimestres**

Une absence qui débiterait au cours d'un trimestre A et qui se poursuivrait sans interruption sur le trimestre B, compte comme une absence **sur chaque trimestre** concerné. La durée de l'absence relative au trimestre A correspond au nombre de jours d'absence sur ce trimestre A. Il en est de même pour la durée de l'absence du trimestre B.

## ANNEXE 10 – Liste des fonctions à caractère de pénibilité

### SERVICES –COURRIER-COLIS \*

#### Ø Chef d'équipe en établissement opérationnel Courrier-Colis (III.1) :

- Chef d'équipe courrier colis
- Responsable Opérationnel (ROp)
- Responsable d'Equipe (RE)
- Chef d'équipe,
- Chef d'équipe production,
- Encadrante/Encadrant courrier distribution
- Encadrante/Encadrant courrier
- Encadrante/Encadrant courrier CCD
- Encadrante/Encadrant courrier traitement

#### Ø PDC, PPDC, PIC, PFC, ACP, Philaposte

- Factrices/Facteurs, FE, FQ, Factrices/Facteurs Guichetiers (FG), Factrices/Facteurs Polyvalents (FP), Factrices/Facteurs Services Expert (FSE)
- Agent Courrier
- Agent de production
- Pilote de production
- Cariste
- Agent de secteur en PFC et Agent de secteur Expert
- Agent de traitement Colis en PFC et Agent de traitement monocolis confirmé
- Animateur Qualité
- Opérateur Colis
- Agent Imprimerie

(\* Y compris dans les établissements de Corse et des DOM, rattachés à La Branche Réseau La Poste)

- Fin de document -

PHD  
DS  
CB  
DJ  
AG