

# **Accord sur l'activité de remplacement en bureau**

PROJET

Entre les soussignés,

La Direction Générale du Réseau La Poste, dont le siège social est à Issy les Moulineaux, représentée par Madame Anne Laure Bourn

D'une part

Et

Les organisations syndicales représentatives signataires du présent accord

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit

## Préambule

L'accord social du 1<sup>er</sup> mars 2016 sur les guichetiers/chargés de clientèle prévoit en son article 5 du chapitre 3 sur l'organisation du travail l'ouverture d'un chantier social complémentaire consacré aux moyens de remplacement.

Le présent accord constitue la conclusion de ce chantier. Il est un ajout indispensable à l'accord du 1er mars précité en ce qu'il apporte des réponses concrètes complémentaires et nécessaires au bon fonctionnement des Secteurs Il offre un cadre de fonctionnement plus clair aux directeurs de Secteur et aux collaborateurs exerçant leur activité de chargé de clientèle en tant que remplaçant permanent ou occasionnel. Il est rappelé que ces agents bénéficient des mesures définies dans l'accord du 1er mars sauf dispositions particulières définies dans le présent accord.

Cet accord constitue un apport positif:

- pour les **Directeurs de Secteur qui disposeront ainsi d'une réelle autonomie** dans la gestion des moyens de remplacement qui leur sont rattachés
- pour tous les postiers et postières qui exercent une activité de remplacement par la reconnaissance de cette activité comme essentielle au bon fonctionnement des bureaux. Cette reconnaissance se traduit par la **création d'une fonction de chargé de clientèle remplaçant**.
- pour l'entreprise qui se dote ainsi d'un dispositif de gestion de ses activités de remplacement, clair, maîtrisé et homogène sur tout le territoire.
- pour les clients de la Poste qui bénéficieront ainsi d'une meilleure qualité de service

L'application de cet accord doit permettre de créer des conditions plus favorables pour l'accueil des clients tout particulièrement dans les bureaux « Banque sociale ». Il doit constituer un levier supplémentaire pour la diminution de l'absentéisme dans les bureaux. A cet effet, il donnera lieu à des travaux HSCT, dont le risque routier dans le cadre de la CNSST et des CHSCT.

Il s'articule autour de 5 axes :

- un management de proximité responsabilisé,
- la reconnaissance de l'activité de remplacement : une fonction, des parcours, des promotions,
- la définition des moyens de remplacement,
- La gestion des agents exerçant des activités de remplacement,
- Le dispositif d'accompagnement.

## **Chapitre 1 :**

### **Un management de proximité responsabilisé**

Les « Clefs de la réussite » ont réaffirmé la volonté du Réseau de porter et de renforcer les responsabilités au plus près du terrain dans tous les domaines. C'est pourquoi le Réseau souhaite que les Directeurs de Secteur pilotent leur force globale de travail. Ainsi, chaque Secteur bénéficiera d'un budget de force globale de travail incluant d'une part des ressources permanentes et d'autre part des ressources variables tant internes qu'externes. Chaque Secteur bénéficiera d'un minimum de moyens de remplacement à hauteur de 12% des PT à remplacer correspondant au volume des absences incompressibles. La répartition entre moyens internes et externes sera définie par chaque DR, pour chaque secteur. Une attention particulière sera portée sur les bureaux dits « banque sociale » en privilégiant pour ces derniers les moyens permanents.

Ce budget pourra faire l'objet d'un abondement au cours de l'année pour tenir compte des besoins réels.

Afin d'offrir aux collaborateurs du réseau un maximum d'opportunités de postes de travail, le recours aux agents en reclassement sera systématiquement priorisé par rapport aux moyens externes.

Le Réseau s'engage à dimensionner les moyens de remplacement à un niveau permettant l'exercice de l'activité et l'atteinte des objectifs de satisfaction client, de développement de la performance et de vie au travail. Chaque direction régionale dispose d'un budget constitué de moyens internes et externes, calculé sur la base des organisations cibles tout en tenant compte des contextes locaux, notamment du TGA (Taux Global d'Absence).

Les Directions régionales organiseront chaque début d'année, une CDSP permettant de présenter la situation de l'emploi (force de travail, CAP emploi, GPEC, et le dimensionnement des moyens de remplacement). Une instance nationale de concertation sera également planifiée pour permettre la présentation de la méthode de dimensionnement des moyens et la situation de l'emploi.

Les commissions de suivi locales et nationales seront l'occasion de faire un point régulier sur l'utilisation des moyens de remplacement.

## **Chapitre 2**

### **La reconnaissance de l'activité de remplacement : une fonction, des parcours, des promotions**

#### **Article 1**

#### **Le métier de chargé de clientèle remplaçant**

La diversité des activités à prendre en charge dans les bureaux nécessite que les agents assurant les remplacements de manière **permanente** disposent d'une maîtrise complète des activités du front et du back office. Ils doivent également acquérir une polyvalence et un niveau d'expertise suffisant pour assurer des remplacements sur toutes les typologies de bureau.

**La reconnaissance de cette activité passe par la création d'un métier de chargé de clientèle remplaçant au sein des Secteurs et une formation modulaire, adaptée aux compétences de chacun.**

## Article 2

### L'évolution professionnelle au sein du métier

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

**II-2** : il s'agit du niveau d'entrée sur le métier, pour les chargés de clientèle en priorité. Ce premier niveau doit permettre d'acquérir les compétences complètes sur les activités de front et de back office et de développer les capacités d'adaptation pour être opérationnels dans la plupart des bureaux de poste. Les chargés de clientèle remplaçants II.2 ont vocation à évoluer en un an sur le niveau 2.3 et au plus tard au bout de deux ans. A cet effet, les personnels seront accompagnés dans leur parcours par leur manager et les équipes RH afin d'être mis en situation de promotion dans cette période.

**II-3**: Conformément aux engagements pris dans l'accord du 1er mars sur les chargés de clientèle, **le niveau cible pour les chargés de clientèle remplaçants est le II.3**. Il s'agit d'un niveau d'expertise qui nécessite une polyvalence et une maîtrise complète des différents domaines d'activité du chargé de clientèle II.2. Il correspond à un niveau d'expertise permettant d'assurer des remplacements sur toutes les positions de travail et dans toutes les typologies de bureau.

**III.1**: Ce niveau de fonction correspond à un chargé de clientèle remplaçant ayant d'une part les compétences du chargé de clientèle remplaçant II.3 et d'autre part les compétences permettant d'être référent sur un des domaines suivants :

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

## Article 3

### Les parcours de promotion

Cette structuration du métier doit permettre à chaque agent de construire son propre parcours en fonction de ses attentes et de sa capacité à acquérir les compétences attendues sur chaque niveau. Ces parcours individuels s'inscrivent dans un cadre organisationnel, qui est spécifique à chaque territoire. Dans ce contexte, les parcours de promotion doivent être construits localement au sein de chaque NOD.

Les dispositifs de promotion pour l'accès au niveau chargé de clientèle remplaçant 2.3 et 3.1 seront organisés dès le trimestre suivant la signature de l'accord.

En complément de l'engagement de 6700 promotions intégré dans l'accord du 1<sup>er</sup> mars 2016, **500 promotions supplémentaires** seront mises en œuvre pendant la durée de l'accord pour les chargés

de clientèles remplaçants afin de tenir compte notamment de la création d'un niveau de chargé de clientèle remplaçant 3.1.

#### **Article 4**

#### **Les parcours professionnels**

Les compétences acquises par les chargés de clientèles remplaçants leur permettent d'évoluer vers plusieurs parcours possibles :

- Les parcours prioritaires vers les métiers du conseil bancaire au sein des bureaux ou dans les Services Financiers,
- Les parcours vers les métiers du marché des professionnels avec des mobilités possibles vers les fonctions de gestionnaires de clientèles professionnelles, puis vers les métiers commerciaux du Courrier,
- Les parcours vers les équipes managériales des Secteurs et notamment vers les fonctions de Responsable d'Exploitation,
- Les parcours vers des métiers Support comme par exemple les métiers de maintenance technique de la DSEM.

### **Chapitre 3**

#### **La définition des activités de remplacement**

Les agents qui exercent une activité de remplacement sont :

- Les chargés de clientèle remplaçants affectés au sein des Secteurs qui exercent une activité permanente de remplacement. Ils doivent permettre de faire face prioritairement aux absences programmables ou inopinées des agents du Secteur Ex : congés, formation, détachement pour activité syndicale...Ils pourront être partagés entre plusieurs Secteurs dans le cas où la taille de ces derniers ne permet pas l'attribution d'un moyen de remplacement permanent à temps plein.
- Les chargés de clientèles affectés au sein des Secteurs qui exercent des activités de remplacement de façon exceptionnelle et volontaire, en dehors de leur zone de mobilité
- Les agents en CDD ou en intérim. Le recours à ces agents est priorisé pour remplacer les absences longues comme par exemple congé maternité, congé parental, congé longue maladie (CLM) pour les fonctionnaires ou congé grave maladie (CGM) pour les salariés...

L'annexe jointe au présent accord reprend les typologies d'absences et préconise pour chacune d'elle un mode de remplacement.

## **Chapitre 4**

### **La gestion des chargés de clientèle remplaçants.**

La mise en place des Secteurs au 1<sup>er</sup> janvier 2016 permet aujourd'hui de disposer de périmètre suffisamment grand pour optimiser l'utilisation des moyens de remplacement et permettre ainsi une gestion au plus près des besoins. Ainsi tous les chargés de clientèle remplaçants seront affectés au sein des Secteurs et leur gestion réalisée par le RE.

Ces agents pourront avoir des activités sur plusieurs Secteurs à chaque fois que la taille d'un Secteur ne lui permet pas d'avoir une activité temps plein de moyens de remplacement interne. Ils seront affectés dans un secteur sous l'autorité du RE qui portera la responsabilité de gestion de ces derniers pour plusieurs secteurs. Le choix du Secteur où ils seront implantés est de la responsabilité de la direction régionale et fera l'objet d'une CDSP de concertation locale. Leur utilisation sera imputée sur le budget du Secteur utilisateur pour chaque période de remplacement.

#### **Article 1**

##### **Les zones de déplacement**

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

Les différentes zones de déplacement possibles :

- pour les chargés de clientèle remplaçants en zone urbaine, la zone de déplacement sera égale au Secteur ou à plusieurs Secteurs en cas de moyens mutualisés.
- pour ceux en zone rurale, deux zones de déplacement pourront être définies :
  - l'une permettant des déplacements d'un rayon de 30 Km autour du lieu habituel de travail (au sein du Secteur ou sur plusieurs Secteurs),
  - l'autre représentant le Secteur.

Une définition des typologies de Secteurs sera présentée en annexe.

#### **Article 2**

##### **Le Lieu habituel de travail**

Les chargés de clientèle remplaçants bénéficient des mesures de l'accord du 1<sup>e</sup> mars 2016 sur les déplacements. A cet effet un Lieu Habituel de Travail sera défini au sein du Secteur afin de pouvoir mettre en œuvre les indemnités kilométriques en cas d'allongement de trajet domicile/travail :

- Pour tous les agents actuellement identifiés comme ayant une activité permanente de remplacement, la définition du lieu habituel de travail fera l'objet d'une CDSP de concertation locale pour répondre aux besoins organisationnels tout en évitant une aggravation de la distance actuelle domicile/ bureau d'affectation. Il sera défini, dans la mesure du possible, au plus proche du domicile de l'agent.
- Pour les comblements ultérieurs, le lieu habituel de travail sera défini pour répondre aux besoins organisationnels et spécifié dans l'appel à candidature.

### **Article 3**

#### **Un management et une animation harmonisés avec celui des chargés de clientèle**

Les chargés de clientèle remplaçant seront animés et managés par l'équipe managériale du Secteur, au même titre que les autres chargés de clientèle. Cette implantation au sein des Secteurs, permettra à chaque agent d'avoir un meilleur suivi par son manager aussi bien dans le pilotage de son activité, que dans l'évaluation des performances (appréciation et commissionnement).

Cela permettra également aux chargés de clientèle remplaçants d'avoir une meilleure connaissance des bureaux en termes de mesures de sécurité et d'avoir des habilitations pour exercer sur l'intégralité des bureaux de sa zone de mobilité.

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

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

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

### **Article 4**

#### **Le temps de travail**

**Les chargés de clientèle remplaçants assurent les horaires de la position de travail de l'agent remplacé.** Leur temps de travail est comptabilisé sur la base de 35h par semaine. Les heures supplémentaires engendrées seront comptabilisées sur cette base hebdomadaire et payées mensuellement, ou rendues selon le choix de l'agent.

Néanmoins, des accords locaux peuvent prévoir par exception pour des zones touristiques un aménagement du temps de travail sur une période maximum de 12 mois. Dans ces cas particuliers,



les chargés de clientèle de la zone, y compris ceux en charge du remplacement, seront régis par les dispositions de l'accord local, régime indemnitaire spécifique compris.

La mesure de l'accord du 1<sup>er</sup> mars 2016 sur le repos autour du dimanche une fois par mois est applicable aux CCR.

## Article 5

### Le régime indemnitaire

Des indemnités kilométriques seront mises en œuvre conformément aux modalités explicitées dans l'accord chargé de clientèle du 1<sup>er</sup> mars 2016.

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

	Chargé de clientèle remplaçant	Chargé de clientèle ayant une activité de remplacement en dehors de sa zone de mobilité
Zone urbaine Zone de déplacement est égale au Secteur	<b>4 euros brut</b>	<b>4 euros brut</b>
Zone Rurale Zone de déplacement de 30 km maximum autour du Lieu Habituel de Travail	<b>8 euros brut</b>	<b>6 euros brut</b>
Zone Rurale Zone de déplacement égale au Secteur	<b>10 euros brut</b>	<b>10 euros brut *</b>

\*Situation exceptionnelle

Concernant la restauration :

- les agents ayant une activité de remplacement dans les zones urbaines bénéficieront de la restauration collective ou du titre restaurant si la restauration collective n'est pas possible sur toute la zone de déplacement (soit du fait de l'éloignement géographique, soit du fait des horaires des agents),
- les agents ayant une activité de remplacement dans les zones rurales bénéficieront soit du titre restaurant s'ils sont dans une zone de déplacement de 30 km soit du taux repas s'ils exercent leur activité sur l'intégralité du Secteur.

Concernant les chargés de clientèle remplaçant qui effectueront plus de 2500 km par an, le complément de remboursement (« sur majoration des IK ») sera doublé à partir de 2017.

## **Article 6**

### **La gestion des moyens de remplacement externes**

La gestion des moyens de remplacement externes sera assurée par les équipes situées en DAST, en fonction des demandes exprimées par les Secteurs, dans le cadre du budget qui leur a été alloué.

Ces équipes détiendront l'expertise nécessaire pour une gestion optimisée et sécurisée de la FTV (respect des délais de carence, relations avec les entreprises de travail temporaire....).

## **Chapitre 5:**

### **Dispositif d'accompagnement**

#### **Article 1**

#### **L'accompagnement des agents**

Dès la signature de l'accord, il sera procédé à un recensement des Secteurs pour lesquels un besoin de remplacement interne (propre au Secteur ou partagé) aura été identifié.

- L'intégralité des moyens de remplacement sera affectée dans les Secteurs en qualité de chargé de clientèle remplaçant au plus tard avant la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2017. Tous les agents affectés sur les entités EAR seront reçus par un conseiller mobilité ou un RH de proximité pour identifier leurs souhaits d'évolution.
- Les agents qui souhaitent continuer à exercer leur activité de remplacement de manière permanente se verront proposer les postes préalablement identifiés en tant que chargés de clientèle remplaçant.
- Les agents qui souhaitent une sédentarisation se verront proposer les postes ouverts au comblement au sein de la DR en tant que chargé de clientèle.

Si plusieurs agents se positionnent sur le même poste, la priorité sera donnée à l'agent dont le domicile est le plus proche de ce poste.

Les agents bénéficieront de l'article de l'accord du 1<sup>er</sup> mars 2016 sur les garanties en cas d'évolution des organisations avec l'engagement de rester au moins deux ans dans le nouveau Secteur d'affectation.

Ils bénéficieront également des modalités d'accompagnement définies dans l'accord Un Avenir pour Chaque Postier.

En complément, pour faciliter la transition d'un mode d'indemnisation à un autre, les agents issus des fonctions EAR ou des entités EAR qui choisiront le métier de chargé de clientèle remplaçant au

sein des Secteurs bénéficieront d'une indemnité équivalente d'une part à la moitié des IK perçues en 2015 ou 2016 et d'autre part à l'équivalent des RC rendus ou mis sur un compte épargne temps au titre de l'année 2015 ou 2016 au choix de l'agent.

Pour ceux qui choisiront de prendre un poste de chargé de clientèle, une indemnité sera versée correspondant au montant des IK perçues en 2015 ou 2016 et à l'équivalent des RC rendus, payés ou mis sur un compte CET en 2015 au titre de l'activité 2015 ou 2016 au choix de l'agent.

## **Article 2**

### **Les équipes de gestion MRM en DAST**

L'évolution de l'activité des équipes de gestion de MRM en DAST avec une spécialisation sur la gestion de la FTV nécessite un accompagnement spécifique des collaborateurs.

Il sera mis en œuvre les dispositions prévues dans le projet Excellence et Efficacité des fonctions supports tant dans son volet accompagnement professionnel que dans son volet indemnitaire.

## **Article 3**

### **Dispositions particulières pour les chefs d'établissements remplaçants**

Le projet « Clés de la réussite » a posé l'organisation managériale cible des Secteurs. Ainsi l'équipe managériale constituée autour du Directeur de Secteur peut comprendre les fonctions suivantes :

- Le responsable des clientèles particulières
- Le responsable de l'espace client
- Le responsable d'exploitation

Ainsi toutes les activités de management sont couvertes par ces différentes fonctions dans les Secteurs, les remplacements étant assurés au sein de cette équipe managériale ;

De fait, la fonction de chef d'établissement remplaçant est supprimée. Tous les agents concernés seront reçus par un conseiller mobilité ou un RH de proximité d'ici la fin du premier semestre 2017 afin d'identifier leurs projets professionnels.

Ils pourront selon leur choix avoir plusieurs possibilités, qui seront mises en œuvre à partir du deuxième semestre 2017 :

- Mise en place d'un parcours vers les équipes managériales des Secteurs et plus particulièrement vers des fonctions de responsable d'exploitation. Ils feront l'objet d'un accompagnement RH pour développer les compétences nécessaires.
- Prise en charge des missions d'appui notamment dans les Secteurs sans RE afin d'accompagner les équipes managériales dans les transformations en cours.

- Rester au sein des Secteurs sur des activités de chargés de clientèle, en conservant à titre personnel leur niveau. A ce titre, et conformément à l'accord sur le complément de rémunération de février 2015, il sera mis en œuvre le maintien à titre personnel de leur complément de rémunération.

Les dispositifs d'accompagnement de l'accord Un avenir pour Chaque postier seront mis en œuvre lors de la mobilité des agents, ainsi que les mesures de l'article 1 de ce chapitre.

La situation des chefs d'établissement remplaçants fera l'objet d'un suivi particulier dans les commissions de suivi nationales et locales.

## **Chapitre 6**

### **Le champ d'application et les modalités de mise en œuvre de l'accord**

#### **Article 1**

##### **Le champ d'application**

#### **Article 1.1**

##### **Le périmètre**

Le présent accord s'applique à l'ensemble des bureaux de poste du Réseau.

#### **Article 1.2**

##### **Le personnel concerné**

L'ensemble des agents du Réseau exerçant une activité de remplacement en bureau de poste (EAR, volant...), hors ligne conseil bancaire et hors management opérationnel.

#### **Article 2**

##### **Date d'entrée en vigueur et terme de l'accord**

Le présent accord entrera en vigueur à l'issue du délai légal d'opposition ouvert après sa signature par les parties.

Il sera mis en œuvre dans tous les territoires.

Il répond aux négociations nécessaires suite à la dénonciation des accords locaux sur les moyens de remplacement et a donc vocation à se substituer à toutes les dispositions de ces accords régulièrement dénoncés et traitant des moyens de remplacement.

Dans les territoires où des accords locaux ont été dénoncés, il s'appliquera à l'issue du délai de préavis légal ou prévu dans l'accord local suivant la dénonciation.

Cet accord national se substituera également à tous les usages et décisions unilatérales relatifs aux moyens de remplacement, quel que soit leur objet.

Dans les territoires où de tels usages et/ou décisions unilatérales seraient en vigueur, l'accord national s'appliquera à l'issue du délai légal d'opposition ouvert après sa signature par les parties.

Il est conclu pour une durée déterminée dont le terme est fixé au 31 décembre 2019. A son terme il cessera automatiquement et de plein droit de produire tout son effet. Il ne pourra donc en aucun cas être prolongé par tacite reconduction.

### **Article 3**

#### **Les formalités de dépôt et de publicité**

La Direction Générale de La Poste déposera le présent accord auprès des services du Ministère du travail, dans les conditions de forme et de délai prévus par les textes en vigueur.

Un exemplaire du présent accord sera également remis au secrétariat - greffe du conseil de prud'hommes du lieu de sa conclusion.

Le présent accord a été établi en autant d'exemplaires originaux que nécessaire.

### **Article 4**

#### **Communication**

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

### **Article 5**

#### **Commissions de suivi et d'interprétation**

Une commission nationale de suivi et d'interprétation est mise en place qui doit se réunir 2 fois par an, et, en tout état de cause, une première fois 3 mois après l'entrée en vigueur du présent accord. Cette commission se compose, outre des représentants des Directions Générales du Réseau et des Services Financiers, des représentants des organisations syndicales signataires du présent accord.

Une commission locale sera également mise en œuvre au niveau de chaque NOD et se réunira 2 fois par an avec les représentants des organisations syndicales signataires (dates à définir).

Les commissions de suivi nationales et locales auront notamment pour rôle le suivi des indicateurs suivants

- Utilisation des moyens de remplacement
- Effectifs permanents affectés sur le remplacement
- Suivi des promotions des chargés de clientèle remplaçant
- TGA
- Volume d'HS
- Suivi des CDD et de l'intérim
- Suivi des indemnités de remplacement versés et nombre de bénéficiaires
- Suivi des agents labellisés...

**Article 6**  
**Révision de l'accord**

Le présent accord pourra le cas échéant être révisé pendant sa période d'application conformément aux dispositions de l'article L.2261-7 et suivants du code du travail. Des avenants pourront être ainsi négociés et signés.

PROJET

## **Annexe : Préconisations d'utilisation en fonction des motifs d'absences**

<b><i>Absences programmables</i></b>	<b><i>Préconisations</i></b>
Congé d'affaire /repos compensateur	Chargés de clientele remplaçants
Formation courte	1) Chargés de clientele remplaçants, 2) Heures supplémentaires
Formation longue (ex DIF)	CDD
Maternité	1) CDD, 2) Intérim
Disponibilité	CDD
ASA	MRP
Certains ATM programmés	1) CDD, 2) Intérim
Activité saisonnière	CDD
Accroissement d'activité	1) HS, 2) CDD, 3) Intérim
Accompagnement de projet	1) HS, 2) CDD, 3) Intérim
Vacance d'Emploi en attente de comblement	1) Recherche de ressource interne, 2) CDD, 3) Intérim
<b><i>Absences inopinées</i></b>	<b><i>Préconisations</i></b>
Absences inopinées courtes	1) MRP, 2) HS
Absences pour maladie moyennes ou longues	1) HS, 2) CDD, 3) Intérim
Aptitude réduite temporaire (avant CRME)	1) MRP, 2) CDD