

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

| | |
|--|----|
| PREAMBULE | 5 |
| Article 1 – Champ d’application | 8 |
| 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 | 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 séniors 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 |
| Article 3 – Les principes de gestion des organisations à la distribution | 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 |
| Article 4 – Les métiers des factrices/facteurs et de leurs encadrantes/encadrants, acteurs et bénéficiaires de la transformation | 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 |

PHD
CB
D J
AG
RS

| | |
|---|-----------|
| 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 |
| Article 5 – L'amélioration des équipements pour les factrices / facteurs | 34 |
| 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 |
| Article 6 – Santé, relations et vie au travail..... | 37 |
| 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 |
| Article 7 – Durée de l'accord et révision | 42 |
| Article 8 – Commissions de suivi nationales et territoriales de la mise en place de cet accord | 42 |
| 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 |
| Article 9 – Publicité..... | 44 |
| PAGE DES SIGNATURES..... | 45 |
| ANNEXES..... | 46 |

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^{ère} 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 seniors 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 seniors : 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 seniors, 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,

- 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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

AS 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,

PHD NS AB
DJ
AG

- 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.

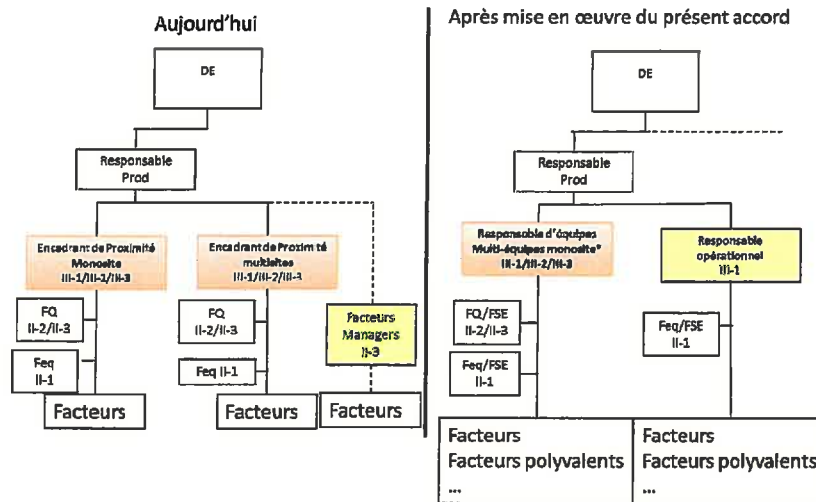
Cette fonction est classifiée sur trois niveaux III-1, III-2 et III-3 :

- 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^{er} janvier 2016 et en activité à la signature de l'accord.

PHD
TS
CB
AG

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^{er} 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
DJS
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">1. Maintien des fonctions de Factrice/Facteur d'Equipe et de Factrice/Facteur Qualité.2. Création des fonctions de Factrices/Facteurs Polyvalents (I-2 et I-3).3. Création de la fonction de Factrice/Facteur de Services Expert (II-1 et II-2)4. Création d'une prime de remplacement pérenne.5. Création de l'Ecole Métier des Factrices/Facteurs.6. 100% des Factrices/Facteurs Services Expert, formés sur les nouveaux services.7. D'ici 2021, tous les factrices/facteurs sur un niveau I-2 seront promus en I-3, quel que soit leur statut.8. Dès 2017, 4.000 promotions directes et 4.000 parcours qualifiants.9. En 2018, 4.000 promotions directes et 4.000 parcours qualifiants.10. En 2019, 8.000 promotions et 4.000 parcours qualifiants.11. En 2020, 8.000 promotions et 4.000 parcours qualifiants.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. | <ol style="list-style-type: none">1. Cible: 100% des encadrantes/encadrants exerçant sur un seul site2. Création de la fonction de Responsable Opérationnel (ROp) en III-13. Création de la fonction de Responsable d'Equipe (RE) sur les classifications III-1, III-2 et III-34. 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)5. Création d'un référentiel d'emploi visant à structurer les conditions d'exercice des métiers de RE et ROp6. 500 promotions vers le III-1 sur 2017 et 20187. 2.000 promotions encadrants sur la période de l'accord. |

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.
AG
RHD

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.

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">• Nombre de Jours de sécabilité / an / agent• Nombre de demandes d'évaluation de la charge de travail, faites par les agents |

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

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
DS
PAD AG

PAGE DES SIGNATURES

A Paris, le - 7 FEV. 2017

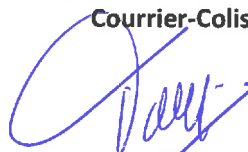
Pour La Poste

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)



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

