

L'Accord de décembre 2005 à La Poste Grand Public et du Développement Territorial

Accord du 20 décembre 2005 à La Poste Grand Public et du Développement Territorial

Entre :

- **La Direction La Poste Grand Public et du Développement Territorial, représentée par Monsieur Christian Kozar, Directeur Général**

d'une part,

- **et les Organisations Syndicales représentatives signataires du présent accord,**

-

d'autre part,

il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Préambule

La Poste Grand Public et du Développement Territorial doit aujourd'hui relever de nombreux défis :

- Elle doit notamment donner envie durablement à toute la population de fréquenter à nouveau les bureaux de poste.
- Elle réaffirme bien entendu la nécessité d'assurer un service public exigeant.
- Elle choisit également de mettre en avant le concept « d'enseigne citoyenne » qui permet de conjuguer toutes les Cultures de La Poste et tous ses rôles.
- Le bureau de Poste, de par son histoire, et de par la diversité de ses formats et de ses implantations, constitue un véritable repère de vie au quotidien pour beaucoup. Il reste un lieu citoyen, un lieu d'échange où se crée un lien social fort et unique.
- La Poste choisit donc de valoriser ce lieu et de le mettre en avant comme un vecteur essentiel pour le développement de ses activités.

Cette ambition passe nécessairement par la valorisation des postières et des postiers qui constituent la première richesse de notre métier.

En effet, la qualité de l'accueil, du conseil, du service rendu passe par un professionnalisme et une écoute que La Poste Grand Public et du Développement Territorial doit renforcer et reconnaître.

Dans ce cadre, la Direction Générale de La Poste Grand Public et du Développement Territorial et les organisations syndicales signataires du présent accord s'engagent sur 3 engagements forts accompagnés d'un investissement financier en conséquence.

Ces mesures auront pour effet d'améliorer concrètement le quotidien de dizaines de milliers de postiers.

Elles portent sur :

- ✓ Le niveau de classification des guichetiers
- ✓ La politique de santé au travail
- ✓ Les bureaux de poste

Les 3 engagements de La Poste Grand Public et du développement territorial

**Afin de reconnaître et de valoriser les compétences des postiers,
La Poste Grand Public et du Développement Territorial décide
de prendre des engagements forts et immédiats.**

**Ces engagements s'ajoutent aux dispositions contenues
dans l'accord du 15 décembre 2004.**

Le niveau de classification des guichetiers

- Dans un délai de 18 mois à compter de la signature du présent accord, tous les guichetiers (y compris les guichetiers « caisse-comptabilité ») de La Poste Grand Public seront situés sur un grade 2.2.
- **Le grade 2.2 deviendra ainsi le grade de base pour le métier de guichetier.**
Une fiche de poste unique de guichetier sera élaborée.
- Le passage du grade de 2.1 au grade 2.2 pour les agents concernés se fera en 3 vagues réparties dans les 18 mois.

Cette modification de la structure fonctionnelle des emplois de guichetiers impliquera une évolution significative du pourcentage d'agents situés sur le niveau 2.3.

Ces mesures s'appliqueront conformément aux règles de promotion de La Poste.

A cette occasion, nous réaffirmons que les acteurs de la chaîne commerciale dédiée (conseillers financiers, conseillers clientèle, gestionnaires de clientèle, conseillers spécialisés...) font partie du Grand Public.

2^e engagement

La politique de santé et de sécurité au travail

La Direction Générale de La Poste Grand Public et du Développement Territorial entend mener une politique déterminée et concertée en matière de santé et de sécurité au travail.

Dans cette optique, les bureaux pionniers feront l'objet d'un investissement et d'un suivi particuliers en liaison étroite avec les CHSCT et les services de santé au travail.

Les enseignements tirés des observations et analyses complètes effectuées bureau par bureau, seront mis à disposition des managers, des postiers, et des CHSCT, de manière à améliorer significativement la prévention en matière de santé au travail.

Les conditions de travail

Les conditions de travail dans certains bureaux de poste méritent une attention particulière.

Sur cette question, La Poste Grand Public et du Développement Territorial propose l'attribution d'une enveloppe financière de 26 millions d'euros.

Cette enveloppe sera affectée exclusivement à l'amélioration des conditions de travail (ergonomie, ambiance thermique, luminosité, confort de salles de repos, etc...) sur la période 2006 / 2007, soit 13 millions d'euros en 2006 et 13 millions d'euros en 2007, contre une moyenne de 3 millions d'euros les années précédentes.

L'affectation des sommes à l'amélioration des conditions de travail fera l'objet d'un accord local dans chaque département entre le DLP et les organisations syndicales représentatives après avis du CHSCT local.

L'ensemble des rénovations et travaux engagés devront bien entendu intégrer pleinement les dispositions contenues dans la Charte du Développement Durable de La Poste Grand Public.

La Direction de La Poste Grand Public s'engage, dans un délai de 12 mois à compter de la date de signature de l'accord local, à effectuer les rénovations prévues.

La prévention et la gestion du stress

Par le présent accord, il est convenu, afin d'accompagner et de soutenir les postiers dans leurs missions et notamment dans leur rôle de médiation sociale, de mettre en œuvre les actions suivantes :

- ✓ Triplement dès 2006 du nombre de personnes formées à la gestion du stress.
- ✓ Formation des encadrants à une meilleure approche du facteur humain.
- ✓ Sensibilisation en 2006 de l'ensemble des postiers en contact avec le public et de leurs encadrants aux pratiques de prévention, de gestion et de lutte contre les incivilités.
- ✓ Déploiement à partir d'avril 2006 de 1000 responsables d'accueil et de services au public.

Pour renforcer cet accompagnement et ce soutien aux postiers, il est convenu la création d'un « observatoire du stress » à travers le réseau des médecins de prévention professionnelle.

Il s'attachera plus particulièrement à mesurer :

- Les stressés les plus fréquents
- Le niveau de stress
- Les conséquences du stress

Cet observatoire sera à la base du dispositif de prévention du stress mis en œuvre pour les agents de la Poste Grand Public.

Il contribuera à la définition de réponses adaptées aux différentes causes de stress.

3^e engagement

Les bureaux de poste

La présence d'un bureau de poste doté d'une personne référente, représentant local de La Poste, a permis de forger une image de confiance auprès de toute la population.

Ce rôle essentiel, rempli pendant longtemps par celui que l'on appelait « le Receveur de La Poste », permet également d'entretenir une relation de proximité avec les élus. Il existe aujourd'hui environ 11 000 bureaux de poste dotés d'un responsable en permanence.

- ✓ **La Poste Grand Public et du Développement Territorial garantira, d'ici à la fin 2007, la présence en permanence d'un responsable dans plus de 11 000 bureaux de poste : Directeur d'Etablissement, Chef d'Etablissement ou Responsable d'Etablissement en fonction de la taille du bureau.**

Cet engagement réaffirme également que La Poste entend maintenir une présence postale significative sur le tout le territoire.

Elle donne également à chaque agent la possibilité de s'inscrire dans de nouvelles perspectives de carrière.

Hiérarchie des normes

La Poste Grand Public et du Développement Territorial réaffirme son attachement au principe de la hiérarchie des normes.

Si les négociations amènent à négocier un accord local ou à décliner un accord national, cet accord local ou les mesures prises localement ne pourront pas être moins favorables que le présent accord.

Entrée en vigueur, durée de l'accord.

Le présent accord entre en vigueur à compter de sa signature jusqu'au 31 décembre 2007.

Suivi de l'accord

Une commission de suivi nationale, composée des organisations syndicales signataires du présent accord, sera constituée afin de veiller à l'application de l'ensemble des engagements et mesures pris dans le présent accord.

NOTE DE CADRAGE

ACCORD DE DECEMBRE 2005

La présente note de cadrage ne constitue pas une instruction mais un recueil d'orientations pour aider chaque responsable à trouver, localement, la solution la plus appropriée à une mise en œuvre conforme aux objectifs et à un dialogue social de qualité.

PREAMBULE

La direction de la Poste Grand Public et du Développement Territorial et les organisations syndicales (CFDT, CFTC, CGC, CGT et FO) ont signé le 20 décembre 2005 et pour la première fois depuis la naissance du métier Grand Public, un accord majoritaire portant sur l'amélioration des conditions de travail, la reconnaissance du métier de guichetier et la présence d'un responsable identifié dans chaque bureau de poste.

Pour donner envie durablement à toute la population de fréquenter les bureaux de poste, pour assurer un service public de haute qualité, pour mettre en avant le concept d'enseigne citoyenne, pour faire du bureau de poste un vecteur essentiel de développement de ses activités, La Poste Grand Public doit pouvoir compter sur les acteurs essentiels qui lui permettent de relever aujourd'hui et demain les enjeux majeurs qu'elle s'est fixés.

Le métier de guichetier a pris ses dernières années une nouvelle dimension, il s'est progressivement complexifié et les nouvelles orientations prises par le réseau Grand Public vont continuer de le faire évoluer : qualité de l'accueil, fonction de conseil et de vente plus importantes, plus grande diversité dans les services et les produits... Autant de nouveautés et de perspectives qui impliquent de reconnaître et de valoriser les compétences des guichetiers en leur permettant d'accéder à un grade supérieur.

Seconde nécessité pour relever les nouveaux défis du réseau Grand Public, améliorer les conditions de vie au travail, développer la prévention et la gestion du stress et mettre en place des postes de responsables d'accueil et de service pour diminuer les files d'attente et contribuer à l'instauration d'un climat plus serein et propice à la vente.

Enfin, troisième mesure de développement, chaque bureau de poste dispose en permanence d'un responsable identifié et reconnu. Qu'il soit directeur d'établissement, chef d'établissement ou responsable, il est le représentant incontournable de l'enseigne La Poste Grand Public.

La présente note de cadrage, détaille ci-après la mise en œuvre de ces trois engagements.

1 Mise en œuvre du premier engagement : le niveau de classification des guichetiers

Les modalités de passage des guichetiers II.1 sur un grade II.2

Conformément à l'accord, les dispositifs de promotion seront ouverts afin de permettre à tous les guichetiers II.1 d'accéder au niveau II.2.

Cela se fera en trois vagues, qui verront chacune la promotion d'environ 6 000 guichetiers.

Une première vague de nominations est prévue en juin 2006 ; La seconde vague en décembre 2006 et la troisième vague, en avril/mai 2007.

Cela implique de nommer avant le 27 janvier 2006, tous les agents lauréats des promotions précédentes encore en vivier II.2 RC.

Ces promotions s'appuieront sur la VPP pour les fonctionnaires et sur la promotion salariée pour les salariés de droit privé. Les épreuves seront adaptées afin de se mettre en capacité de mener un volume important de promotions sur une courte période.

L'étalement en trois vagues permettra d'une part de distinguer et de promouvoir en priorité les agents présentant d'ores et déjà les compétences requises et d'autre part, de mettre en œuvre les dispositifs de parcours et de périodes de professionnalisation permettant aux personnes qui ne se seraient pas présentées ou qui n'auraient pas été retenues lors de la première vague de promotion, de se préparer à l'évolution de leur fonction et ainsi de réussir la promotion. Cela se fera également par le déploiement de la formation des guichetiers à la méthode de vente 7 gagnants.

Si le nombre de lauréats du premier dispositif est très supérieur au nombre de postes, une liste complémentaire sera constituée et les nominations interviendront avant la seconde opération de promotion.

Mise en œuvre de la première vague de promotion :

La VPP et la promotion salariée se feront à travers une épreuve orale unique II.2 Relations Clientèles spécifique au domaine LPGP.

Pour le candidat salarié comme fonctionnaire, le dispositif consiste en une épreuve orale de 20 minutes devant un jury composé de 2 cadres formés (III.1 ou III.2 ou III.3) dont un est opérationnel (Chef d'équipe, DET,...) et l'autre un RH ou un fonctionnel du domaine (moniteur,...). L'épreuve elle-même repose sur l'administration d'un mini-cas et de quelques questions complémentaires (le cas échéant) sur le CV.

Le jury auront une durée maximum de 30 minutes pour : prendre connaissance des 3 dernières fiches d'appréciation et du CV, accueillir et faire passer le mini-cas au candidat, remercier le candidat de sa participation, puis remplir la grille d'évaluation allégée afin de prendre une décision rapide. Le temps de passation, volontairement allégé doit permettre aux jurys d'évaluer environ 10 candidats dans la journée.

Calendrier

N.B. La date arrêtée dans le cadre de la 1^{ère} vague pour le début des oraux est fixée au 27 Mars 2006. La fin des oraux est prévue le 13 Avril 2006. Les oraux s'étaleront donc sur une quinzaine de jours en permettant une continuité du service dans les établissements. Les dates de la seconde et troisième vagues seront fixées ultérieurement.

Décision d'ouverture des NOD

Au vu de l'ampleur probable du nombre de candidatures sur la première vague du dispositif et de la mobilisation conséquente à prévoir du nombre de jurys (à 2 examinateurs). Il est souhaitable que les NOD LPGP ouvrent tous et en même temps afin d'éviter des reports géographiques de candidature.

A l'occasion de cette 1^{ère} vague, chaque NOD ouvrira un nombre de postes en LP correspondant à 1/3 du nombre total de ses agents II.1 à promouvoir en II.2

Le grade 2.2 devient le grade de base pour le métier de guichetier

L'accès au métier de guichetier se fera soit directement sur le niveau II.2 (par exemple promotion d'un agent II.1 en II.2 ou mobilité fonctionnelle en II.2) soit par un « sas d'entrée » en II.1. Cette dernière solution sera particulièrement adaptée pour le recrutement externe et la mobilité fonctionnelle de II.1 (facteurs de secteur par exemple).

Une fiche de poste générique de guichetier sera élaborée. La distinction entre les guichetiers II.2 et II.1 résidera dans un niveau d'objectifs, de vente en particulier, inférieur à celui du guichetier II.2. En outre le guichetier II.1 ne pourra pas assurer les fonctions de caisse ou comptabilité.

Par ailleurs, le guichetier II.1 a vocation à accéder rapidement à la fonction de guichetier. Cet accès se fera à travers les dispositifs de promotion en vigueur.

La situation des agents de classe I, actuellement positionnés sur une fonction de guichetier fera l'objet d'un chantier spécifique. Toutes les possibilités seront mises en œuvre pour leur permettre d'accéder à minima au niveau II.1, dans un premier temps.

L'accompagnement managérial et le recours à la formation seront développés pour permettre l'accès de ces agents au niveau II.2.

Parallèlement à la mise en place des guichetiers II.2, la structure fonctionnelle II.3 évoluera de manière à permettre à un plus grand nombre d'agents actuellement II.2 d'accéder à ce niveau. La mise en place des fonctions II.3 dans le cadre de TERRAIN (Guichetiers animateurs, Gestionnaires de clientèle) sera poursuivie. Les autres opportunités de postes II.3 dont celles de responsables d'établissement, seront explorées.

La nouvelle structure fonctionnelle de la classe 2 s'établit désormais ainsi :

Niveau II.1 : 5 à 10 %

Niveau II.2 : 70 à 75 %

Niveau II.3 : 20 %

2 Mise en œuvre du second engagement : la politique de santé et de sécurité au travail

Les conditions de travail

Une enveloppe de 26 000 K€ répartie pour moitié en 2006 et en 2007 sera affectée exclusivement à l'amélioration des conditions de travail : achat ou renouvellement de mobiliers ergonomiques, amélioration de l'ambiance thermique, de la luminosité, du confort des salles de repos,...

Cette enveloppe qui représente un montant près de quatre fois supérieur au montant habituel du budget PAPRI Pact ne se confond pas avec les opérations de rénovations liées au projet bureau du futur.

La répartition de l'enveloppe sera réalisée sur la base des effectifs et du nombre de bureaux de chaque département.

L'affectation des sommes à l'amélioration des conditions de travail pourra faire l'objet d'un accord local dans chaque département entre le DLP et les organisations syndicales représentatives (au plan national et au plan local) après avis du CHSCT local.

La recherche d'accords locaux sur la priorisation des dépenses devra être menée d'ici à fin mars 2006.

Une présentation en CHSCT local sera effectuée au plus tard à la fin du mois d'avril 2006.

L'ensemble des rénovations et travaux engagés devra bien entendu intégrer pleinement les dispositions contenues dans la Charte du Développement Durable de La Poste Grand Public.

Les bureaux pionniers feront l'objet d'un investissement et d'un suivi particuliers en liaison étroite avec les CHSCT et les services de santé au travail.

Les enseignements tirés des observations et analyses complètes effectuées bureau par bureau, seront mis à disposition des managers, des postiers, et des CHSCT, de manière à améliorer significativement la prévention en matière de santé au travail.

La prévention et la gestion du stress

Les formations à la gestion du stress seront offertes en priorité aux agents travaillant en ZUS, et dans les bureaux « atypiques ».

Une note technique précisera les modalités de déploiement et de suivi de cette formation.

Les modalités d'accompagnement de l'encadrement à une meilleure prise en compte du facteur humain seront précisées également dans une note technique d'ici à fin février.

Les modalités de prévention, gestion et lutte contre les incivilités seront également précisées selon le même principe.

Déploiement de 1 000 Responsables des Services au Client :

L'accueil du client doit être une préoccupation de tous et de tous les instants. Directeur d'établissement, Guichetier, Caissier, ... au guichet, à l'arrière du bureau ou dans la salle du public, chaque agent du bureau est conforté comme acteur essentiel de l'accueil.

La garantie d'une qualité d'accueil exemplaire se traduira donc, entre autre, par la mise en place de 1 000 Responsables des Services au Client.

Postes de niveau cadre (III.1 à III.3) les Responsables des Services au Client centreront leurs actions autour des activités suivantes :

- Accueillir, orienter et conseiller les clients,
- Fidéliser la clientèle,
- Réguler les flux de clientèle pour une attente réduite,
- Faciliter et agrémenter l'accès aux produits et services distribués par La Poste,
- Faire du bureau de poste un lieu de vie le plus attractif possible,
- Appuyer les partenaires de La Poste dans la promotion de leurs produits et services au sein du bureau.

Ils seront positionnés dans l'espace clients pour les accueillir et répondre à leur besoin.

Ils se caractériseront par leurs prises d'initiative, leur adaptabilité et leur souci de la satisfaction client.

C'est donc par une prise en charge efficace du client, que les actions du Responsable des Services au Client permettront d'améliorer les conditions de travail de chacun dans le bureau.

Les bureaux pionniers, véritables laboratoires du Grand Public, sont en train de mener des expérimentations sur l'accueil en bureau et ce afin de nous permettre de déterminer :

- la description de poste du Responsable des Services au Client,
- leurs conditions d'implantation les plus pertinentes,
- leurs conditions d'exercice.

Les premières conclusions de ces expérimentations permettront un déploiement à partir du mois d'avril prochain.

Le comblement de ces postes s'effectuera par appel candidature avec pour priorité un comblement par la voie de la mobilité et de la réorientation.

Le cas échéant, les candidat(e)s retenu(e)s pourront être positionné(e)s en chargé(e)s de fonction. La régularisation de cette distorsion fonctionnelle s'opérera dans un délai de deux ans selon les dispositifs de promotion

Si leur profil de compétences est en adéquation avec les exigences du poste, des chefs d'établissement vendeurs, des chefs d'équipe, des brigadiers pourront être positionnés sur ces postes.

Une formation spécifique en lien avec l'accueil, la prise en charge du client et notamment la prise en charge de nos clients en situation de handicap sera proposée en vue d'accompagner leur prise de fonction.

Modalités de mise en place de l'observatoire du stress :

L'observatoire du stress sera créé en vue d'une mise en œuvre d'ici à la fin du premier semestre 2006. Il s'appuiera sur le réseau des médecins de prévention professionnelle et s'attachera plus particulièrement à mesurer :

- Les stressseurs les plus fréquents,
- Le niveau de stress,
- Les conséquences du stress.

Cet observatoire sera à la base du dispositif de prévention du stress mis en œuvre pour les agents de la Poste Grand Public.

Il contribuera à la définition de réponses adaptées aux différentes causes de stress.

3 Mise en œuvre du troisième engagement : les bureaux de poste

Comme le stipule l'accord, chaque bureau de poste aura un responsable désigné avant la fin de l'année 2007.

La mise en place de cette mesure se fera bien entendu dans le cadre de TERRAIN.

Les bureaux centre disposent tous d'un Directeur d'établissement.

En ce qui concerne les bureaux de proximité, deux solutions sont envisageables :

- Un guichetier animateur, un chef d'équipe ou un cadre est affecté sur le bureau de proximité. Dans ce cas, celui-ci assure naturellement la mission de responsable du bureau.
- Il n'y a pas d'encadrement affecté sur le bureau, ce qui est de loin le cas le plus fréquent. Dans ce cas, un agent sera systématiquement identifié comme responsable de l'établissement. Cet agent devra être affecté en permanence dans cet établissement.

En complément des activités de guichet dont il aura la charge, il se verra confier la mission de responsable d'établissement qui se traduira dans sa fiche de poste et dans sa classification.

A ce titre, ses actions seront centrées autour de l'accueil de la clientèle, de la prise en charge des situations de tensions, de la gestion de premier niveau de l'activité du point de contact, de la prise en charge des réclamations....

En charge des questions de sécurité et de logistique, cet agent assurera également l'interface avec le bureau centre.

La position de travail sera intégrée au règlement intérieur dans les conditions normales de dimensionnement des moyens dans le cadre de TERRAIN. Ainsi, cette mission particulière pourra revenir le plus souvent à un agent en charge de l'activité guichet.

La fonction intégrant la mission de responsable d'établissement sera positionnée en II.3.