

<p>ACCORD CADRE PORTANT SUR LE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DES PERSONNELS ET SUR LA RELATION SOCIALE AU RESEAU GRAND PUBLIC</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Entre

La Poste, dont le siège est situé 44 Boulevard de Vaugirard à Paris, représentée par ,

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 sera confrontée dans les années à venir à de fortes évolutions de son environnement économique et social

Elle doit pour y répondre, inscrire son action dans une perspective de développement, tout en renforçant son ambition de demeurer un service public de référence au service de tous les français.

Dans ce contexte général, le bureau de poste doit évoluer pour devenir le premier lieu de vente et de distribution des produits et services de La Poste, des services de proximité au grand public et aux professionnels et aux collectivités territoriales.

Cette évolution ne pourra être réalisée qu'avec l'engagement et l'adhésion de tous les agents des bureaux de poste qui constituent naturellement les vecteurs et les garants de son image.

C'est pourquoi, la Direction du Grand Public s'engage, au travers de cet accord, dans une démarche résolue de valorisation et de reconnaissance des femmes et des hommes travaillant en bureau de poste, acteurs au quotidien de sa réussite et de son développement au service de tous les publics.

Le présent accord ne constitue en aucun cas pour les organisations syndicales signataires, une approbation implicite ou explicite du projet d'évolution du réseau choisi par La Poste, ni de ses conséquences en termes de niveau d'emploi ou d'accompagnement social.

Son objectif est de garantir les conditions d'un dialogue social renforcé, au travers :

- de la définition d'un cadre de travail motivant, permettant l'épanouissement professionnel des postiers du grand public, par un ensemble de mesures immédiates relatives à la reconnaissance du niveau professionnel des postiers ainsi qu'à celle du travail accompli,
- de la promotion et de la mise en œuvre d'ici 2007, d'un nouveau modèle social, spécifique à la Poste, et fondé sur la réduction structurelle de la précarité,
- de la mise en œuvre enfin de 5 chantiers de négociations, devant aboutir dans un calendrier ambitieux et précis, sur les thèmes essentiels que sont ceux de la santé au travail, de l'avenir et du positionnement des cadres des bureaux de poste, de la formation et de la validation des acquis de l'expérience, de l'égalité professionnelle hommes/femmes, et enfin du recrutement et de la promotion.

Ces trois derniers chantiers seront entamés à l'issue de la négociation nationale transversale à La Poste, dans le respect de la hiérarchie des normes.

La Poste et les organisations syndicales signataires décident de l'application des dispositions du présent accord pour une durée de trois ans.

Le présent accord entrera en vigueur à compter de sa signature.

## Chapitre 1 - La reconnaissance du niveau professionnel des postiers et du travail accompli

### Article 1 : La reconnaissance et la valorisation des compétences

Le réseau grand public accomplira son évolution vers un réseau contemporain, c'est à dire en phase avec les attentes de ses clients et au service de tous les publics, si le développement des compétences des hommes et des femmes qui le composent est encouragé et valorisé.

Les attentes des clients en direction de La Poste évoluent vers une plus grande fluidité du service pour les opérations simples et vers une plus grande exigence de qualité pour les opérations complexes, notamment celles nécessitant du conseil.

Pour répondre à cette évolution, les fonctions de guichetiers et des forces de vente ont d'ores et déjà été revues dans le sens d'une plus grande orientation vers l'accueil et la prise en charge de tous les publics et dans le sens d'un développement de la vente et du conseil.

La mise en œuvre de ces nouvelles fonctions a pour corollaire la reconnaissance du niveau professionnel des postiers.

## 1.1 Les guichetiers

Les guichetiers constituent le 1<sup>er</sup> échelon de contact direct avec les clients. C'est pourquoi, La Poste reconnaît les valeurs professionnelles qui sous-tendent leur action : accueil et prise en charge de tous, sans discrimination dans des bureaux de poste qui sont et resteront des lieux ouverts; respect vis à vis de la diversité des publics.

Elle place sa confiance dans leur capacité à participer au développement de l'entreprise, en affichant dès à présent une évolution complémentaire de la structure d'emplois des guichetiers. Elle s'engage ainsi à implanter à horizon 2007, 22000 emplois en 2.2. En complément, La Poste s'engage à créer 5500 emplois en 2.3.

## 1.2 Les EAR

Dans le cadre de la reconnaissance de l'expérience professionnelle acquise par ces populations de postiers, La Poste s'engage à inscrire les agents exerçant leur fonction d'EAR 2.1 depuis plus de 24 mois dans les conditions normales de l'appréciation, dans un dispositif de promotion 2.2 négocié dans le cadre de la refonte des dispositifs de promotion.

## 1.3 Les forces de vente des services financiers

La Poste doit disposer d'une force de vente des services financiers bénéficiant des mêmes perspectives et des mêmes atouts que ses principaux concurrents bancaires. Elle a fait le choix d'atteindre cet objectif en valorisant la structure fonctionnelle des forces de vente. Cette politique permettra, afin de garantir le développement attendu de l'élargissement de la gamme des services financiers, d'augmenter, à l'horizon 2007, le nombre d'emplois de conseillers 3.2 de 2500, et de créer 100 emplois de 4.1.

## 1.4 Des garanties réaffirmées pour les chefs d'établissement

Dans le présent accord, La Poste réaffirme son engagement vers les chefs d'établissement. Cet engagement se concrétise ainsi :

- en cible, tous les postes de chefs d'établissement seront des postes de cadres,
- le nombre d'établissements 3.3 sera au minimum maintenu, soit 1700 bureaux,
- le nombre d'établissements en classe 4 doublera, soit 1800 bureaux.

## 1.5 La valorisation des compétences des agents travaillant en bureaux ZUS

Les caractéristiques et les conditions d'exercice des activités des bureaux implantés en ZUS nécessitent une maîtrise particulière des compétences de guichetier. La Poste propose les mesures suivantes, dans l'attente des résultats de la négociation à venir sur la revue de l'accord ZUS de 1999 :

- pas de comblement au guichet par un guichetier débutant, niveau 2.1, dans ces bureaux,
- valorisation des compétences des guichetiers 2.1 travaillant depuis plus de 2 ans dans ces bureaux, par l'inscription de ces agents dans un dispositif de promotion 2.2 négocié dans le cadre de la refonte des dispositifs de promotion.

La mise en œuvre de ces mesures fait l'objet, en vue d'un éventuel accord social local, d'une négociation locale selon les situations spécifiques de chaque bureau, l'environnement et les conditions de travail des agents.

#### 1.7 La valorisation des compétences des agents travaillant en bureaux « atypiques »

Les mesures applicables au personnel des bureaux ZUS s'appliquent dans les mêmes termes aux agents des bureaux atypiques.

Leur mise en œuvre fait l'objet d'une négociation locale, en vue d'un éventuel accord social local, selon les situations spécifiques de chaque bureau, l'environnement et les conditions de travail des agents.

### Article 2 : Un plan de promotion ambitieux

La Poste veut valoriser l'expérience acquise par son personnel depuis son entrée dans sa vie professionnelle. Pour atteindre cet objectif, la Direction du Réseau Grand Public s'engage dans une gestion individualisée des compétences de chaque collaborateur qui intégrera la Validation des Acquis de l'Expérience et permettra une mise en cohérence avec les niveaux de qualifications externes.

Ainsi, un agent recruté en 2-1 pourra atteindre, par la validation des compétences acquises, le niveau 2-2 puis le niveau 2-3 dans la ligne guichet et pourra accéder à d'autres fonctions de management ou commerciales, dans le cadre de son parcours de carrière.

Pour concrétiser cette évolution, La Poste s'engage à poursuivre, durant les trois années à venir, les vastes campagnes de promotions internes lancées dès fin 2003 afin d'accompagner la mise en place des nouveaux métiers et l'évolution professionnelle progressive de chaque acteur de la ligne guichet, de la ligne conseil et de la ligne managériale.

Les volumes de promotions résultant du présent accord, sur la période 2005/2007, et afin de garantir le développement attendu de l'élargissement de la gamme des services financiers, sont de 16 000 pour le guichet, 2 800 pour les forces de vente et 3 500 pour la ligne managériale. Ils viennent en complément des 8 000 promotions déjà réalisées en 2003 et 2004.

Leur mise en œuvre fait l'objet d'une négociation locale, en vue d'un éventuel accord social local, afin de préciser notamment les volumes de promotion. Dans ce cadre, les agents n'ayant pas pu se présenter aux dispositifs de promotion ouverts pour accéder aux nouvelles fonctions ne pourront faire l'objet d'un reclassement individuel au titre de la mise en place de ces nouvelles fonctions.

### Article 3 : Le développement du recrutement par alternance

La Poste s'engage à maintenir et à développer les actuels dispositifs de recrutement par alternance :

- pour les guichetiers, développement des partenariats avec l'Education Nationale pour la mention complémentaire au bac services financiers,
- pour les conseillers financiers, développement du recrutement en apprentissage par BTS Banque et Négociation et relation client,
- pour les conseillers financiers, mise en place d'un contrat visant à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle,
- pour les fonctions de CSP, développement du recrutement par alternance sur la base de licences professionnelles,
- pour les chefs d'établissement, développement du recrutement par alternance sur la base « maîtrise en sciences de gestion » en partenariat avec le réseau des Instituts d'Administration d'Entreprise.

La Poste s'engage à proposer sur la période 3 000 postes en alternance en cohérence avec l'accroissement prévu des effectifs de la chaîne commerciale.

### Article 4 : Attribution d'une mesure exceptionnelle

La satisfaction des clients, vis-à-vis des services que La Poste leur rend, est un élément essentiel pour l'avenir de La Poste.

Elle doit sans cesse être améliorée dans une action conjuguée du Courrier, des Colis, des Services Financiers et du Réseau. Pour marquer cette priorité et encourager chaque agent du réseau à rester toujours plus au service du client, La Poste décide d'attribuer à titre exceptionnel et à chaque agent du réseau quelle que soit sa fonction, et non bénéficiaire de la mesure exceptionnelle au titre de l'accord courrier, une prime de 150 euros nets avec la paie de février 2005 et de 150 euros nets avec la paie de décembre 2005.

Nos progrès dans la satisfaction des clients seront régulièrement mesurés afin de constater que nous sommes sur une voie positive. Cet esprit de service au service des clients devra être systématiquement promu par les chefs d'établissement et l'ensemble de la hiérarchie du réseau grand public.

Les agents bénéficiaires devront avoir une ancienneté minimale de 3 mois au moment de chaque versement.

Cette mesure uniforme quel que soit le grade et le temps de travail des agents ne concernera pas les cadres stratégiques et dirigeants.

## Chapitre 2 - Un nouveau modèle social pour le grand public fondé sur la réduction structurelle de la précarité

En application des objectifs affichés de La Poste, le Réseau Grand Public choisit également de mettre en avant un modèle social fondé sur la réduction structurelle de la précarité.

Cette ambition passe par une organisation, du travail, plus axée sur le temps plein, favorisant le temps partiel choisi par les agents, et par une réduction volontaire du recours aux CDD.

Ce choix stratégique, sans précédent dans l'histoire de La Poste, impose donc à l'ensemble des parties signataires un volontarisme et une responsabilité dans la mise en œuvre de cette politique.

### La Fin du temps partiel imposé

Tous les agents du Réseau Grand Public en Contrat à Durée Indéterminée ou en Contrat à Durée Indéterminé Intermittent (CDII) à temps partiel imposé, souhaitant passer à temps complet pourront y prétendre de plein droit.

Cette mesure sera déployée, dans le cadre d'une négociation locale, en 3 vagues successives, la 1<sup>ère</sup> étant lancée dès le 1<sup>er</sup> janvier 2005, les deux suivantes les 1<sup>er</sup> décembre 2005 et 1<sup>er</sup> décembre 2006. Les modalités de mise en œuvre de cet engagement restent à définir, mais ne devront pas déroger au code du travail.

Pour les personnels concernés par chacune de ces vagues, la Direction du Réseau Grand Public s'engage, selon les modalités définies, à prendre acte sous 3 mois, conformément au droit du travail, de la demande déposée.

La mise en œuvre effective se fera dans un délai maximum de 1 an après le dépôt de la demande. Les propositions de temps complets devront répondre à des conditions socialement acceptables, dans l'esprit d'une réelle amélioration des conditions de vie et de travail des agents concernés en conformité avec les dispositions légales.

Sur la période 1000 CDD seront transformés en CDI

Cette mesure concerne en priorité les salariés, hors personnel saisonnier et au-delà de l'accord social du Courrier, ayant travaillé de façon régulière sur les activités de guichet. Les modalités d'application de la présente mesure, particulièrement symbolique de la volonté de responsabilité sociale des signataires, devront faire l'objet d'accords locaux quant à la réduction structurelle de la précarité.

Dans chaque département, des indicateurs de suivi du taux et du nombre de CDD (notamment saisonniers) seront mis à disposition chaque semestre des organisations syndicales.

Le dispositif prévu au point supra s'appliquera également aux CDD transformés.

## Chapitre 3 - Les chantiers de négociations

La santé au travail

Janvier 2005 / Décembre 2005

Une négociation abordant l'ensemble des questions de santé au travail dans les bureaux de poste sera lancée dès janvier 2005.

Elle vise à placer les femmes et les hommes au centre des organisations du travail et devra aboutir à la mise en œuvre de mesures concrètes dès le 1<sup>er</sup> semestre 2006.

La question des incivilités, auxquelles sont confrontées de nombreux guichetiers, et du stress associé sera abordée de façon centrale.

Le positionnement et l'avenir des cadres en bureaux de poste

Janvier 2005/ Juin 2005

Les cadres en établissement ont un rôle fondamental à jouer pour la réussite de La Poste.

Il est proposé dans le présent chantier d'ouvrir une réflexion sur l'avenir et le positionnement des cadres.

Dans ce chantier, La Poste propose d'étudier les modalités d'extension aux responsables de zones de vie 3.2 et 3.3 des dispositifs d'accompagnement de la mobilité ou de la promotion des cadres supérieurs, ainsi que du dispositif de part variable.

La promotion, le recrutement

Janvier 2005 / Septembre 2005

Les engagements du présent accord en matière de recrutement, de reconnaissance des compétences et de promotion courent jusqu'en 2007.

La Poste propose dans le présent chantier d'engager des réflexions complémentaires et de tracer les perspectives en la matière pour la période suivante.

Il conviendra par ailleurs de proposer une simplification des modes et processus de promotions tout en facilitant l'usage des droits de recours existants.

Le chantier de la simplification des modes et processus de promotion sera piloté par la DRH RS afin de garantir l'unité de La Poste.

La formation et la Validation des Acquis de l'Expérience

Janvier 2005 / Septembre 2005

Il est essentiel que la Direction du Réseau Grand Public propose à chaque agent, fonctionnaire ou salarié, les moyens qui lui permettront d'acquérir et de développer de manière durable, ses connaissances et ses compétences, garanties de son insertion professionnelle.

Cette orientation se traduira concrètement par des engagements en termes de construction de parcours de professionnalisation par métier et d'une systématisation de formation et d'accompagnement personnalisé lors de toute prise de fonction (nouvel emploi ou changement de poste de travail).

Par ailleurs, La Poste souhaite développer la validation des acquis de l'expérience au sein de l'entreprise, dans le but de faciliter, pour chaque postier qui le souhaite, la reconnaissance de son expérience (professionnelle et non professionnelle) par une formation diplômante.

Il est proposé d'engager à la suite de la négociation nationale à La Poste un chantier de travail sur la mise en œuvre pratique de cette incitation.

Concrètement, la négociation devra définir le temps, les ressources matérielles, humaines et financières que la Direction du Réseau Grand Public souhaite dédier à la réalisation de cet objectif.

L'Egalité Professionnelle Homme / Femme

Janvier 2005 / Septembre 2005

Ce chantier sera engagé par la Direction du Réseau Grand Public à la suite de la négociation nationale à La Poste.

L'accord national interprofessionnel du 1<sup>er</sup> mars 2004 relatif à la mixité et à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait le constat des disparités qui existent entre les hommes et les femmes dans le monde du travail et propose des actions concrètes.

La Direction du Réseau Grand Public devra également faire un constat lucide sur les disparités qui existent en son sein entre les hommes et les femmes.

Elle s'engage par son action à créer les conditions d'une plus grande égalité hommes/femmes et à se positionner ainsi en acteur leader en la matière.

La place des femmes dans la hiérarchie, le nombre et le rythme des promotions, les dispositifs existants permettant de mieux concilier vie familiale et vie professionnelle (problématiques du développement des familles monoparentales, de la garde d'enfants, du logement, du transport...) seront, entre autre, autant de pistes qu'il sera possible d'ouvrir et de développer.

Les agences postales et l'avenir des gérants d'agence postale  
2005

Janvier 2005 / Septembre

La Poste s'engage à définir les modalités d'évolution des agences postales, dont la nature et le niveau d'activité, sont très variables. Elle s'engage, à ce titre à favoriser la transformation en bureau de proximité des agences postales à l'activité compatible avec ce statut. Elle s'engage en complément, à la suite de cette étude à traiter, dans les 6 mois, les situations individuelles des gérants d'agences postales. Ce traitement prendra en compte les conditions d'intégration comme salarié.

Les activités d'appui au guichet (caisse, logistique...)

Janvier 2005/Décembre 2005

Les projets en cours, du type de Focale, de Prolog, évolution des transports de fonds..., modifient les conditions d'exercice des activités de soutien dans les bureaux de poste. La Poste propose d'engager un chantier sur la prise en compte des logiques de compétences dans l'exercice de ces fonctions, dans le prolongement des travaux réalisés pour le guichet.

Le facteur guichetier

Janvier 2005/ Juin 2006

La Poste considère que la réalisation d'un test de la fonction de facteur-guichetier est envisageable. Elle propose une démarche en deux temps, le premier temps d'une durée limitée permettra de définir le contenu et les missions dévolues à cette fonction, le second sera consacré à un test dans un département.



## Chapitre 4 - Les modalités de suivi de l'accord

Une commission nationale de suivi constituée des représentants de La Poste et des organisations syndicales signataires est créée pour effectuer le suivi des dispositions de l'accord national.

Elle comprend deux représentants par organisation syndicale signataire. Elle est présidée par le Directeur Général de La Poste Grand public et du développement territorial. Cette commission se réunit chaque semestre ou à la demande de deux organisations signataires.

Une première réunion de la commission de suivi du présent accord sera organisée au plus tard dans les 6 mois à compter de sa signature et fixera les modalités de fonctionnement.

La Poste s'engage à apporter les informations nécessaires pour garantir aux partenaires sociaux l'application des dispositifs du présent accord et à proposer, à la suite des débats, les mesures correctrices qui pourraient s'avérer nécessaire.

Des commissions de suivi des dispositions de l'accord national et des éventuels accords locaux sont également créées au niveau des départements. Présidées par les directeurs départementaux, de La Poste, ces commissions comprendront des représentants des organisations syndicales signataires de l'accord national et pour le suivi des accords locaux, des représentants des organisations signataires des accords locaux.