



LA POSTE

Direction Générale du Réseau La Poste
Direction des Ressources Humaines du
Réseau La Poste

Destinataires

Tous bureaux
DAST
DR
DEX
Siège

Contact

Angéla ALCINDOR/Katy ATIK
Tél :
Fax :
E-mail :

Date de validité

Du 01/01/2019 au 31/12/2020

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les guichetiers / Chargés de clientèle du 1er mars 2016



a g i r

OBJET :

L'accord social sur les guichetiers/ Chargés de clientèle est arrivé à échéance le 31 décembre 2018.

Afin de faciliter les parcours professionnels des Chargés de clientèles d'une part, et l'organisation de l'activité au sein des Secteurs d'autre part, les mesures décrites dans la présente note de service sont reconduites dans leur forme initiale ou avec certains aménagements jusqu'au 31 décembre 2020.

Les mesures décrites dans la note de service ci-dessous s'appliquent jusqu'au 31 décembre 2020, sans qu'elles puissent être prolongées par tacite reconduction au-delà de cette date, et à l'exception de toute autre disposition.

ACTIONS :

- Informer l'ensemble des personnels concernés ainsi que les managers

Maud VIMEUX

X	C1	Interne
	C2	Restreint
	C3	Confidentiel
	C4	Secret

Références : DGRLP.DRHO.A.19.110 du 05 mars 2019

Domaine : RESSOURCES HUMAINES

Rubrique : Conditions de travail

Sous Rubrique :



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les guichetiers / Chargés de clientèle du 1er mars 2016

1. PÉRIMÈTRE D'APPLICATION DE CES MESURES

Les mesures décrites dans cette note s'appliquent à l'ensemble des bureaux de poste du Réseau.

Elles concernent les Chargés de clientèle et les agents ayant une activité guichet au sein des bureaux (GC pros notamment).

Par voie de conséquence, les personnels suivants ne sont pas concernés par ces mesures :

- Les gestionnaires de clientèle bancaires
- Les collaborateurs de ligne conseil bancaire
- Les équipes de management et les encadrants de proximité
- Les conseillers clientèle professionnelles Courrier Colis

2. RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

L'intégralité des mesures de l'article 1 portant sur les créations des nouvelles fonctions de Chargés de clientèle et l'évolution au sein du métier sont reconduites.

Concernant l'article 5 portant sur les parcours professionnels des Chargés de clientèle, les mesures suivantes sont reconduites et complétées :

- La priorité donnée aux ressources internes pour l'accès aux métiers de Chargés de clientèle est réaffirmée et les parcours interbranches seront favorisés.
- Le dispositif de Facteur guichetier est également maintenu avec une cible de 1000 facteurs guichetiers réaffirmée.
- Afin de favoriser les parcours des Chargés de clientèle vers les métiers du conseil bancaire, tant au Réseau que dans les Services Financiers (Conseillers Bancaires, Chargés de développement), les parcours de développement vont se poursuivre. Les Chargés de clientèle qui accéderont à ces fonctions du conseil bancaire à l'issue des parcours de développement se verront attribuer une indemnité de 1000 euros brut.

L'article 6 portant sur la création d'une prime commerciale fixe est reconduit.



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les guichetiers / Chargés de clientèle du 1er mars 2016

3. ORGANISATION DU TRAVAIL

L'accord Chargés de clientèle du 1^{er} mars 2016 a défini des principes permettant d'organiser l'activité quotidienne des collaborateurs au sein du Secteur.

Les mesures listées ci-dessous de l'article 2 portant sur l'organisation du travail sont reconduites :

- La mise à disposition des agents d'un planning prévisionnel à trois mois
- Un délai de prévenance de 7 jours sur les modifications des horaires de travail, selon les besoins de service
- La reconduction au sein des organisations du travail des régimes de pause à savoir 20 mn pour une vacation au moins égale à 5 heures consécutives et 15 minutes pour une vacation au moins égale à 4 heures consécutives. Les principes de mises en œuvre sont repris dans l'annexe figurant à la fin de la note.
- Les modalités de prise et de fin de service avec un temps cumulé minimum (prise+ fin de service) de 10 à 30 minutes en fonction du contexte local et de 20mn minimum si les Chargés de clientèle ont deux vacations dans la même journée.

Dans la continuité de l'article 4 portant sur les déplacements des Chargés de clientèle, le Réseau confirme son engagement pour préserver l'équilibre vie professionnelle et vie familiale dans le cadre de la prévention santé et sécurité au travail. Dans ce cadre, les mesures suivantes sont définies :

- Un lieu habituel de travail est déterminé pour chaque agent tel que défini dans le paragraphe 2, article 4, chapitre 3 de l'accord Chargés de clientèle de 2016. Les modalités de mise en œuvre sont décrites dans la note chartée DGRLP.DRHO.A.16.266 du 18 mai 2016 : [clic ici](#).
- Lors des réorganisations, des zones de mobilité sont définies dans chaque Secteur afin de donner de la visibilité aux agents sur les déplacements qui pourront leur être demandés. Ces zones devront être cohérentes en termes de points de contacts et de kilomètres, sur la base des critères suivants :
 - ✓ 5 bureaux de poste maximum, hors bureaux ayant l'implantation d'un facteur guichetier.
 - ✓ Ou 20 km maximum entre les deux bureaux les plus éloignés de la zone, sous réserve de pouvoir définir une activité de 35 h par semaine sur la zone de mobilité. Dans les cas nécessitant une distance supérieure pour définir une activité à temps complet dans la



LA POSTE

Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les guichetiers / Chargés de clientèle du 1er mars 2016

zone de mobilité, les travaux seront menés au sein du CHSCT pour définir une zone cohérente en termes de santé et sécurité au travail.

- ✓ La règle la plus favorable pour les agents est à privilégier

4. CONCILIATION VIE PROFESSIONNELLE –VIE PRIVÉE ET LE TEMPS DE TRAVAIL

Les mesures de l'article 1 concernant les repos hebdomadaires sont reconduites, ainsi que les mesures de l'article 2

Les modalités de mises en œuvre des congés sont décrites dans la note chartée DGRLP.A.16.437 du 28 juillet 2016 : [clic ici](#).

En cas de réorganisation, les garanties suivantes sont mises en œuvre :

- Les agents en réorientation nommés au sein des Secteurs ont la garantie de rester au moins deux ans dans celui-ci.
- Lors des réorganisations, en cas d'allongements de trajet domicile-travail, les agents pourront bénéficier d'une indemnité de mobilité géographique selon les textes en vigueur sur les réorganisations. Ces indemnités seront également mises en œuvre en cas de modification du Lieu Habituel de Travail (LHT) des agents du fait de l'évolution du maillage des Secteurs.



Prolongation de certaines mesures de l'accord social sur les guichetiers / Chargés de clientèle du 1er mars 2016

ANNEXE

Les pauses

Les principes suivants s'appliquent :

Rappel : la pause est fixée à 20 minutes pour une vacation au moins égale à 5 heures consécutives et 15 minutes pour une vacation au moins égale à 4h consécutives. Le temps de pause est compris dans le temps de travail.

Principe 1 : s'il s'avère que la durée de la vacation nécessitée par l'organisation est d'une durée très proche des seuils de déclenchement des pauses, le manager doit veiller à ne pas pénaliser l'agent en lui attribuant néanmoins une pause

Principe 2 : la pause est due pour une vacation donnée et non pour une journée c'est-à-dire que les agents travaillant 4 ou 5 heures consécutives ont droit à une pause.

Principe 3 : une pause doit être accordée pour permettre à l'agent de se reposer durant sa vacation ; elle ne peut se situer, ni en début, ni en fin de vacation.

Principe 4 : il n'est pas possible de cumuler les temps de pause du matin et de l'après midi

Principe 5 : la pause est rémunérée et entre dans le temps de travail effectif.

Principe 6 : la pause méridienne est d'une durée de 45 minutes minimum et n'entre pas dans le temps de travail effectif. Elle est due dès lors que la vacation des agents, si elle est d'un minimum de 4 heures, comprend la plage horaire « 11h30 - 14h00 ».

Principe 7 : la pause méridienne ne doit pas se substituer aux autres pauses (ex : un agent sur une vacation de 8h – 12h a droit à une pause. La pause méridienne ne peut pas se substituer à la pause du matin).