

Direction Générale du Réseau La Poste

Accord sur les bureaux à priorité sociétale

HS.

SNL

P.N

PL
AB

Entre les soussignés,

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 Anne Laure BOURN en sa qualité de Directrice Générale Adjointe du Groupe La Poste, en charge de la Branche Réseau.

D'une part,

Et

Les organisations syndicales

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit

AS
SNL
PL
ARB PN

SOMMAIRE

Préambule

Chapitre 1 **Le champ d'application**

Article 1 : un élargissement des mesures dites « QPV »

Article 2 : le périmètre de l'accord

Article 3 : le personnel concerné

Chapitre 2 **Une reconnaissance renforcée au bénéfice des agents exerçant leur activité dans les bureaux à priorité sociétale**

Article 1 : des actions favorisant le recrutement dans les bureaux à priorité sociétale (BPS)

Article 2 : un renforcement du nombre de promotions sur la fonction Chargé de Clientèle III-1

Article 3 : une évolution de la prime commerciale des chargés de clientèle

Article 4 : un appui spécifique à la mobilité sortante

Chapitre 3 **Un renforcement de la politique de prévention des incivilités dans les bureaux à priorité sociétale**

Article 1 : la prolongation du Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI)

Article 2 : un renforcement de la formation pour les agents exerçant dans les bureaux à priorité sociétale (BPS)

Article 3 : la mise en place d'un dispositif gradué de sanctions à l'encontre des clients récidivistes en matière d'incivilité

Article 4 : un allongement du suivi des postiers victimes d'incivilités ou d'agression

Article 5 : le recours possible à des moyens renforcés pour les bureaux les plus touchés par les incivilités

Chapitre 4 **Des mesures spécifiques en matière d'organisation et de conditions de travail pour les bureaux à priorité sociétale**

Article 1 : un renforcement de la prise en charge client

Article 2 : le développement des partenariats

Article 3 : des rythmes de travail et des organisations adaptés

Article 4 : la rénovation des salles de repos

Article 5 : un budget Qualité de vie au travail

Article 6 : l'aménagement des espaces et du parcours client

Chapitre 5 **Les modalités de mise en œuvre de l'accord**

Article 1 : la date d'entrée en vigueur et le terme de l'accord

Article 2 : les formalités de dépôt et de publicité

Article 3 : la communication

Article 4 : le suivi de l'accord

Article 5 : la révision de l'accord

SNL H S
PL
PN ARB

PREAMBULE

La volonté de La Poste est d'apporter à chaque client un service de qualité, adapté à ses besoins, quel que soit le lieu où il vit. Certes, l'accès à ce service ne s'entend plus aujourd'hui comme il y a 20 ans comme un accès systématiquement physique. Les technologies ont évolué et les comportements des clients aussi.

Il n'en reste pas moins que l'accessibilité physique reste une composante majeure du service rendu aux clients. Les bureaux de poste qui accueillent chaque jour près de 1,45 millions de clients jouent de ce point de vue un rôle premier, notamment ceux qui sont implantés dans les quartiers considérés comme sensibles où cette présence postale est essentielle pour répondre aux besoins des plus fragiles.

Outre les objectifs qui leur incombent, le paiement des prestations sociales, l'aide à la résolution de problèmes, la précarité, les difficultés de communication, source souvent de tensions, sont le quotidien des postiers qui exercent leur métier dans ces bureaux les plus exposés. Les objectifs, notamment commerciaux, seront adaptés au contexte spécifique de ces bureaux.

Voilà presque 20 ans, le 16 mars 1999, La Poste avait signé avec un certain nombre d'organisations syndicales un accord « pour le développement d'une politique spécifique de La Poste en zones sensibles » avec un double objectif :

- Mieux remplir les missions de service public de La Poste dans ces quartiers ;
- Reconnaître et valoriser les postiers travaillant dans ces bureaux.

Le présent accord, quand bien même il n'a pas le même champ d'application ni la même cible, quand bien même l'activité des bureaux devenus à priorité bancaire a beaucoup évolué, s'inscrit dans la continuité de ce texte dans la mesure où il vise des objectifs analogues :

- Se doter des moyens nécessaires pour offrir un service de qualité adapté aux besoins des populations qui s'y rendent ;
- Apporter aux postiers qui travaillent dans ces bureaux une juste reconnaissance des spécificités de l'environnement dans lequel ils évoluent ;
- Protéger les postières et les postiers travaillant dans ces bureaux grâce à une politique de santé et de prévention des risques ambitieuse.

MS

SNL

PL

P.N

AB

Chapitre 1

Le champ d'application

Situation actuelle

L'accord du 16 mars 1999 sur le développement d'une politique spécifique de La Poste en zone sensible avait comme objectif de soutenir les agents travaillant en zone urbaine sensible (ZUS) par des mesures spécifiques de gestion des ressources humaines, notamment sur les rémunérations.

Ces mesures qui concernent la rémunération sont :

- la bonification d'ancienneté d'indice pour les fonctionnaires (bonification de 3 mois après trois ans de service continu dans une ZUS puis bonification de 2 mois au terme de chaque année supplémentaire passée dans une ZUS),
- la majoration de l'ancienneté pour les salariés (après trois ans de service continu dans une ZUS, réduction de trois mois du délai requis pour passer dans la tranche de rémunération supérieure ; réduction de deux mois de ce même délais au terme de chaque année supplémentaire passée dans une ZUS),
- l'abondement du CET (Compte Epargne Temps) à hauteur de 25% pour les jours versés et conservés au moins 1 an, pour les agents en exercice dans la même période en bureau ZUS.

ou encore la prise en charge des réparations suite à des dégâts matériels sur les biens personnels des collaborateurs à l'occasion de leur activité professionnelle (dégâts sur les véhicules personnels, vols...)

En 2010, le recensement effectué par la Direction de l'Action Territoriale de La Poste portait à 847 le nombre de bureaux implantés dans les ZUS ou desservant une ZUS.

La loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine prévoit la création des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) qui succèdent aux zones urbaines sensibles (ZUS) à compter du 1er janvier 2015. Le nombre de bureaux entrant dans le nouveau périmètre législatif de 2014 diminue fortement, passant à 494 bureaux implantés dans un QPV

En cohérence avec cette évolution légale, les mesures décrites ci-dessous s'appliquent depuis janvier 2015 à tous les collaborateurs de La Poste exerçant dans des bureaux situés en Quartier Prioritaire politique de la Ville (QPV).

La Poste a également décidé de maintenir ces mesures pour les collaborateurs qui bénéficiaient des avantages ZUS au 31 décembre 2014, et ce jusqu'à leur mobilité dans un établissement non QPV (Cf Flash Rh doc 2017 09 23 en annexe 1).

Article 1

Un élargissement des mesures dites « QPV »

Au regard de l'évolution à la baisse du nombre de bureaux concernés par les mesures dites « QPV » décrites ci-dessus, les signataires décident d'étendre le bénéfice de ces mesures à tous les collaborateurs exerçant au moins 50% de leur temps de travail dans un bureau « Banque Sociale » (BQS). Les organisations mises en place devront permettre de faire bénéficier de ces mesures au plus grand nombre de collaborateurs.

L'activité banque sociale recouvre actuellement les retraits d'espèces sur Livret A réalisés au guichet, les émissions et paiements de Western Union au guichet, ainsi que les

éditions de Relevé d'Identité de Compte ou notification d'avoir réalisées au guichet. Ces opérations doivent représenter un taux supérieur ou égal à 20% avec une fréquentation de 100 clients par jour, pour qu'un bureau soit qualifié de « Banque Sociale ».

De plus, les signataires s'accordent pour élargir les critères d'éligibilité de ces mesures pour les agents ayant une activité supérieure à 50% dans les bureaux ayant une activité Banque sociale supérieure ou égale à 19.5% et ayant au moins 80 clients par jour.

A la date de signature de cet accord, cela se traduit par l'extension des mesures dites « QPV » à **711 bureaux supplémentaires, soit plus de la moitié des bureaux BQS et près de 6000 collaborateurs supplémentaires intégrés dans le périmètre.**

Article2 Le périmètre de l'accord

Conformément à l'élargissement précisé dans l'article précédent, le périmètre de l'accord concerne les agents exerçant au moins 50 % de leur activité dans les bureaux suivants:

- les bureaux de poste situés dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (définition de janvier 2015) ;
- les bureaux situés dans les anciennes Zones Urbaines Sensibles (jusqu'au 31 décembre 2014 ;
- les bureaux ayant une activité de banque sociale supérieure ou égale à 19.5% et au moins 80 clients par jour.

L'ensemble de ces bureaux sera défini sous les termes de bureaux à priorité sociétale.

L'activité « banque sociale » est très variable d'un bureau à l'autre. Afin de pouvoir moduler les différents engagements de cet accord au regard de ces situations, il apparaît nécessaire de distinguer au sein des bureaux à priorité sociétale, en fonction de leur niveau d'activité « banque sociale », une segmentation plus fine avec la création de 3 strates :

- une première strate (*strate 1*) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » supérieure ou égale à 20% et inférieure à 25%,
- une seconde strate (*strate 2*) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » supérieure ou égale à 25 % et inférieure à 30%,
- une troisième strate (*strate 3*) composée des bureaux ayant une activité « banque sociale » de 30% et plus.

La liste des bureaux sera établie en juin 2018 et présentée dans la première commission de suivi et d'interprétation. Elle est fixe pour la durée de l'accord, mais fera l'objet d'une analyse à chaque commission de suivi nationale avec notamment l'évolution des bureaux sur les différentes strates.

MS
SML PL
P.N. AB

Article 3

Le personnel concerné

Cet accord concerne tous les collaborateurs du Réseau exerçant au moins 50% de leur temps de travail dans les bureaux identifiés à priorité sociétale, à savoir les Chargés de Clientèle, les Chargés de Clientèle Remplaçant les Gestionnaires de Clientèle Bancaire, les Gescli pro et les Conseillers pro, la ligne conseil bancaire, les Directeurs de secteur et l'ensemble de leur équipe managériale,....

Chapitre 2

Une reconnaissance renforcée au bénéfice des agents exerçant leur activité dans les bureaux à priorité sociétale

La mobilité interne est le mode prioritaire de comblement des postes. C'est pourquoi, afin de rendre plus attractives les mobilités vers les bureaux à priorité sociétale, les parties signataires du présent accord décident d'enrichir et de renforcer les mesures déjà en vigueur à La Poste au bénéfice des agents exerçant leur activité dans les Quartiers Prioritaires politique de la Ville.

Ces mesures spécifiques seront mises en œuvre exceptionnellement de manière rétroactive au 1^{er} septembre 2017.

Article 1

Des actions favorisant le recrutement dans les bureaux à priorité sociétale

L'insuffisante attractivité des bureaux à priorité sociétale, particulièrement pour les bureaux situés dans les strates 2 et 3, a une incidence directe sur le recrutement dans ces établissements quel que soit le métier recherché : manager, Chargé de Clientèle ou Conseiller Bancaire.

Afin de faciliter le comblement des postes vacants, dans le cadre du présent accord, deux actions sont engagées.

§1

En matière de comblement interne

- Pour le comblement des postes de Chargés de Clientèle dans les bureaux des strates 2 et 3, les signataires décident la création d'un accompagnement spécifique pour les mobilités entrantes dans le périmètre des bureaux à priorité sociétale via le versement d'une indemnité, d'un montant de 3 000 euros payable, en trois fois sur trois ans, soit 1000 euros par an sur les trois premières années de présence dans le périmètre des bureaux à priorité sociétale. Cette indemnité spécifique se cumule avec les dispositifs indemnitaires existants en cas de mobilité et sera également versée en cas de nomination suite à promotion. Le premier versement interviendra dans le trimestre qui suit la nomination, puis à mi année les deux années suivantes sous réserve d'être toujours affecté dans un bureau BPS, quel que soit la strate. Ainsi en cas de mobilité, avant les trois ans, la prime sera mise en paiement pour un temps de présence d'au moins 6 mois sur l'année considérée.

- Concernant les mobilités entrantes des Conseillers Bancaires et des Gestionnaires de Clientèle Bancaire, l'accord du 2 mars 2016 sur les métiers et les parcours professionnels des conseillers bancaires prévoit des mesures financières spécifiques concernant le comblement des postes sur les zones déficitaires. Il est décidé d'intégrer dans la définition des zones déficitaires les bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3. Le présent accord pose le principe selon lequel tout bureau de poste reconnu bureau à priorité sociétale des strates 2 et 3 est automatiquement considéré comme répondant à la notion de zone déficitaire.
- Les Directeurs de Secteur et les équipes managériales (Groupe A ou Classe 3) bénéficient d'ores et déjà d'un accompagnement financier de leur mobilité géographique et fonctionnelle dans le cadre des différents dispositifs en vigueur à La Poste. Cependant, cet accompagnement ne pourra pas être inférieur à celui mis en œuvre pour les chargés de clientèle.

§2

En matière de recrutement externe

Lorsque le recrutement interne ne permet pas de satisfaire les besoins de comblement, le recours au recrutement externe se fera dans le cadre de la politique de recrutement définie chaque année.

Article 2

Un renforcement du nombre de promotions sur la fonction Chargé de Clientèle III-1

La structuration du métier de Chargé de Clientèle permet à chaque agent de construire son propre parcours professionnel. Les signataires de l'accord Chargé de Clientèle de 2016 et de l'accord Chargé de Clientèle Remplaçant de 2017 se sont engagés sur un volume de promotion de 7200 sur la période 2016-2019.

Par ce nouvel accord, les signataires s'engagent sur 150 promotions supplémentaires afin de permettre l'installation de Chargé de Clientèle 3.1 accueil vente dans les bureaux à priorité sociétale de proximité sans encadrement de strate 3.

Article 3

Une évolution de la prime commerciale des chargés de clientèle

Afin de reconnaître l'expérience et les compétences acquises par les chargés de clientèle dans le contexte spécifique de certains bureaux, la prime commerciale annuelle mise en place suite à l'Accord chargés de clientèle de 2016 sera revalorisée de 100 euros. Ainsi les primes commerciales pour les chargés de clientèle exerçant leur activité à plus de 50% dans des bureaux BQS de strates 2 et 3 seront de :

- 400 euros pour les chargés de clientèle II1
- 500 euros pour les chargés de clientèle II2
- 600 euros pour les chargés de clientèle II3 et III.1

Article 4

Un appui spécifique à la mobilité sortante

Tous les collaborateurs du Réseau bénéficient d'un accompagnement tout au long de leur parcours professionnel. Pour ceux travaillant dans les bureaux à priorité sociétale, du fait des conditions particulières d'exercice de leur activité, il convient de mettre à leur disposition un appui complémentaire lorsqu'ils souhaitent évoluer vers d'autres bureaux ou d'autres métiers.

C'est pourquoi le présent accord met en place un dispositif spécifique d'accompagnement qui sera proposé à tout Chargé de clientèle qui souhaite effectuer une mobilité après quatre ans d'exercice en bureau à priorité sociétale.

Ce dispositif comporte deux aspects :

- un appui à la construction du projet professionnel : un entretien professionnel spécifique avec le CEP ou le RRH sera fait au cours de la troisième année consécutive d'exercice en bureau à priorité sociétale pour construire avec le collaborateur qui le souhaite son projet professionnel en dehors des bureaux à priorité sociétale. A cet effet, une formation spécifique sera dispensée aux RRH, ayant dans leur portefeuille d'activité des bureaux à priorité sociétale
- une priorité : en cas de candidature sur un poste équivalent hors périmètre des bureaux à priorité sociétale, priorité est donnée aux candidats ayant exercé au moins 4 années consécutives dans un bureau à priorité sociétale, sans toutefois que cela puisse porter préjudice aux actions de maintien dans l'emploi.

Chapitre 3

Un renforcement de la politique de prévention des incivilités dans les bureaux à priorité sociétale

Les bureaux à priorité sociétale n'ont pas le monopole des incivilités auxquelles peuvent être confrontés tous les postiers quel que soit le secteur dans lequel ils exercent leur activité. Il n'en reste pas moins que ces bureaux y sont confrontés de manière plus fréquente.

C'est pourquoi, les parties signataires s'accordent sur la nécessité d'engager un plan d'actions ambitieux afin de protéger les postières et les postiers travaillant dans les bureaux à priorité sociétale.

Article 1

La prolongation du Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI)

Le Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI) consiste en une analyse opérationnelle de la situation du bureau face aux incivilités et à la prise de décision, avec l'équipe du bureau, de 4 à 5 actions ciblées pour réduire le nombre d'incivilités. Ce plan

MS

PL SNL

PN

AZB

est défini actuellement pour une mise en œuvre jusqu'à la fin du 1^{er} semestre 2018. Ainsi, à ce jour, 474 bureaux sont engagés dans la première phase de POLI.

Au vu des attentes et des retours d'expérience positifs des territoires, les signataires reconnaissent la nécessité de prolonger POLI au-delà du 1^{er} semestre 2018 prioritairement sur l'ensemble des bureaux à priorité sociétale des strates 3 et 2 [sans que ce soit bien évidemment au détriment de bureaux "hors périmètre" de l'accord qui seraient fortement touchés par des incivilités] et ce jusqu'à fin 2020.

Toutes les mesures locales issues des analyses POLI sont prises en charge dans le cadre du plan d'actions national POLI.

Article 2

Un renforcement de la formation pour les agents exerçant dans les bureaux à priorité sociétale

Dans la continuité des actions précédentes, un dispositif de formation dédié sera mis en œuvre.

§1

Formation à la prévention des incivilités

Des formations sur la prévention des incivilités ont été développées par la Direction de la Sûreté et sont mises en œuvre pour les agents et les managers. Les postiers exerçant dans les bureaux à priorité sociétale seront prioritaires pour suivre ces formations. De plus, pour les chargés de clientèle et les chargés de clientèle remplaçant, tout nouvel arrivant devra suivre obligatoirement la formation Prévention des incivilités (1 jour). S'agissant des REC, la formation « Managers Prévention des incivilités » sera intégrée dans le parcours de formation initial.

De plus, les signataires s'engagent à ce que d'ici fin 2020, tous les postiers exerçant habituellement dans les bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3 aient suivi le module « Prévention des incivilités » se déployant sur site (bureau fermé).

§2

Formation à la médiation

Les REC des bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3 seront tous formés à la médiation. Les autres collaborateurs de ces bureaux qui travaillent dans l'espace commercial pourront, s'ils le souhaitent, également suivre cette formation.

Article 3

La mise en place d'un dispositif gradué de sanctions à l'encontre des clients récidivistes en matière d'incivilité

Un processus de lutte contre la récidive d'incivilité a été testé par plusieurs Directions Régionales Réseau et Banque. Ce processus de prévention des récidives d'incivilité

MS
SNL
r.N
MB
PL

correspond dans un premier temps à l'envoi systématique d'une lettre de mise en garde puis, en cas de récurrence, à un dépôt de plainte et à la demande de clôture de compte. Les équipes des bureaux seront informées de la mise en œuvre de ce dispositif.

Par le présent accord, il est décidé le déploiement de cette procédure dans tous les bureaux à priorité sociétale du périmètre d'ici fin 2018.

Article 4

Un allongement du suivi des postiers victimes d'incivilités ou d'agression

Le Réseau a développé depuis plusieurs années différents dispositifs pour accompagner les postiers victimes d'incivilité ou d'agression. Ainsi dans le cadre d'une approche pluridisciplinaire, un dispositif post-agression est mis en œuvre dans les bureaux pour prendre en charge immédiatement les postiers dans cette situation.

Les signataires reconnaissent la nécessité pour certains postiers d'avoir un accompagnement sur le plus long terme. Il est décidé de proposer la prise en charge d'un suivi psychologique d'un an à la demande des postiers exerçant dans les bureaux à priorité sociétale et étant en arrêt pour accident de travail suite à une incivilité.

Article 5

Le recours possible à des moyens renforcés pour les bureaux les plus touchés par les incivilités

Pour les bureaux à priorité sociétale, les Directeurs de Secteur peuvent solliciter les Directeurs de la Sureté afin d'avoir la présence de vigiles sur les périodes le nécessitant.

Chapitre 4

Des mesures spécifiques en matière d'organisation et de conditions de travail pour les bureaux à priorité sociétale

Outre les incivilités auxquelles ils sont confrontés et qui font l'objet d'un plan d'actions dédié dans le cadre du présent accord [chapitre 3], les agents des bureaux à priorité sociétale exercent leur activité au service de clients dont beaucoup connaissent des difficultés de toute nature et qui, de ce fait, nécessitent une attention particulière. C'est pourquoi les parties signataires du présent accord, conscientes de cette réalité, estiment que sa prise en compte doit se traduire par des engagements sur l'organisation et les conditions de travail.

Article 1

Un renforcement de la prise en charge client

L'accueil de nos clients, de tous nos clients, dans les bureaux à priorité sociétale nécessite la mise en place de moyens spécifiques. D'ores et déjà, depuis 2017, la méthode d'aide au dimensionnement des ressources (et donc des effectifs) des bureaux de poste permet de différencier les bureaux BQS et QPV des autres bureaux.

SNL PL
P.H. AB

En effet, est pris en compte dans ces bureaux un seuil de clients par heure de ressource de prise en charge de 50 clients au lieu de 60 sur toute l'amplitude horaire de ces bureaux. Cela permet ainsi d'allouer des moyens supplémentaires dans l'aide au dimensionnement de ces bureaux.

Par le présent accord, les signataires souhaitent aller plus loin pour certains bureaux à priorité sociétale. C'est pourquoi s'agissant de ceux de la strate 3 le seuil de prise en charge de clients par heure est ramené de 50 à un niveau de 40 clients/heure sur l'amplitude horaire pour le dimensionnement des ressources de prise en charge, soit l'équivalent d'un dimensionnement supplémentaire à hauteur de 135 PT au regard des données de fréquentation actuelles.

Cette mesure sera mise en œuvre immédiatement. Les modalités précises de mise en œuvre seront définies dans les notes de déploiement afin d'intégrer notamment ces éléments dans les conduites du changement en cours et dans les bilans à 6 mois d'une part et les modalités d'identification dans les bureaux concernés d'autre part.

Article 2 **Le développement des partenariats**

Les partenariats qui ont été noués dans les bureaux à priorité sociétale sont devenus au fil du temps un élément efficace et reconnu d'amélioration dans la prise en charge des clientèles fragiles et dans la prévention des incivilités.

Un plan de développement pluriannuel de ces partenariats avec les associations sur la médiation sociale et l'inclusion numérique sera engagé prioritairement dans les bureaux à priorité sociétale des strates 2 et 3, qui vise à atteindre une augmentation sur la période de l'accord de l'ordre de 25% du nombre de partenariats.

Article 3 **Des rythmes de travail et des organisations adaptés**

Dans l'accord Chargé de Clientèle signé en 2016, un premier engagement avait été défini : « afin de permettre aux agents de disposer d'un temps de repos suffisant, les organisations de travail devront être construites en privilégiant les journées entières de repos par période et en évitant le fractionnement en ½ journée ».

Les signataires reconnaissent la nécessité de renforcer cet engagement pour les collaborateurs des bureaux à priorité sociétale pour mieux prendre en compte la situation de ceux d'entre eux exerçant l'essentiel de leur activité dans les espaces clients.

C'est pourquoi par le présent accord il est décidé de mettre en place systématiquement dans les bureaux à priorité sociétale des strates 2 & 3 une organisation de travail permettant un repos d'un jour par quinzaine en lieu et place d'une demi-journée de repos par semaine sans pour cela nuire à l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle des agents concernés .

L'accord Chargé de Clientèle signé en 2016 définissait également, dans le chapitre 3 - article 3 – le travail dans les bureaux QPV et Banque sociale, les mesures suivantes :

Handwritten signatures and initials: MS, SML, PL, P.N., and others.

- l'organisation de travail des équipes managériales et des encadrants de proximité sera construite pour permettre la présence systématique d'un manager, d'un encadrant ou d'un chargé de clientèle accueil dans les bureaux QPV ou BQS
- de plus, dans les bureaux situés en QPV ou identifié BQS, l'organisation mise en place devra permettre la présence systématique de deux personnes minimum.

Ces mesures sont reconduites dans le présent accord.

Article 4 **La rénovation des salles de repos**

Les signataires prennent l'engagement selon lequel, lors de travaux de rénovation ou de modernisation d'un bureau de poste compris dans le périmètre de l'accord, si cela s'avère nécessaire, que la rénovation de la salle de repos soit réalisée.

A cet effet, un budget de 1 million d'euros est identifié pour couvrir les travaux sur la période.

Article 5 **Un budget Qualité de vie au travail**

Un budget exceptionnel annuel est alloué pendant la durée de l'accord aux Directeurs de Secteurs à hauteur de 100 euros par position de travail dans les bureaux BQS de strates 2 et 3.

Ce budget fera l'objet d'un cadrage national sur la nature des dépenses autorisées qui devront contribuer à améliorer la qualité de vie au travail des postiers exerçant dans ces bureaux. Il fera l'objet d'un travail de co construction avec les agents concernés pour identifier les meilleures modalités d'utilisation possibles.

Article 6 **L'aménagement des espaces et du parcours client**

Les bureaux de poste concernés par cet accord, et particulièrement les bureaux « banque sociale », sont des bureaux avec des flux de clients importants et très variés aussi bien en termes de typologie de clientèles que de besoins selon la période du mois.

C'est pourquoi, les signataires reconnaissent la nécessité de mener des actions pour repenser le parcours clients et l'aménagement des espaces. Ces actions doivent être menées non seulement en fonction de l'ergonomie des lieux mais aussi de la variabilité des flux et des besoins des clients. A cet effet, des expérimentations seront menées en 2018 sur des bureaux représentatifs.

Les managers opérationnels seront associés à ces actions de 2 manières :

- ils seront associés aux réflexions conduites au niveau national ainsi, bien évidemment, qu'à celles portant sur l'adaptation de leurs bureaux ;
- une boîte à outils à destination de tous les directeurs de secteur sera élaborée à partir des bonnes pratiques développées dans les bureaux.

Chapitre 5
Les modalités de mise en œuvre de l'accord

Article 1
La date d'entrée en vigueur et le terme de l'accord

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

Il sera mis en œuvre dans tous les territoires et les modalités de mise en œuvre des différentes mesures seront définies dans des notes de déploiement, qui seront présentés aux signataires avant diffusion.

Cet accord national se substituera à tous les usages et décisions unilatérales relatifs aux bureaux à priorité sociétale, quel que soit leur objet.

Il est conclu pour une durée déterminée dont le terme est fixé au 31 décembre 2020. A son terme il cessera automatiquement et de plein droit de produire tout son effet. Il ne pourra donc en aucun cas être prolongé par tacite reconduction.

Article 2
Les formalités de dépôt et de publicité

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

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

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

Article 3
La communication

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

Une communication spécifique sera faite vers les Directeurs de Secteur et leur équipe managériale sur cet accord et ses modalités de déploiement.

Article 4
Le suivi de l'accord

Une commission nationale de suivi et d'interprétation est mise en place qui doit se réunir 2 fois par an, et, en tout état de cause, une première fois au plus tard 4 mois après l'entrée en vigueur du présent accord.

Cette commission se compose, outre des représentants de la Direction Générale, des représentants des organisations syndicales signataires du présent accord.

En outre, une commission de suivi locale sera mise en œuvre au niveau de chaque NOD qui se réunira une fois par an avec les représentants des organisations syndicales signataires. Une première commission de suivi locale sera organisée dans le dernier quadrimestre 2018.

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

- Evolution du nombre d'incivilités sur les bureaux du périmètre de l'accord,
- Suivi des promotions CCLI 3.1 sur les bureaux du périmètre de l'accord,
- Suivi des vacances d'emploi dans les bureaux du périmètre (commissions locales)
- Suivi des formations « Médiation » et « Prévention des incivilités » sur les bureaux du périmètre de l'accord,
- Evolution du nombre de partenariats associatifs sur les bureaux du périmètre de l'accord,
- Liste initiale des bureaux du périmètre et évolution par strates du nombre de bureaux BQS,
- Présentation et suivi des différentes expérimentations en cours.

Lors de la première commission de suivi nationale, ces indicateurs pourront être modifiés ou complétés. Un relevé de décision sera établi à la suite de cette commission définissant les indicateurs de suivi retenus.

Article 5 **La révision de l'accord**

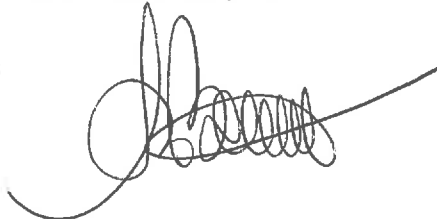
Le présent accord pourra le cas échéant être révisé pendant sa période d'application conformément aux dispositions de l'article L.22 61 – 7 et suivants du code du travail. Des avenants pourront être ainsi négociés et signés.

Fait à Paris le : 20 juin 2018

Pour La Poste

Directrice Générale du Réseau La Poste

Anne-Laure BOURN



Pour les organisations syndicales

Fédération Communication, Conseil,
Culture CFDT (CFDT-F3C)



Michaël SCHREIBER

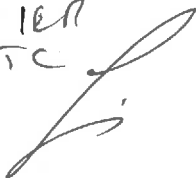
Fédération syndicaliste Force Ouvrière
de la Communication Postes et
Télécommunications (FO-COM)

Patricia NADON



Unis pour agir ensemble
Fédération CFTC des Postes et
des Télécommunications (CFTC-
PTT)
CGC Groupe La Poste
Fédération UNSA-Postes

P. VESCHIER
CFTC



Fédération nationale des salariés du
secteur des Activités Postales et de
Télécommunications
(FAPT-CGT)

Fédération des syndicats PTT
Solidaires Unitaires et Démocratiques
(SUD)

Soumira NAÏT-LAZI CGC



Annexe

Annexe 1:

Flash RH Doc n°2017.23 "Création des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV) »

HS

PC SNC

P.N AB