



Branche Services Courrier Colis

ACCORD
SUR L'EVOLUTION PROFESSIONNELLE
ET LE DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES
DES POSTIERES ET DES POSTIERS DE LA
BSCC



T.F. LA POSTE
SF ALS YD L.6

Préambule



Dans un contexte de fortes transitions démographique, écologique, numérique qui modifient usages et attentes, le modèle d'affaire de la BSCC évolue pour répondre à l'évolution des besoins de nos clients, et pérenniser nos missions au service du plus grand nombre.

Le nouveau plan stratégique porte l'ambition pour la BSCC de devenir en 2030 le 1er opérateur de service humain de proximité et des services du e-commerce, avec 3 objectifs :

- Un avenir du courrier conforté
- Des services au e-commerce boostés
- Devenir leader des services de proximité

Investissements et transformations soutiennent l'atteinte de ces objectifs, en permettant de moderniser notre appareil industriel et d'exploitation pour construire la performance de nos organisations.

Le soutien et le développement de l'employabilité des postières et postiers de la BSCC est un élément clé de cette transformation.

Le présent accord s'inscrit dans le prolongement de l'accord « La Poste engagée avec les postiers ». Il témoigne de la volonté de la BSCC de donner à chacun l'opportunité de développer ses compétences, de s'adapter à l'évolution de son métier, ou encore d'évoluer à travers les nombreuses opportunités offertes par la diversité de nos activités, dans le cadre d'un projet professionnel motivant.

SOMMAIRE

1. DEVELOPPER ET DIVERSIFIER LES OPPORTUNITES PROFESSIONNELLES.....	4
1.1. L'EVOLUTION DES METIERS AU SEIN DE LA BRANCHE	4
1.1.1. Les nouvelles activités de l'équipier spécialisé dans les PFC colis.....	4
1.1.2. Les métiers de la supervision dans les PFC colis.....	4
1.2. LE DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES ACTIVITES.....	5
1.2.1. La Logistique d'Examens.....	5
1.2.2. LOG'ISSIMO	5
1.3. DEVELOPPER LA MOBILITE	6
1.3.1. Développer la mobilité au sein de la Branche.....	6
1.3.2. Promouvoir des dispositifs interbranches	7
1.3.3. Les mobilités Groupe.....	9
1.3.4. Les recrutements et la mobilité externe.....	9
2. ACCOMPAGNER L'EVOLUTION PROFESSIONNELLE.....	10
2.1. LES ENTRETIENS ANNUELS.....	10
2.2. ACCOMPAGNER L'EVOLUTION PROFESSIONNELLE.....	11
2.2.1. Communiquer sur les besoins prioritaires pour donner de la visibilité	11
2.2.2. Guider le postier en lui proposant des trajectoires de mobilité	12
2.2.3. Accompagner le postier dans ses choix	12
2.2.4. Faire progresser les viviers pour anticiper et faciliter les prises de poste.....	13
2.3. PARCOURS PIONNIERS ET ITINERAIRES BALISES : DES DISPOSITIFS DE MONTEE EN COMPETENCE CERTIFIANTS SUR LES METIERS EN TENSION	14
3. MAINTENIR DANS L'EMPLOI.....	14
3.1. MESURES EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES SENIORS.....	14
3.1.1. Adapter les conditions de travail	14
3.1.2. Favoriser l'intégration, la transmission des savoirs et la coopération intergénérationnelle	14
3.1.3. Développer l'embauche de postiers seniors	15
3.2. MESURES EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES PERSONNES A INDICATION MEDICALE	15
3.2.1. Développer l'essai encadré.....	16
3.2.2. Recourir à l'emploi accompagné	16
3.2.3. Solliciter des prestations d'appuis spécifiques (PAS)	16
3.2.4. Accompagner la reprise d'activité.....	17
4. DEVELOPPER LES COMPETENCES ET SOUTENIR L'EMPLOYABILITE.....	17
4.1. UN DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES TOUT AU LONG DE SA CARRIERE PROFESSIONNELLE	17
4.1.1. Avant la prise de poste	17
4.1.2. Intégration et prise de poste.....	18
4.1.3. Consolider son socle de compétences	18
4.1.4. Se perfectionner en continu dans sa fonction	19
4.1.5. Devenir référent dans sa fonction	19
4.2. LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE	19
4.3. UTILISER DES MODALITES DE FORMATION PLURIELLES POUR FACILITER L'ACCES A LA FORMATION ET COUVRIR UN BLOC DE COMPETENCES LARGE.....	20
4.4. PROPOSER DIFFERENTS DISPOSITIFS DE VALORISATION DES COMPETENCES.....	21
4.5. ORGANISER DES « FORUMS DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES »	21
5. DUREE, REVISION, SUIVI.....	22
5.1. DUREE ET REVISION.....	22
5.2. OBSERVATOIRES.....	22
5.3. COMMISSION DE SUIVI NATIONALE.....	22
5.4. COMMISSIONS DE SUIVI LOCALES	22

1. Développer et diversifier les opportunités professionnelles

La branche Services Courrier Colis évolue en développant de nouveaux services pour s'adapter aux besoins de ses clients tout en confortant ses missions de service universel. Ce mouvement implique une évolution accompagnée de ses métiers et compétences, pour construire le futur de la Branche et l'employabilité de ses postières et postiers.

1.1. L'évolution des métiers au sein de la Branche

La modernisation et le développement de nouvelles activités, le développement de l'autonomie et du travail collaboratif, la mise en place de nouveaux matériels et outils digitaux, les nouveaux enjeux de prévision et de supervision de nos chaînes logistiques, notamment, sont autant de facteurs qui impliquent d'accompagner les postiers dans le développement de leurs compétences. Avec plus de 100 métiers et 400 fonctions, ces évolutions offrent de nombreuses opportunités permettant à chacun d'enrichir son parcours professionnel au sein de la BSCC et du Groupe.

Pour y contribuer, la Branche Services Courrier Colis s'engage à **intégrer un volet « compétences » pour chaque transformation de métiers donnant lieu à de nouvelles activités, avec l'appui de l'USCC, des Filières et des Métiers, volet qui se matérialisera par un plan de formation spécifique** pour accompagner les développements de compétences sur ces évolutions métiers.

1.1.1. Les nouvelles activités de l'équipier spécialisé dans les PFC colis

Le nouveau Schéma directeur colis s'est déployé par la mise en place de nouvelles fonctions et en particulier celle d'équipier spécialisé.

Les postiers positionnés sur ces fonctions sont amenés à développer de nouvelles compétences sur 3 chantiers spécialisés (la conduite d'engin de parc/le chantier excellence et la gestion du poste entrées-sorties)

Ces nouvelles fonctions permettent de proposer de nouvelles opportunités professionnelles aux postiers de toute la BSCC.

La mise en place des nouvelles fonctions est accompagnée d'un plan de formation très robuste.

1.1.2. Les métiers de la supervision dans les PFC colis

Le nouveau Schéma directeur colis s'est accompagné de la mise en place de nouveaux métiers liés à la supervision.

L'équipe supervision est composée d'un Superviseur Expert ou d'un responsable Supervision et d'un certain nombre de superviseurs traitement.

L'équipe supervision a un rôle central dans la gestion des flux entrants et sortants au sein de la PFC. C'est la tour de contrôle. Elle exerce son activité en étroite collaboration avec les services de la production et du transport.

Ces fonctions demandent une forte montée en compétences. Les postiers sont fortement accompagné(e)s par le biais de supports métiers et de formations.

Ces nouvelles fonctions permettent de proposer de nouvelles opportunités d'évolution aux postières et postiers de toute la BSCC.

1.2. Le développement de nouvelles activités

1.2.1. La Logistique d'Examens

Les activités liées à l'unité d'affaire « Logistique d'Examen » continuent de se développer sur l'ensemble du territoire.

Au-delà des examens du code du permis auto (ETG) et moto (ETM), qui existent depuis 6 ans, l'offre s'est étendue en juin 2022 à l'examen de la partie théorique du permis bateau (ETPP: Permis Plaisance option côtière et option eaux intérieures), à la certification Cléa numérique. L'ambition est de diversifier l'offre, en particulier par des certifications de langue (française ou étrangère) ou d'autres certifications numériques.

Pour accompagner ce développement, **trois nouvelles fonctions sont spécifiquement créées, en annexe pour information :**

- ✓ **Examineur-planificateur (I-3)**
- ✓ **Examineur-planificateur confirmé (II-1)**
- ✓ **Correspondant Logistique D'examen (Groupe A)**

Progressivement ouvertes en 2023, elles permettront d'offrir de nouvelles opportunités de carrière aux postiers au sein même de leur établissement, dès lors que l'activité Logistique d'examens est exercée à titre principal par le postier.

Elles seront proposées prioritairement aux postiers concernés par des indications médicales, ainsi qu'aux postiers seniors qui rencontrent des difficultés sur leur poste actuel.

Pour être habilités à la logistique d'examens, les postiers concernés devront suivre un cursus regroupant les formations sur les conflits d'intérêts, la corruption et enfin la surveillance de chaque type d'examen.

1.2.2. LOG'ISSIMO

Dans le cadre du plan stratégique 2030, la BSCC a pour ambition de développer les services du e-commerce et, dans ce cadre, de tripler le CA des services de logistique de proximité portés par LOG'ISSIMO.

LOG'ISSIMO regroupe trois activités :

- ✓ Les activités collecte et remise ;
- ✓ Les activités produits secs (ex le marché des pièces détachées pour l'automobile, les PC e éducation, ..)
- ✓ Les activités produites frais et congelés avec le drive piéton, livraison à domicile.

Ces activités vont être intégrées progressivement dans nos organisations pour enrichir les fonctions qui les assurent dans nos établissements. Log'issimo s'appuie notamment sur les compétences des agents courrier qui opèrent les collectes remises.

Ces activités donneront lieu par la suite à la création de nouvelles fonctions. Celles-ci permettront dans certains cas (travaux intérieurs, ...) de proposer de nouvelles opportunités professionnelles aux postiers seniors et aux personnes avec indication médicale.

La définition des nouvelles fonctions, l'identification des compétences requises et les programmes de formations associés sont travaillés notamment avec les agences Log'issimo pilotes sur le déploiement des offres.

Les premières fonctions créées sont celles de Directeur Régional et Chef d'Agence LOG'ISSIMO, pour permettre de développer et structurer l'activité en territoire, (fiches de poste en annexe pour information)

Suivra la création de la fonction de Gestionnaire Supply Chain tournée notamment vers la gestion des stocks, la préparation de commande et la gestion de livraison sur rendez-vous.

Des parcours « prise de poste » sont en cours de création sur les fonctions de Chef d'agence et de Directeur régional pour les personnes nouvellement nommées. Les agents courrier opérant les nouvelles offres seront formés et habilités à la maîtrise des gestes métiers et postures clients associés aux nouvelles activités. De nouveaux parcours seront créés sur les fonctions à venir.

Fondés sur les compétences socles identifiées, requises par l'activité, des plans évolutifs de montée en compétences, spécifiques à chaque fonction ainsi que des parcours d'évolution sont en cours d'élaboration avec les établissements pilotes.

Un point sur ces travaux sera présenté lors d'une prochaine commission de suivi de l'Accord.

1.3. Développer la mobilité

La mobilité interne constitue la voie privilégiée de pourvoi des emplois, offrant aux salariés l'opportunité d'évoluer, d'élargir et de développer leurs compétences et d'en acquérir de nouvelles. Les parties au présent accord souhaitent par conséquent donner aux postiers de la BSCC une plus grande visibilité sur les parcours possibles au sein de l'entreprise, afin de leur permettre d'être en capacité de choisir leur orientation professionnelle.

1.3.1. Développer la mobilité au sein de la Branche

Pour répondre au mieux à ses besoins business et permettre aux postiers d'élargir leurs compétences, la BSCC souhaite favoriser les mobilités croisées entre les différents établissements de la Branche. Cette démarche de mobilité doit permettre aux postiers volontaires de développer leur employabilité.

La Branche se donne pour ambition de permettre à au moins 800 postiers de réaliser une mobilité croisée entre PDC/PPDC, PPDC MF, ACP, PIC, PFC, DOCN en 2023 et 2024. Ces mobilités portent principalement sur des fonctions d'opérateurs, telles que Agents de traitement en PIC ou Equipier/Agent de traitement monocolis en PFC, Factrices/Facteurs, Opératrices / Opérateurs colis, Techniciennes / Techniciens qualité PIC, Equipier spécialisé/ADS en PFC mais également sur des fonctions d'expertises, et managériales!

En déclinaison de l'accord « La Poste engagée avec les Postiers », une prime de mobilité fonctionnelle de 250 euros est versée pour accompagner les mobilités vers les fonctions prioritaires. **Cette prime est portée à 500 € bruts** si cette mobilité fonctionnelle s'accompagne d'une mobilité géographique choisie.

1.3.2. Promouvoir des dispositifs interbranches

Facteurs Guichetiers : vers un dispositif renforcé

La poste a pour ambition de porter à 2000 le nombre de Facteurs Guichetiers à horizon fin 2023.

Pour développer et valoriser ce métier, faciliter l'intégration des nouveaux Facteurs Guichetiers, améliorer leurs conditions de travail et favoriser leur évolution professionnelle, les parties conviennent des mesures qui suivent :

La communication autour du métier de Facteur Guichetier est renforcée dans tous les établissements Courrier/Colis par tous les moyens (forums, affichage, communication interne ...) afin de présenter la fonction à tous et les trajectoires de mobilité associées.

Chaque candidat recevra une information sur les opportunités professionnelles qu'il pourra envisager, au sein de la BGP, après avoir occupé ce poste de Facteur Guichetier.

Le Facteur-Guichetier sera reçu par son RRH BSCC dans le trimestre qui suit sa prise de poste afin d'effectuer un bilan de son intégration et du bon suivi des formations nécessaires.

Sur l'année 2023 et à titre expérimental, tous les Facteurs Guichetiers passeront une journée tous les deux mois en bureau centre. L'objectif de cette journée est pour le Facteur-Guichetier de s'informer et se former, notamment au travers d'un ETD (Espace Dialogue au Travail), d'un ETC, d'une doublure. Cela favorisera l'intégration au sein du collectif de travail du secteur. Un bilan de cette expérimentation sera effectué en fin d'année puis présenté aux organisations syndicales signataires du présent accord, en commission de suivi.

Les bureaux sont dans la majorité des cas ouverts le samedi. A la demande des agents, la BSCC s'engage à **proposer a minima un samedi de repos par mois. Si ce minima ne peut être garanti** pour des contraintes d'organisation, **les samedis travaillés seront toujours suivis d'un lundi non travaillé** (sauf si pour des raisons d'organisation personnelle, les agents demandent un jour de repos différent).

La BSCC s'engage à constituer et réunir, a minima 2 fois par an, un groupe « miroir » des Facteurs-Guichetiers pour mesurer la satisfaction des conditions d'exercice de la fonction. **Le baromètre d'engagement** servira également à mesurer la perception de cette filière. Les résultats seront partagés et présentés en commission de suivi de l'accord.

Les remplacements de Facteur-Guichetier sont assurés par des FSE (Facteurs Service Expert). **Ces remplaçants ne passeront pas le dispositif d'évaluation mais devront être impérativement formés au préalable en amont de tout remplacement.**

Les remplaçants doivent exercer régulièrement cette activité pour ne pas perdre le bénéfice de la formation. Aussi, ils seront positionnés en doublure d'un Facteur Guichetier si un laps de temps trop important s'est écoulé depuis le dernier remplacement au plus tard dans les six mois.

Tout comme les Facteurs-Guichetiers, **les remplaçants participeront aux EDT** à distance (Espace Dialogue au Travail), une fois par trimestre. Ils seront par ailleurs destinataires des ETC.

Les facteurs peuvent candidater pour rejoindre le vivier Facteur-Guichetier. Ils bénéficient à cette occasion d'un accompagnement spécifique et, à compétences égales, d'une priorité de leur candidature lorsqu'ils postulent sur un poste de Facteur Guichetier.

Cet accompagnement prend la forme d'un Plan de Développement individuel, conçu sur la base notamment de formations proposées par la Filière, disponibles dans l'Espace Mon développement professionnel

Les Facteurs-Guichetiers constituent un vivier naturel et prioritaire de ressources pour le pourvoi de postes de Chargé de Clientèle à la BGNP.

La BSCC en lien avec la BGNP réaffirment le principe de simplification du recrutement vers les Chargés de Clientèle. Ils sont dispensés du dispositif d'évaluation et sont simplement sollicités pour un entretien avec un manager de la BGNP.

De plus, si une opportunité d'évoluer vers la fonction de Chargé de Clientèle se présente alors que le Facteur Guichetier n'a pas deux ans d'ancienneté dans sa fonction, la situation est étudiée par les deux branches dans le but de lever cette contrainte.

La BSCC et la BGNP s'engagent à accompagner les Facteurs-Guichetiers dans leur évolution professionnelle, afin de permettre progressivement et au plus tard au terme de l'accord, à 15 % d'entre eux d'accéder au niveau 2.2. ».

Pour y parvenir, le nombre de promotions à réaliser sera :

- réparti par DEX BSCC, en rapportant l'engagement de volume, 15%, à l'effectif de facteurs Guichetier installé au périmètre de chaque DEX.
- Etalé sur deux ans pour atteindre cet engagement de 15%, à raison de 50 % a minima en 2023, et le restant en 2024.
- Organisé au travers de dispositifs de Reconnaissance des Acquis Professionnels basés sur l'évaluation de leurs compétences.

Les modalités et conditions de mise en œuvre de ces dispositifs de promotions seront partagées en commission de suivi.

Pour dynamiser l'activité en démultipliant les points de contact et en faisant des Facteurs Guichetiers des ambassadeurs des offres, la Poste poursuivra les expérimentations dans certains territoires. Celles-ci seront évaluées et présentées régulièrement au sein de la commission de suivi du présent accord.

Enfin, à partir de 2023, les Facteurs-Guichetiers seront dotés d'une tenue professionnelle (veste) permettant de les identifier tout en valorisant leur fonction. Les remplaçants seront identifiés à l'aide d'un badge.

Un itinéraire balisé pour le métier de Chargés de Clientèle

L'itinéraire balisé Cap vers Chargé de Clientèle permet d'harmoniser la sélection et de faciliter l'accès aux fonctions d'entrée en relation client pour les postiers issus des fonctions de back-office ou de production de la BSCC.

Au travers d'un itinéraire balisé, le dispositif garantit :

- ✓ Deux semaines de formations autour de la découverte du métier de chargé de clientèle, des offres et services bancaires, courrier/colis et La Poste Mobile, ainsi que des fondamentaux de la relation client.
- ✓ Deux semaines d'immersion en bureau sur un poste de chargé de clientèle.
- ✓ L'accompagnement du manager tout au long du développement des compétences.

L'objectif est de permettre à 700 postiers de rejoindre un poste de chargé de clientèle en bureau de poste, sur la période 2023/2024.

Un dispositif complémentaire dédié au maintien dans l'emploi vient renforcer l'itinéraire balisé Cap vers Chargé de Clientèle ». Il est destiné à accompagner vers des postes de chargé de clientèle, les postiers de la BSCC pour lesquels le Médecin du Travail a déclaré des indications médicales.

Les parties au présent accord se fixent pour objectif de **permettre à au moins 30 postiers en situation de maintien dans l'emploi de rejoindre le dispositif en bureau de poste**, sur la période 2023/2024.

1.3.3. Les mobilités Groupe

Les possibilités de mobilité au sein des filiales de la Poste ou de la CDC, sous forme de convention tripartite ou de MVS (Mobilité Volontaire Sécurisée), offrent de nombreuses opportunités.

Une première expérience a été lancée avec la CDC Habitat pour proposer des postes de gardien d'immeuble logés en Ile de France.

La BSCC s'engage à poursuivre ce type de partenariats et à lancer les premiers travaux avec notamment :

- ✓ La société Transdev filiale de la CDC qui propose des postes de conducteurs de bus urbains, scolaires et interurbains offrant des rythmes et des conditions de travail qui peuvent répondre aux projets professionnels et personnels de certains postiers. Le passage du permis D et l'obtention de l'attestation Fimo sont organisés et pris en charge par la Société Transdev.
- ✓ Les sociétés Happytal et Bien être à la carte, filiales de la BSCC, qui proposent des postes de concierge dans les hôpitaux et EHPAD ou des postes de conciergerie en entreprise.

Par ailleurs pour présenter leurs métiers et leurs offres, les DRH des principales filiales seront invités lors des salons de l'emploi et webinaires emploi organisés par les EMRG.

Les modalités de déploiement et le suivi de ces passerelles seront partagés en commission de suivi nationale de l'accord.

1.3.4. Les recrutements et la mobilité externe

La mobilité interne est prioritaire pour le pourvoi des postes vacants. Le recrutement externe peut s'avérer toutefois nécessaire pour répondre à certains de nos besoins (expertises particulières, etc.).

Les candidatures d'alternants, de CDI intérimaires, de CDD ou intérimaires, au terme de leur contrat, seront prioritaires.

Le détail du nombre d'embauches prévues et réalisées fera l'objet d'un suivi, trimestriel en commission de suivi nationale et locale.

Pour répondre aux souhaits des postiers de poursuivre leur évolution professionnelle à l'extérieur de la Poste, la BSSC soutiendra et accompagnera les postiers dans leur démarche et ceci dans le cadre des dispositifs énoncés dans l'accord "La Poste engagée avec les postiers".

En 2021, à la BSCC, les 2 principaux motifs de mobilité externe accompagnée ont été les créations d'entreprise et la mobilité vers la fonction publique.

2. Accompagner l'évolution professionnelle

L'orientation et l'accompagnement des postiers dans leur évolution professionnelle nécessitent de donner de la visibilité sur les besoins de l'entreprise, et de développer les dispositifs permettant de mettre en adéquation offres et souhaits d'évolution.

L'efficacité des dispositifs compétences déployés nécessite sur chaque territoire de continuer à progresser sur l'anticipation locale des besoins et le pilotage des actions prioritaires associées.

A cette fin, la BSCC déploiera des Plans GEPP locaux conçus et mis en œuvre par la fonction RH avec les responsables métiers locaux.

Ces plans sont structurés autour de la sécurisation des compétences stratégiques, le recrutement et la mobilité, le développement des compétences, l'accompagnement des principaux projets.

La BSCC développera également des Plans de Développement des Compétences locaux, conçus et déployés par les campus USCC avec la fonction RH et les responsables métiers.

Ces plans intégreront les priorités compétences nationales de la Branche, telles que le management et le numérique, ainsi que les priorités compétences métiers, exprimées au plan national et ou local par les Filières.

Pilotés au sein des Codir des entités, ils permettent dans le cadre des orientations nationales une meilleure prise en compte des besoins locaux.

La BSCC s'engage à déployer ces deux dispositifs au sein des 18 DEX et DOT de la Branche.

Un bilan du Plan GEPP local de l'année précédente ainsi que le Plan GEPP local de l'année en cours seront présentés en CDSP GEPP locale.

Une synthèse de ces plans sera présentée conjointement avec la DODT et la BU Colis lors de la dernière commission de suivi de fin d'année.

2.1. Les entretiens annuels

L'entretien d'évaluation des compétences et l'entretien professionnel sont des moments privilégiés d'échange entre le manager et son collaborateur pour reconnaître travail effectué et compétences mises en œuvre, définir les objectifs de l'année, identifier d'éventuelles actions de développement; recueillir les souhaits d'évolution et de mobilité et les moyens pour y parvenir.

Si aujourd'hui le taux de réalisation des entretiens annuels est satisfaisant à la BSCC (supérieur à 97%), leur niveau qualitatif reste perfectible **et nécessite de promouvoir les bonnes pratiques** :

- ✓ **Préparation des entretiens en amont** (par le manager, et par le postier) ;
- ✓ Programmation de l'ensemble des entretiens avant l'ouverture de la campagne ;
- ✓ Réalisation par les managers en **deux moments distincts : entretien annuel, entretien professionnel**, permettant de dédier un temps d'échanges nécessaire à chacun de ces deux exercices.

La BSCC a pour ambition de former en e-learning 100% des managers, en 2 ans, dont 50% à fin 2023, au module de formation socle « Sens des entretiens annuels, projet professionnel, et formations ».

A la demande des territoires, des formations en présentiel sur les postures adoptées lors des entretiens sont organisées par l'USCC auprès des managers.

Par ailleurs, la BSCC a pour ambition de former 100% des agents à la préparation de leurs entretiens (sens, outils, méthode...) sur les 2 prochaines années.

2.2. Accompagner l'évolution professionnelle

2.2.1. Communiquer sur les besoins prioritaires pour donner de la visibilité

Afin d'accroître la visibilité des postiers et managers, sur les nombreuses opportunités professionnelles ouvertes au sein de la Branche et du Groupe, ainsi que sur les moyens d'accompagnement associés, la BSCC prend les engagements suivants :

- ✓ **Une liste des fonctions prioritaires établie par Filière, et actualisée chaque année, est mise à disposition des agents et diffusée auprès des managers** pour orienter les projets professionnels vers les activités en développement. Cette liste est communiquée en amont des entretiens annuels, via l'outil m@p mon avenir professionnel et l'outil « Mon développement professionnel ».
- ✓ **Cette liste, annexée à l'accord, est partagée en commission de suivi nationale avant sa diffusion.**
- ✓ Pour améliorer la diffusion de l'information, **des espaces seront dédiés à la communication sur les opportunités d'évolution professionnelle au sein de chaque établissement principal**: affichages des liens permettant l'accès aux sites d'information, mise à disposition de flyers (papier ou numérique) décrivant le contenu des fonctions prioritaires et recruteuses, affiches rappelant les dispositifs et mesures d'aides à la mobilité, partage en local du bimensuel de l'emploi élaboré par les EMRG locaux sur les postes disponibles sur l'ensemble des branches au sein du territoire.
- ✓ **Deux campagnes d'information par an** seront organisées pour mieux faire connaître les outils et ressources permettant de construire un projet de développement professionnel (ex : m@p, Net RH, CAP² etc.). la première en fin d'année, en amont du lancement des entretiens professionnels, la seconde à mi année.
- ✓ Par ailleurs le calendrier annuel des itinéraires balisés et parcours pionniers sera communiqué en début d'année aux postiers. Lors de l'ouverture de chaque dispositif une information via mail push et Facteo, sera également transmise aux postiers.
- ✓ Une information sur les opportunités métiers, les fonctions prioritaires sera partagée en **ETC établissement deux fois par an**.
- ✓ Afin d'aider les postiers à prendre une décision sur leur mobilité, un entretien avec **un référent métier**, sera proposé.

2.2.2. Guider le postier en lui proposant des trajectoires de mobilité

Les trajectoires de mobilité intra et inter Filières visent à orienter les postiers vers les fonctions recruteuses. Elles décrivent, dans une logique d'évolution, les voies de mobilité recommandées pour acquérir les compétences nécessaires à l'exercice d'une fonction visée.

Au moins 90 trajectoires de mobilité portant prioritairement sur les Filières opérationnelles de la distribution et du traitement **seront publiées**.

Les fonctions qui recrutent et les trajectoires sont présentées une fois par an aux organisations syndicales signataires dans le cadre des **commissions de suivi** de l'accord.

2.2.3. Accompagner le postier dans ses choix

- ✓ Au moins un forum emploi par région et par an est organisé avec les EMRG.
- ✓ Des webinaires sont organisés en territoire, plusieurs fois par an, pour présenter notamment les besoins associés aux fonctions recruteuses.
- ✓ **Des visites de site sont organisées** pour les postiers qui le souhaitent et qui ont émis un souhait de mobilité, afin de renforcer leur connaissance des différents environnements de travail et métiers exercés sur leur bassin d'emploi. **Le calendrier de ces visites sera communiqué et actualisé en commission de suivi locale.**
- ✓ **Une immersion est organisée avant la prise de poste** sur demande du postier en mobilité.
- ✓ **Pour accompagner et faciliter l'obtention de la RPP Groupe A**, un guide de préparation à l'examen écrit est déployé et des ateliers de préparation à l'oral sont proposés par l'EMRG pour les candidats admissibles à l'oral.
- ✓ Pour limiter la fatigue liée au trajet lieu de travail/domicile, un rapprochement peut être organisé en fonction des possibilités pour les postiers qui en feraient la demande.
- ✓ Les postiers en transition professionnelle sont invités à participer aux ateliers organisés par les EMRG portant sur la découverte des métiers et opportunités professionnelles, la définition du projet professionnel, l'élaboration d'un CV et d'une lettre de motivation, la préparation aux entretiens de recrutement.
- ✓ L'évolution des compétences associées à certaines fonctions nécessite parfois, un accompagnement spécifique des titulaires. La BSCC s'engage à **soutenir les dispositifs d'autodiagnostic** portant sur des fonctions à fort enjeux dont les conditions d'exercice connaissent des évolutions marquantes. Le dispositif conçu avec l'EMRG permet au postier sur la base du volontariat, de s'autoévaluer par rapport aux compétences requises sur sa fonction. Les résultats permettent de construire un Plan de Développement Individuel adapté au besoin du postier.

Pour les postiers avec indication médicale, **le processus de recrutement et d'accompagnement est aménagé** : les offres de poste qui peuvent leur être proposées de façon prioritaire sont partagées en CRME. Elles sont ensuite présentées aux postiers. Des stages d'immersion peuvent être organisés. Les candidats bénéficient d'une préparation individuelle et collective aux entretiens de recrutement.

Handwritten notes and signatures in blue ink at the bottom right of the page, including a large signature and the text "L.G" and "M.F."

2.2.4. Faire progresser les viviers pour anticiper et faciliter les prises de poste

La constitution de viviers a pour objectif de sécuriser les recrutements en suscitant des projets professionnels vers des besoins prioritaires de l'entreprise, tout en répondant aux souhaits de mobilité des postières et des postiers.

Les viviers permettent une meilleure identification des postiers en écart limité de grade et de compétences qui ont le potentiel pour acquérir les compétences techniques et comportementales nécessaires à l'exercice de la fonction.

Au-delà de deux ans, un postier inscrit dans un vivier doit renouveler sa candidature. Cette mesure permet de conforter le choix d'évolution du postier. A compétences égales, **une candidature issue d'un vivier**, sur un poste correspondant à la fonction concernée, **est prioritaire** par rapport aux autres candidatures.

La nomination au poste dépend de l'existence d'une opportunité fonctionnelle et géographique correspondant au souhait du postier et à la décision du recruteur. Un postier peut donc candidater sur plusieurs viviers.

Les managers disposeront sous m@rh de la décision prise en Revue de Personnel concernant les entrées ou sorties de leurs collaborateurs en vivier afin de pouvoir les en informer.

Différents outils, leviers, initiatives territoriales ou nationales existent autour de la gestion des viviers. Dans le cadre de cet accord, la Branche s'engage à tirer le meilleur parti de l'ensemble de ces démarches et à les compléter pour **créer un dispositif de vivier complet** sur les fonctions prioritaires et volumiques.

Ce dispositif comportera :

- ✓ **Des formations collectives** sur des blocs de compétences Postures, Relations Clients, Management & Excellence, Métiers
- ✓ **Des immersions** pour découvrir une fonction
- ✓ **Des formations individuelles** complémentaires, à travers un Plan de Développement individuel, conçu avec le soutien du manager et selon le cas de l'EMRG, la DCDST ou le/la RRH
- ✓ **Chaque bloc de compétences donnera lieu à l'attribution d'un « BADGE »**. Ces BADGES s'ils sont obtenus sur les 4 à 5 blocs de compétences permettront de valoriser la candidature en vue d'une opportunité.
- ✓ Ce dispositif et les formations associées seront mis en avant dans l'outil « Mon Développement Professionnel ».
- ✓ L'accompagnement des postiers dont les perspectives de nomination au poste sont les plus proches ou avec enjeux spécifiques de repositionnement ou de rétention (talents, expertises, ...) sera priorisé.
- ✓ Les postiers disposeront d'une information sur la suite donnée à leur candidature d'entrée en vivier.

2.3. Parcours pionniers et itinéraires balisés : des dispositifs de montée en compétence certifiants sur les métiers en tension

La BSCC continuera à accompagner les changements de métier caractérisés par un écart de compétences important, vers les fonctions prioritaires en forte tension, à travers le déploiement des itinéraires « Balisé » et parcours « Pionnier ».

La liste de ces cursus certifiants alternant formations et périodes d'immersion sur le terrain, aux effectifs limités pour un meilleur accompagnement sera communiquée et promue à travers l'Espace Mon Développement Professionnel actualisé dans le cadre de chaque campagne d'entretiens annuels.

- ✓ En 2023, au moins 8 classes seront déployées

3. Maintenir dans l'emploi

3.1. Mesures en faveur de l'emploi des séniors

3.1.1. Adapter les conditions de travail

Il convient de porter une attention particulière aux postières et postiers en seconde partie de carrière en mettant à leur disposition les accompagnements nécessaires au maintien dans l'emploi.

A partir de 50 ans lors de l'entretien annuel d'appréciation, le manager aborde de manière systématique l'environnement et les conditions de travail du postier senior. En cas de difficultés particulières, des solutions correctives sont formalisées et feront l'objet d'un suivi.

Pour limiter la fatigue liée au trajet lieu de travail/domicile les postiers et postières de plus de 55 ans qui en feront la demande seront prioritaires en cas de possibilité de rapprochement.

Les demandes de rapprochement font l'objet d'un examen, au plus tard lors des revues de personnel et un bilan est restitué **en commission de suivi locale**.

Les postiers de 55 ans et plus occupant une fonction exposée à des facteurs de pénibilité ne pourront effectuer des heures supplémentaires que sur la base du volontariat.

Pour tenir compte des difficultés rencontrées par certains Facteurs, de plus de 55 ans notamment, dans la réalisation de leur tournée, **la BSCC s'engage à intégrer à chaque nouvelle organisation une proportion de tournées réservées**.

3.1.2. Favoriser l'intégration, la transmission des savoirs et la coopération intergénérationnelle

Compte tenu de leur expérience métier, de leur connaissance de l'organisation et de l'environnement, **les séniors volontaires sont prioritairement en charge d'accueillir les nouveaux arrivants sur leur site**. Ils peuvent également être choisis pour accompagner les postiers en retour dans l'emploi après une longue absence.

Par ailleurs, l'organisation du transfert des compétences et de transmission des savoirs est essentielle pour garantir la continuité de nos savoir-faire et favoriser les échanges intergénérationnels.

Aussi, en application des dispositions de l'accord « la Poste engagée avec les postiers », le **tutorat** peut s'effectuer pour accompagner des jeunes en contrat d'alternance ou des postiers en évolution professionnelle dans le cadre d'un parcours pionnier. **Les postiers séniors** de plus de 55 ans référents dans leur fonction et qui ont la volonté de transmettre leur savoir-faire dans ce cadre **seront choisis prioritairement pour être tuteur** et percevront la **prime de tutorat de 250 euros**.

La branche veillera tout particulièrement à ce que le **taux d'accès à la formation des séniors** respecte l'objectif fixé pour l'ensemble des postiers au sein de la BSCC.

3.1.3. Développer l'embauche de postiers séniors

La BSCC se fixe pour ambition

- ✓ de recruter, parmi les CDI, au moins **5%** de séniors de plus 50 ans.
- ✓ **de recruter au moins 150 CDD « séniors »** (personnes de plus de 57 ans, inscrites depuis plus de trois mois comme demandeur d'emploi ou bénéficiant d'une Convention de Reclassement Personnalisé)

Chaque commission de suivi donnera lieu à un point d'échange dédié à l'emploi des séniors, pour suivre la bonne mise en œuvre de ces engagements et dialoguer sur leur bonne adéquation au contexte évolutif dans lequel ils s'inscrivent.

3.2. Mesures en faveur de l'emploi des personnes à indication médicale

De nombreux dispositifs sont déjà déployés pour favoriser le retour et le maintien en emploi des postiers concernés par des difficultés de santé, notamment :

- ✓ **APALA** qui permet de maintenir le lien avec les postiers en arrêt et facilite la reprise des postiers suite à une absence longue ;
- ✓ **Les CRME**, qui facilitent la recherche de solutions en associant toutes les expertises autour du manager ;
- ✓ **Les CHSCT** qui sont force de proposition pour trouver des solutions d'adaptation des postes des personnes à indication médicale.

Afin de renforcer l'efficacité de la démarche APALA et trouver de nouvelles solutions de maintien dans l'emploi, la BSCC souhaite s'engager dans la mise en œuvre de nouveaux dispositifs rendus possibles par les pouvoirs publics :

- ✓ Le développement de la **visite de pré-reprise**.
- ✓ **Des dispositifs experts d'accompagnement à certains handicaps** particulièrement difficiles à gérer pour la personne qui les subit, et pour l'équipe de travail.
- ✓ L'utilisation de la période de stabilisation des personnes en arrêt maladie pour mieux anticiper la reprise.

3.2.1. Développer l'essai encadré

L'essai encadré doit permettre à un postier de tester un poste aménagé ou un nouveau poste pendant son arrêt maladie, en prévention d'un risque d'inaptitude.

L'essai encadré peut durer 14 jours ouvrables renouvelable une fois et fractionnable. Plusieurs essais encadrés sont possibles pour un même salarié.

L'essai encadré doit favoriser les mobilités et les évolutions professionnelles entre les Branches pour les agents qui ont des inaptitudes ou des risques d'inaptitudes identifiés par le médecin du travail.

La condition de mise en œuvre est l'accord de la cellule Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) de la CPAM en lien avec le service social de la CPAM, le CAP emploi et le médecin traitant.

3.2.2. Recourir à l'emploi accompagné

L'emploi accompagné doit aider les postiers qui ont des troubles du comportement au travail à trouver le bon positionnement.

Le postier est accompagné par un « jobcoach » à son travail mais aussi dans son quotidien pour intervenir au moment et dans le lieu où il en a besoin. Le manager peut également être accompagné ponctuellement par le « jobcoach » pour :

- ✓ Prévenir et pallier ses difficultés.
- ✓ Sensibiliser et former les équipes de travail.
- ✓ Adapter le poste et l'environnement de travail.
- ✓ Faciliter la gestion des compétences et le parcours du postier et ainsi mieux accompagner son évolution professionnelle.

L'emploi accompagné peut durer tant que la personne en a besoin et concerne les postiers handicapés bénéficiant d'une RQTH en lien avec des troubles psychiques.

Le bénéfice attendu de ce dispositif est d'éviter les absences à répétition du postier en difficulté, de préserver ses collègues et de proposer un meilleur accompagnement dans son évolution professionnelle.

La mise en œuvre de l'emploi accompagné implique un accord préalable du postier et de la MDPH.

3.2.3. Solliciter des prestations d'appuis spécifiques (PAS)

La BSCC s'engage à développer le recours à **des prestations d'appuis spécifiques** pour mieux évaluer les conséquences du handicap et des inaptitudes sur le poste et donc mieux l'aménager ou réorienter la personne concernée.

Les prestations se font sous forme de modules opérés par des experts intervenant selon la typologie de handicap et d'inaptitudes : auditif, visuel, moteur, mental, psychiques et troubles cognitifs.

Il pourra notamment s'agir de diagnostics de la situation de handicap, d'évaluation de restrictions médicales, d'évaluation des capacités, d'appui au projet professionnel, etc.

Le PAS doit contribuer à envisager de nouvelles pistes professionnelles et d'évaluer les possibilités de reclassement.

La mise en œuvre des PAS implique l'accord préalable du postier et la prescription du Cap Emploi, l'AGEFIPH finançant la prestation.

3.2.4. Accompagner la reprise d'activité

Certaines activités étant par nature plus facilement accessibles aux personnes à indication médicale, leurs candidatures sur ces activités seront traitées de façon priorisée.

En ce sens, les postes ouverts dans le cadre du développement de nouvelles activités, telles que la Logistique d'examens leur sont proposées en priorité, dans la mesure de leur compatibilité avec la situation spécifique du postier ainsi que les postes ouverts sur les activités de travaux intérieurs, travaux en cabine, ou dans le domaine environnement de travail.

4. Développer les compétences et soutenir l'employabilité

Le contexte marché très concurrentiel, les nouvelles réglementations, l'évolution des exigences clients nécessitent des ajustements d'offres, de process, de connaissances et de postures dont il est nécessaire de garantir la bonne appropriation par les équipes pour satisfaire nos clients.

Le **Plan de Développement de Compétences (PDC) annuel** permet de définir en lien avec les Filières et Métiers les priorités collectives de développement.

Ce PDC annuel définit par l'Université Services Courrier Colis et co-construit avec le Groupe, les Filières et Métiers BSCC s'articule autour de 7 blocs de compétences :

- ✓ Santé, Sécurité au Travail
- ✓ Métier
- ✓ Management & Excellence Opérationnelle
- ✓ Numérique : Cap Compétences Numérique
- ✓ Culture client et Relations Clients
- ✓ Savoir-Être et les postures
- ✓ RSE

Pour assurer la réussite de ces PDC, la BSCC s'engage :

- ✓ **A atteindre un taux de postiers BSCC formés >3h30 de 80% par an**
- ✓ **A réaliser au moins 200.000 jours de formation chaque année** sur des modalités de formation plurielles et multimodales (e-formation, classe virtuelle, en établissement, en salle...)

4.1. Un développement de compétences tout au long de sa carrière professionnelle

4.1.1. Avant la prise de poste

La BSCC souhaite développer les modules de formation ou parcours de « découverte » qui préparent à l'exercice de la nouvelle fonction, et allègent la charge de formation des parcours prise de poste qui suivent. La BSCC encourage l'intégration d'une phase d'immersion métier (1 à 3 jours) lors de la création de parcours de découverte métier.

Ces dispositifs de formation peuvent en particulier être dispensés au titre de l'intégration à un « vivier ».

Les personnes qui souhaitent avoir une meilleure compréhension d'un métier, peuvent demander à bénéficier d'une immersion de découverte métier d'au moins **3 jours** tous les **3 ans**. Leur manager doit répondre favorablement à cette demande, tout en organisant cela en cohérence avec les nécessités de service. Les personnes ayant déjà effectué des remplacements sur la fonction ne sont pas concernées par ce dispositif d'immersion.

Une sensibilisation sur l'ensemble de ces dispositifs de découverte en amont de la prise de poste et sur cette mesure est réalisée auprès des managers chaque année.

4.1.2. Intégration et prise de poste

L'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants à la Poste ou des postiers arrivant sur un nouveau poste dans le cadre d'une mobilité interne sont essentiels à la réussite d'une prise de poste. Le rôle du manager et du RRH de proximité sont également essentiels.

Chaque nouveau postier, issu d'un recrutement ou d'une mobilité, **reçoit un livret d'accueil**.

La BSCC s'engage à ce que chaque nouvel arrivant bénéficie d'une formation à la prise de poste. Cette formation commence par un entretien avec le RRH et son manager, suivi d'une présentation à l'équipe, d'une présentation de la structure, des équipes, du fonctionnement des services, de ses besoins en matière d'intégration et de formation.

Ce dispositif d'intégration et de formation s'inscrit dans le cadre d'un engagement réciproque formalisé et suivi par le RRH de l'établissement. **Au bout de 3 mois, un bilan d'intégration est effectué** par le RRH ou un représentant de la filière RH.

En complément, pour faciliter l'arrivée des nouveaux postiers recrutés en externe, la BSCC met en place l'outil de On boarding « **Bienvenue à la Poste** ».

La BSCC a pour ambition de développer **les parcours prise de poste** - 32 parcours existants à date - et **des dispositifs d'habilitation** à la prise de poste (ex ROP/RE). **Les parcours prise de poste ont pour cible les personnes ayant été nommées sur la fonction**.

Dans ce cadre, la branche prend les engagements suivants :

- ✓ Dès 2023, **100% des primo-accédants** seront inscrits durant le 1er mois de leur prise de poste à leur parcours de prise de poste, parcours obligatoire à réaliser dans son intégralité ;
- ✓ **100% des nouveaux Facteurs** seront formés et habilités au plus tard dans la semaine précédant leur prise de poste.

4.1.3. Consolider son socle de compétences

Des dispositifs de consolidation seront mis en œuvre après les parcours prise de poste (4 à 6 mois après la prise de poste).

Ces dispositifs complémentaires, parfois plus modulaires, permettent aux postiers et postières de la BSCC de poursuivre leur développement de compétences sur des axes complémentaires et d'approfondir certaines compétences socles pour garantir sa réussite dans la durée de sa fonction, et favoriser une future évolution professionnelle. Ces dispositifs font l'objet en amont d'un échange entre le manager et l'agent pour orienter vers des dispositifs de consolidation de la fonction de l'agent ou des modules de consolidation correspondant à des points de développement individuels.

Des initiatives territoriales sont menées entre l'USCC et les équipes opérationnelles pour bâtir des dispositifs de consolidation qui pourront être progressivement généralisés :

- ✓ Un dispositif de consolidation auprès des Facteurs en CDI avec une semaine de formation intégrant d'autres blocs de compétences (relation clients, numérique, postures),
- ✓ Un dispositif de consolidation auprès de ROP/RE sur les postures

Chacun de ces dispositifs sera présenté en commission de suivi du présent accord.

4.1.4. Se perfectionner en continu dans sa fonction

Les actions de perfectionnement sur les compétences exercées sont en lien direct avec les priorités définies sur les 7 blocs de compétences du Plan de Développement de Compétences national et du PDC territorial en lien avec la démarche GEPP territoriale.

Chaque agent pourra accéder et s'inscrire dans le cadre des formations mises à disposition dans Ma Formation, à des formations complémentaires, utiles dans sa fonction ou son évolution professionnelle.

4.1.5. Devenir référent dans sa fonction

Pour des personnes confirmées dans leur métier, ces dispositifs permettent de mieux transmettre leur savoir-faire avec des dispositifs de formation appropriés.

Dans le cadre des parcours prise de poste (ROP/RE, RESC, ROET...), des « référents » sont identifiés pour faciliter la prise en main du métier du primo-accédant .

- ✓ Ce Référent est identifié sur volontariat. Les Seniors volontaires sont à privilégier pour transmettre leur expérience et leur expertise.
- ✓ Pour les Référents qui le souhaitent, des formations sont réalisables sur le transfert de compétences (formation de formateur occasionnel, ...).

4.2. Lutter contre la fracture numérique

Au regard des enjeux de la branche et plus globalement de la digitalisation de la société, la BSCC souhaite développer les compétences numériques et l'employabilité des postières et des postiers sur le numérique.

A ce titre, a minima **50%** de postiers et postières de la BSCC seront formés sur le numérique à fin 2023 (plus de 4h depuis 2021 en cumul), puis **75%** à fin 2024 pour atteindre les **100%** à fin 2025 fixés par le Groupe La Poste.

La BSCC déploie de manière volontariste le projet « Cap compétences numériques » avec les dispositifs proposés par le Groupe (Objectif IA, Cléa Numérique, 1,2,3 Numérique...), complété de dispositifs spécifiques aux besoins des postières et des postiers de la branche.

Ces dispositifs BSCC sont centrés sur des usages numériques métier en lien avec la fonction occupée, sous forme d'une **formation de 3h30**, notamment auprès des Classes I et II (**Cap Compétences Numériques Facteurs, Cap Compétences Numériques Agents**) et également auprès des encadrants avec **Cap Compétences Numériques Encadrant**.

Pour faciliter la mise en œuvre de ces formations, elles seront déployées sous format de classe virtuelle, ou en présentiel en Campus en les combinant avec une formation de 3h30 sur un autre bloc de compétence, pour optimiser le temps en formation.



Pour les personnes éloignées du numérique, des modules **“Initiation à l’informatique”** sont organisés pour les agents en difficulté, en territoire, par les campus de l’USCC avec l’utilisation des outils numériques (utilisation PC, pose de congés, accès à la Bourse d’Emploi ...). Ces formations à destination des personnes éloignées du numérique sont organisées en présentiel, sur site lorsque les conditions le permettent, à défaut au sein des Campus USCC disposant de salles équipées en PC pour favoriser la pratique par les agents. Pour les formations en Campus, elles peuvent être combinées avec une formation sur un autre bloc de compétences pour optimiser les déplacements des agents.

4.3. Utiliser des modalités de formation plurielles pour faciliter l'accès à la formation et couvrir un bloc de compétences large

Pour développer les compétences des postiers, la BSCC a pour ambition de continuer à moderniser et digitaliser les modalités de formation.

En complément des formations présentielles en université, des classes virtuelles ou encore des formations et TILT en établissements, le digital learning sous différentes formes : rapid learning, e-learning, vidéo learning, mobile learning permet d’accéder à des connaissances spécifiques sous un format court, rapidement et facilement accessible, tout en réduisant les déplacements.

Dès 2023, La BSCC s’engage à généraliser le « mobile learning » avec FACTEO pour mettre à disposition des formations courtes et ludiques pour les facteurs.

Les **formations présentielles** restent nécessaires pour l'apprentissage de certaines compétences liées au savoir-faire et postures. Toutes les fonctions sont concernées par des enjeux d'évolution de postures dans leur fonction, en relation interne ou en relation externe, en particulier dans la relation clients. Les formations présentielles sont un levier fort pour acquérir des bonnes postures, par de la mise en situation, et pour développer des partages de bonnes pratiques et les échanges entre pairs.

Compte tenu des enjeux de transformations de la branche, notamment sur le savoir-être et des changements de pratiques, **la part des formations présentielles en nombre d’heures devra rester supérieure à 35% du volume total des heures de formation dispensées.**

La **programmation de temps dédiés pour la formation** est un levier essentiel pour garantir le temps de formation pour les agents et managers sur des formations obligatoires ou prioritaires, tout en tenant compte des activités opérationnelles. Cette programmation sera organisée par les managers de manière proactive sur le trimestre ou semestre à venir.

Une expérimentation sera menée avec les établissements sur des **Espaces Temps Formation (ETF)** pour garantir qu’un temps individuel dédié à la formation s’intègre dans l’activité opérationnelle. Ces Espaces Temps Formation (d’une dizaine de min à 1 journée) devront **être planifiés à l’avance** pour permettre aux agents d’être en capacité de réaliser individuellement des modules e-learning, voire des classes virtuelles sur le matériel informatique disponible sur le lieu de travail ou dans les Campus de l’Université Services Courrier Colis (dans le cas de formation sur une journée). Ces Espaces Temps Formation, d’un format d’une journée, permettront aux agents de réaliser prioritairement des formations présentielles pour développer leurs compétences sur des blocs de compétences prioritaires qui les nécessitent.

4.4. Proposer différents dispositifs de valorisation des compétences

La reconnaissance de compétences est un axe fort de valorisation et de développement de l'employabilité des postières et des postiers, tout au long de leur carrière.

Les 3 leviers de certification de compétences pour valoriser l'acquisition des compétences sont :

- ✓ **La certification RNCP ou RS** intégrée dans le cadre d'itinéraire balisé ou parcours pionniers,
- ✓ **L'habilitation** : certification interne métier et acte managérial mettant chaque manager dans l'obligation de s'assurer que tout nouveau postier a suivi un parcours d'accueil et de formation à sa prise de poste, et qu'il maîtrise en situation les bases métier, attesté par le manager (cf. le dispositif d'habilitation nouveau facteur). **Le dispositif d'habilitation est conçu pour les primo accédants sur une fonction (ex : Facteur, ROP, RE).**
- ✓ **Le badge** (certification interne), délivré par l'USCC, organisme de formation certifié QUALIOP1, en lien avec l'acquisition de connaissances ou de savoir-faire après un parcours ou dispositif de formation animé par des formateurs/formatrices USCC (par exemple les badges utilisés dans le dispositif Cap Compétences Numériques métiers pour valoriser la maîtrise d'usages numériques)

La volonté à terme est d'utiliser ces badges comme un levier favorisant la mobilité interne, intégré au CV des agents dans leurs actions de mobilité interne, voire dans les dispositifs de promotion.

4.5. Organiser des « Forums Développement des Compétences »

Un fois par an, l'USCC organise un forum « développement de compétences » au sein de chaque DEX et DOT, pour valoriser et illustrer concrètement les différents dispositifs de formation proposés.

Ces actions doivent à la fois être menées au niveau des managers (CoDir DEX/DOT élargis, DE, etc.) pour faire connaître les différents dispositifs et outils mis à disposition de la ligne managériale et auprès des agents pour développer leurs compétences.

Des sessions de mises en main des dispositifs et outils de formation (Mon développement professionnel, casques VR...) doivent être déployés et un « kit de démultiplication » en établissement sera mis en main des RRH à l'occasion de ce forum.

Cette approche évoluera dans une démarche d'amélioration continue en lien avec la commission de suivi.

(Handwritten signatures and initials)
SF ALS Y L-G T-F

5. Durée, Révision, suivi

5.1. Durée et révision

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée, jusqu'au 31 décembre 2024. Il entrera en vigueur à l'expiration du délai d'opposition de 8 jours. Il pourra être révisé dans le cadre et le respect des dispositions des articles L.2261-7 et suivants du code du travail.

A son terme, le présent accord cessera définitivement de produire tout effet et ne pourra en aucun cas être tacitement prolongé.

Les dispositions du présent accord se substituent à l'ensemble des usages et engagements unilatéraux qui porteraient sur le même objet.

5.2. Observatoires

Des observatoires locaux sont mis en place au niveau de chaque NOD, pour garantir un partage étroit et régulier avec chaque organisation syndicale signataire quant à la bonne mise en œuvre de l'accord et des relevés de décision. A ce titre un, échange sera proposé, à chaque organisation syndicale signataire, a minima une fois par mois.

Un observatoire national est également organisé et animé de manière hebdomadaire au niveau de la branche, afin d'étudier les difficultés d'interprétation ou de mise en œuvre de l'accord qui n'auraient pu être résolues en observatoire local, et d'y répondre rapidement en lien avec le local.

5.3. Commission de suivi nationale

Lors de la première commission de suivi, les indicateurs de suivi du présent accord seront présentés et partagés avec les Organisations Syndicales signataires.

Une commission de suivi et d'interprétation sera mise en place au niveau national avec les organisations syndicales signataires.

Cette commission de suivi sera composée de deux 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

Elle aura pour mission de suivre la bonne mise en œuvre de l'accord, d'étudier les éventuelles difficultés de mise en œuvre territoriales rencontrées et d'examiner les indicateurs de suivi. Elle se réunira au minimum chaque semestre, jusqu'au terme de l'accord.

Elle pourra également se réunir, en cas de besoin, à la demande écrite et motivée d'au moins une organisation signataire. Elle recevra communication de tous les projets de textes nationaux dédiés au déploiement des mesures du présent accord.

5.4. Commissions de suivi locales

En complément de la commission de suivi nationale et pour suivre la déclinaison opérationnelle des engagements du présent accord, une commission de suivi territoriale au niveau de chaque NOD est installée. Elle se réunira a minima une fois par semestre et reprendra les indicateurs définis au niveau national.

La commission de suivi sera composée de 2 représentants par organisation syndicale ou liste signataire, avec la possibilité de se faire accompagner d'un expert, et associera des Directeurs d'Etablissement.

Un relevé de décision sera établi à l'issue de chaque commission de suivi. Il sera systématiquement partagé avec la ligne managériale et en commission de suivi locale.

Paris, le 20 FEV. 2023

Pour La Poste

YVES ARNAUDS

Pour les organisations syndicales

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

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

Sylvie FIGUIERE

Fédération des syndicats PTT
Solidaires Unitaires et Démocratiques
(SUD)

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

Anne-Laure SOULET

Osons l'avenir
CFE-CGC Groupe La Poste

Fédération UNSA-Postes

Thierry FRUH

Fédération CFTC Média +
GREGORY LEWANDROWSKI

Y. D.

Yoann Devitte

Annexe 1 : Fonctions prioritaires 2023

Filière	Code fonction	Libellé de la fonction	Classe niveau
AUDIT RISQUE CONTRÔLE PERMANENT ET CONFORMITE	15460	RISK MANAGER	IVA
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15429	FACTEUR GUICHETIER	II1
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15346	RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION ET DE SERVICE AUX CLIENTS -IVA	IVA
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15331	RESPONSABLE OPERATIONNEL -III1	III1
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15692	RESPONSABLE OPERATIONNEL	III2
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15347	ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENTS	III1
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15348	ANIMATEUR DES OPERATIONS CLIENTS	III2
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15521	FACTEUR SERVICES EXPERT	II1
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15522	FACTEUR SERVICES EXPERT	II2
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	15512	FACTEUR POLYVALENT	I2
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	5028	RESP LIVRAISON AGENCE	III2
COLLECTE SERVICE DE PROXIMITE ET DISTRIBUTION	5029	RESP LIVRAISON AGENCE	III3
ACCUEIL CONSEIL ET VENTE	15459	CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES	II3
ACCUEIL CONSEIL ET VENTE	15039	CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES	III1
ACCUEIL CONSEIL ET VENTE	15035	RESPONSABLE CLIENTS ENTREPRISES	III2
MANAGEMENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL	15048	MANAGER TELEVENTE	III3
ACCUEIL CONSEIL ET VENTE	15447	RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE	III3
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	05002	DIRECTEUR DE PFC-IVA	IVA
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	35610	DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON GB	IVB
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	35065	DIRECTEUR DE CENTRE DE LIVRAISON 1 GA	IVA
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	05052	DIRECTEUR DE PFC -IVB	IVB
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	15104	DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC/PPDC-IVA	IVA
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	15280	DIRECTEUR ETABLISSEMENT PDC/PPDC-IVB	IVB
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	15281	DIRECTEUR PIC-IVB	IVB
MANAGEMENT D UNITES OPERATIONNELLES	15451	DIRECTEUR OPERATIONNEL	IVB
MARKETING	35686	PROCESS OWNER	IVA
MARKETING	35684	PRODUCT MANAGER	IVA
ORGANISATION ET PROCESS	15354	EXPERT TERRITORIAL EN ORGANISATION -IVA	IVA
ORGANISATION ET PROCESS	15350	RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	IVA
QUALITE	35694	RESP QUALITE INDUSTRIELLE	IVA
QUALITE	35693	RESP QUALITE INDUSTRIELLE	IVB
QUALITE	15461	RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE	IVA
QUALITE	15467	DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT	IVB
RELATION CLIENTS ADMINISTRATION DES VENTES	35650	CHARGE RELATION CLIENTS / ADV II3	II3
RELATION CLIENTS ADMINISTRATION DES VENTES	35648	CONSEILLER RELATION CLIENTS ADV	II1
RELATION CLIENTS ADMINISTRATION DES VENTES	35649	CONSEILLER RELATION CLIENTS ADV	II2
RELATION CLIENTS ADMINISTRATION DES VENTES	35642	SUPERVISEUR RELATION CLIENTS ADV	III2
SUPPLY CHAIN	35762	CHEF DE PROJET FILIERE Supply chain	IVA
SUPPLY CHAIN	35761	CHEF DE PROJET FILIERE Supply chain	IVB
SUPPLY CHAIN	15644	REFERENT FLUX ET TRANSPORT EN PFC	III3
SUPPLY CHAIN	15643	RESPONSABLE ORGANISATION FLUX ET TRANSPORT	IVA
SUPPLY CHAIN	15645	RESPONSABLE PERFORMANCE LOGISTIQUE	IVA
SUPPLY CHAIN	15660	CONDUCTEUR LIVREUR	II1
SUPPLY CHAIN	15682	TECHNICIEN FLUX ET TRANSPORT	II2
SUPPLY CHAIN	15683	TECHNICIEN FLUX ET TRANSPORT	II3
TECHNIQUE	15169	TECHNICIEN DE MAINTENANCE	I3

Filière	Code fonction	Libellé de la fonction	Classe niveau
TECHNIQUE	15170	TECHNICIEN DE MAINTENANCE	II1
TECHNIQUE	15171	TECHNICIEN DE MAINTENANCE	II2
TECHNIQUE	15172	TECHNICIEN DE MAINTENANCE	II3
TECHNIQUE	15669	RESPONSABLE MAINTENANCE DE SITE	IVA
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	05062	SUPERVISEUR TRAITEMENT PFC	III3
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	05058	RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT	III1
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	05059	RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT	III2
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	05060	RESPONSABLE D'EQUIPE TRAITEMENT	III3
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	15218	RESPONSABLE PRODUCTION TRAITEMENT	IVA
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	15258	RESPONSABLE PRODUCTION TRAITEMENT	IVB
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	15468	RESPONSABLE PRODUCTION EN PFC	IVA
TRAITEMENT DES FLUX PHYSIQUES	35172	RESPONSABLE TRAITEMENT	IVA
ACHATS	35342	ACHETEUR	III-3
ACHATS	35701	ACHETEUR	IV-A
AUDIT RISQUES CONTROLE PERMANENT & CONFORMITE	15460	RISK MANAGER	IV-A
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	35279	ASSISTANT(E) DE DIRECTION	III-1
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	35348	ASSISTANT(E) DE DIRECTION	III-2
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	35347	ASSISTANT(E) DE DIRECTION	III-3
RESSOURCES HUMAINES	37008	DIRECTEUR RESSOURCES HUMAINES	IV-B
RESSOURCES HUMAINES	37007	DIRECTEUR RESSOURCES HUMAINES	IV-A
RESSOURCES HUMAINES	37046	RESPONSABLE RH	III-3
RESSOURCES HUMAINES	37047	RESPONSABLE RH	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35820	ARCHITECTE SOLUTION	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35831	ARCHITECTE FONCTIONNEL	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35104	CHEF DE PROJET SI	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35406	CONCEPTEUR DEVELOPPEUR	III-2
SYSTEME D INFORMATION	35586	DATA ANALYST	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35848	EXPERT CYBER	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35116	EXPERT INFORMATIQUE	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35630	PRODUCT OWNER	IV-A
SYSTEME D INFORMATION	35631	SCRUM MASTER	IV-A


 L.6
 SF ALG 40 J.F.

ANNEXE 2 – Fiches fonctions



LA POSTE



Niveau de Classification : I.3
Filière : Collecte, Service de Proximité et Distribution

PRODUCTION, OPERATIONS
 ET PRESTATIONS CLIENTS

EXAMINATEUR PLANIFICATEUR F/H

Raison d'être

Dans le cadre du développement des nouveaux services en matière de logistique d'examens, l'examinateur/trice-planificateur/trice a pour mission de planifier et d'organiser les sessions d'examens.

Elle / il fait passer les épreuves aux candidats des examens code auto/moto et bateau sur tous les types de sites.

Elle / il est responsable de la programmation, de la tenue et de l'animation des sessions dans le respect des différents cahiers des charges pour l'ensemble des offres de la logistique d'examens.

Elle/il est le garant de l'image du Groupe La Poste auprès des clients et des candidats.

♦ Missions

Organiser les examens

L'Examinateur Planificateur applique le cahier des charges :

- ♦ Elle / il prépare la salle et son matériel (moblier, affichage, documents, ...) dans des locaux validés pour l'activité.
- ♦ Elle / il déploie les tablettes et s'assure que le matériel fonctionne.
- ♦ Elle / il prépare le matériel, lance et clôture l'examen dans le respect du cahier des charges des Ministères de l'Intérieur et de la Mer.

Animer et surveiller les examens dans tous types de sites

L'Examinateur Planificateur applique le cahier des charges :

- ♦ Elle / il est en charge de l'accueil des candidats individuellement (vérification des identités, ...)
- ♦ Elle / il donne les consignes et garde une posture permettant de rester dans son rôle d'examinateur
- ♦ Elle / il est en mesure de répondre aux questions des candidats concernant la nature de l'examen et ses contraintes
- ♦ Elle / il respecte les procédures, intervient auprès des candidats si nécessaire
- ♦ Elle / il surveille les séances d'examens
- ♦ Elle / il lance et clôture l'examen afin notamment de permettre aux clients d'obtenir leurs résultats
- ♦ Elle / il gère les aléas techniques et humains (problème technique, problème avec un candidat)
- ♦ En cas de fraude, elle/il gère la relation avec le fraudeur et l'ensemble du groupe, alerte son responsable en cas de besoin. Elle / il mentionne l'incident dans le compte-rendu de clôture (dans l'application INDIS recensant les individualités et les fraudes) et porte plainte le cas échéant avec son responsable.

Planifier les sessions

- ♦ Planifie et organise chaque session d'examen à 3 mois minimum ou d'avantage selon les différents types d'examens en intégrant la disponibilité des ressources RH et matérielles
- ♦ Attribue les sessions à venir aux examinateurs
- ♦ Gère les salles et le matériel en regard de la planification des différentes offres (disponibilité/réservation)
- ♦ Vérifie que toutes les sessions planifiées vont être assurées par un examinateur et gère les aléas techniques et humains (absentéisme imprévu d'un examinateur, ...)

Effectifs



+ de 100

Management



Non

Coordonner les opérations avec plusieurs intervenants internes ou externes

- ♦ Elle / il assure une bonne relation avec les auto-écoles et entreprises lors des visites de sites
- ♦ Elle / il est garant du chiffre d'affaires et connaît les risques en cas de non respect des procédures
- ♦ Elle / il s'appuie sur les interlocuteurs dédiés (supports informatiques en cas de SAV matériel) et est responsable de la détection des anomalies et de leur transmission

Qualité Relation et Satisfaction Client

- ♦ Elle / il répond aux sollicitations des clients (réservation de sessions, ...)
- ♦ Elle / il est particulièrement vigilant sur l'accueil et la clôture des examens afin de garantir le service au client

Excellence Opérationnelle / Amélioration continue

- ♦ Participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps-Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problèmes.
- ♦ Respecte les standards au poste.
- ♦ Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation
- ♦ Est actrice/acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences en développant l'auto-contrôle et l'auto-apprentissage.

Santé Sécurité au Travail

- ♦ Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.
- ♦ Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité et les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.




 L.G
 CF ALS
 40 T.F.



Niveau de Classification : I.3

Filière : Collecte, Service de Proximité et Distribution

Code Fonction : 35872

PRODUCTION, OPERATIONS ET PRESTATIONS CLIENTS

Compétences

Techniques

Précision Rigueur Etre précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.	2
Outils, bureautique, applicatifs et logiciels Capacité à piloter la réussite du service en utilisant les applications de supervision mis à sa disposition dans le SI. Capacité à analyser et à contrôler la saisie des données dans les différents SI Métiers. Capacité à veiller à la qualité des données des référentiels de son équipe, en les mettant à jour.	2
Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité Capacité à mettre en œuvre les projets et les décisions du CODIR sur son périmètre. Capacité à réaliser les contrôles qualité et à veiller au respect des « bons gestes » définis par le SMQ. Capacité à adapter les ressources humaines et matérielles nécessaires selon la charge d'activité.	2
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité Capacité à appliquer et à faire appliquer les consignes spécifiques et générales. Met en œuvre la démarche POSST (Prévention par l'Observation Sécurité Santé au Travail) et propose des plans d'action de résolution de problème. Utilise et veille à la bonne utilisation des moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.	1
Amélioration des processus dont il/elle a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client et de l'entreprise Capacité à observer le processus dans sa mise en œuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes	1
Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.	2

Comportementales & Managériales

- Orientation Clients 2
- Orientation Résultats 2
- Adaptabilité 2
- Culture du changement et de l'innovation 2
- Maîtrise de soi 2
- Autonomie 3
- Analyse et discernement 2

Niveau 1 : Compréhension des fondements de la compétence
 Niveau 2 : Capacité à mettre en œuvre des actions liées à la compétence donnée
 Niveau 3 : Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence

Responsable hiérarchique

Responsable d'Equipe, Responsable Opérationnel
 Responsable fonctionnel : CLEX

Indicateurs de performance

Nombre de sessions
 Nombre de sessions avec candidats
 Nombre d'exams et de sessions clôturées en 24h
 Nombre de sessions planifiées à 3 mois

Relations Internes et/ou Externes

Internes

- Responsables d'équipe, autres ROP
- Examineur Planificateur Confirmé
- CLEX

Externes

- Candidats
- Clients

Conditions d'exercice

Lieu de travail

- Etablissements Opérationnels
- Salles en dehors de La Poste (mairie, ...)

Contraintes spécifiques

Activité sur site distant
 Conduite de véhicule : Permis B

31/01/2023

2

BRANCHE SERVICES COURRIER COLIS
 DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES RELATIONS SOCIALES

Handwritten signatures and initials: SF, AG, Y.D, J.F., L.G, and a large blue 'A'.



Niveau de Classification : II.1

Filière : Collecte, Service de Proximité et Distribution

PRODUCTION, OPERATIONS ET PRESTATIONS CLIENTS

EXAMINATEUR PLANIFICATEUR CONFIRMÉ F/H

Raison d'être

Dans le cadre du développement des nouveaux services en matière de logistique d'examens, l'examineur/trice Planificateur/trice confirmé(e) a pour mission de planifier et d'organiser les sessions d'examens.

Elle / il fait passer les épreuves aux candidats de tous les types d'examens (code, certification numérique, certification de langue...) sur tous les types de sites.

Elle / il est responsable de la programmation, de la tenue et de l'animation des sessions dans le respect des différents cahiers des charges pour l'ensemble des offres de la logistique d'examens.

Elle/il est le garant de l'image du Groupe La Poste auprès des clients et des candidats.

Missions

Organiser les examens

L'examineur Planificateur confirmé applique le cahier des charges :

- ◆ Elle / il prépare la salle et son matériel (mobiliers, affichage, documents, ...) en fonction des différents types d'examens dans des locaux validés pour l'activité.
- ◆ Elle / il déploie les tablettes et s'assure que le matériel fonctionne.
- ◆ Elle / il prépare le matériel, lance et clôture l'examen dans le respect du cahier des charges des clients.

Animer et surveiller tous types d'examens sur tous types de sites

L'examineur planificateur confirmé applique le cahier des charges :

- ◆ Elle / il est en charge de l'accueil des candidats individuellement (vérification des identités, ...)
- ◆ Elle / il donne les consignes en fonction des différents types d'examens et garde une posture permettant de rester dans son rôle d'examineur.
- ◆ Elle / il est en mesure de répondre aux questions des candidats concernant la nature des examens et leurs contraintes respectives.
- ◆ Elle / il respecte les procédures, intervient auprès des candidats si nécessaire.
- ◆ Elle / il surveille les séances d'examens.
- ◆ Elle / il lance et clôture l'examen afin notamment de permettre aux clients d'obtenir leurs résultats.
- ◆ Elle / il gère les aléas techniques et humains (problème technique, problème avec un candidat).
- ◆ En cas de fraude, elle/il gère la relation avec le fraudeur et l'ensemble du groupe, alerte son responsable en cas de besoin. Elle / il mentionne l'incident dans le compte-rendu de clôture (dans l'application INDIS recensant les incivilités et les fraudes) et porte plainte le cas échéant avec son responsable.

Planifier les sessions

- ◆ Planifie et organise chaque session d'examen à 3 mois minimum ou d'avantage selon les offres en intégrant la disponibilité des ressources RH et matérielles.
- ◆ Attribue les sessions à venir aux examinateurs.
- ◆ Gère les salles et le matériel en regard de la planification des différentes offres (disponibilité/réservation).
- ◆ Vérifie que toutes les sessions planifiées vont être assurées par un examinateur et gère les aléas techniques et humains (absentéisme imprévu d'un examinateur, ...)

Effectifs



+ de 100

Management



Non

Coordonner les opérations avec plusieurs intervenants internes ou externes

- ◆ Elle / il assure une bonne relation avec les auto-écoles et entreprises lors des visites de sites.
- ◆ Elle / il est garant du chiffre d'affaires et connaît les risques en cas de non respect des procédures.
- ◆ Elle / il s'appuie sur les interlocuteurs dédiés (supports informatiques en cas de SAV matériel) et est responsable de la détection des anomalies et de leur transmission.

Qualité Relations et Satisfaction Client

- ◆ Elle / il répond aux sollicitations des clients (réservation de sessions, ...)
- ◆ Elle / il est particulièrement vigilant sur l'accueil et la clôture des examens afin de garantir le service au client.

Excellence Opérationnelle / Amélioration continue

- ◆ Participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps-Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problèmes.
- ◆ Respecte les standards au poste.
- ◆ Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation.
- ◆ Est actrice/acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences en développant l'auto-contrôle et l'auto-apprentissage.

Santé Sécurité au Travail

- ◆ Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.
- ◆ Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité et les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.



Handwritten signatures and initials: ALJ, L-G, YD, T.F.



LA POSTE



Niveau de Classification : II.1

Filière : Collecte, Service de Proximité et Distribution

Code Fonction : 35873

PRODUCTION, OPERATIONS ET PRESTATIONS CLIENTS

Compétences

Techniques

<p>Précision Rigoureuse Etre précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.</p>	2
<p>Outils, bureautique, applicatifs et logiciels Capacité à piloter la réussite du service en utilisant les applications de supervision mis à sa disposition dans le SI. Capacité à analyser et à contrôler la saisie des données dans les différents SI Métiers. Capacité à veiller à la qualité des données des référentiels de son équipe, en les mettant à jour.</p>	3
<p>Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité Capacité à mettre en œuvre les projets et les décisions du CODIR sur son périmètre. Capacité à réaliser les contrôles qualité et à veiller au respect des « bons gestes » définis par le SMO. Capacité à adapter les ressources humaines et matérielles nécessaires selon la charge d'activité.</p>	2
<p>Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité Capacité à appliquer et à faire appliquer les consignes spécifiques et générales. Met en œuvre la démarche POSST (Prévention par l'Observation Sécurité Santé au Travail) et propose des plans d'action de résolution de problème. Utilise et veille à la bonne utilisation des moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.</p>	1
<p>Amélioration des processus dont il/elle a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client et de l'entreprise Capacité à observer le processus dans sa mise en œuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes</p>	1
<p>Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.</p>	2

Comportementales & Managériales

- ♦ Orientation Clients 2
- ♦ Orientation Résultats 2
- ♦ Adaptabilité 3
- ♦ Culture du changement et de l'innovation 2
- ♦ Maîtrise de soi 3
- ♦ Autonomie 3
- ♦ Analyse et discernement 2

Niveau 1 : Capacité à identifier les indicateurs de la compétence

Niveau 2 : Capacité à identifier les indicateurs de la compétence

Niveau 3 : Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et à agir proactivement sur le terrain en œuvre de la compétence

Niveau 4 : Expertise, qui permet de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de mesurer la performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives si nécessaire

Responsable d'Equipe, Responsable Opérationnel

Responsable fonctionnel : CLEX

Indicateurs de performance

- Nombre de sessions
- Nombre de sessions avec candidats
- Nombre d'examens et de sessions clôturées en 24h
- Nombre de sessions planifiées à 3 mois

Relations Internes et/ou Externes

Internes

- ♦ Responsables d'équipe, autres ROP
- ♦ Examineur Planificateur
- ♦ CLEX

Externes

- ♦ Candidats
- ♦ Clients

Conditions d'exercice

Lieu de travail

- ♦ Etablissements Opérationnels
- ♦ Salles en dehors de La Poste (mairie, Hôtel, ...)

Contraintes spécifiques

- ♦ Activité sur site distant
- ♦ Conduite de véhicule : Permis B

31/01/2023



BRANCHE SERVICES COURRIER COLIS
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES RELATIONS SOCIALES

J.P.

LF AY MD LG



PROJET



Niveau de Classification : Grpe A

Filière : XXXX

Code Fonction : XXXX

CORRESPONDANT DE LA LOGISTIQUE D'EXAMENS (CLEX)

F/H

PRODUCTION, OPERATIONS
ET PRESTATIONS CLIENTS

Raison d'être

Le Groupe met en place une offre de logistique d'examens répondant à un marché spécifique. La/Le Correspondant(e) Logistique d'Examens (CLEX) est transverse aux 2 branches BSCC et SIGPN, son périmètre d'activité est calé sur son territoire (DEX, ...)

Elle/il porte la responsabilité du portefeuille client de la logistique d'examens sur sa zone et est responsable du déploiement des offres aussi bien auprès des clients que des Examineurs Planificateurs.

Elle/il est le garant du respect de la réglementation dans les établissements centres d'examens.

Elle/il veille à la rentabilité des sites en proposant des plans d'actions aux DEX sur l'ouverture/fermeture/modification d'horaires des centres d'examens.

Effectifs



+ de 15

Management



Non

Missions

La/le CLEX développe le CA de son territoire (DEX, ...)

- En mettant en place une veille concurrentielle pour évaluer l'évolution du marché
- En réalisant un diagnostic de son territoire en collaboration avec l'UA logistique d'examens. Elle/il identifiera les pistes d'amélioration et de développement et proposera de nouvelles implantations des centres d'examens.
- En visitant régulièrement les clients et prescripteurs (auto-écoles, clients publics, ...) de son territoire pour faire la promotion des différents services de la Logistique d'examens
- En collaborant avec le DRIG de sa zone pour une meilleure connaissance des clients publics

La/Le CLEX agit pour la satisfaction Client

- En les accompagnant dans la prise en main des offres
- En surveillant périodiquement le NPS de chaque centre
- En veillant au respect des conditions réglementaires et contractuelles des offres.

La/Le CLEX veille à la rentabilité des sites de surveillance d'examens

- En mesurant périodiquement la rentabilité des sites de son territoire
- En réalisant un benchmark interne auprès des sites les plus en avance, et externe auprès des territoires proposant de bonnes pratiques et / ou enregistrant les résultats les plus en avance.
- En proposant aux territoires les plans d'actions de retour à l'équilibre. Il en suivra la mise en œuvre

Pilotage

- La / le CLEX propose les indicateurs de pilotage pertinents.
- Elle / il réalise le reporting de l'activité auprès des instances locales

La/le CLEX assure un management fonctionnel auprès de la communauté des Examineurs Planificateurs de son territoire (DEX, ...)

- En portant le déploiement et la mise en œuvre des nouvelles offres, en synergie avec l'UA et les centres d'examens.
- En épaulant les Examineurs Planificateurs dans l'appropriation des offres et en veillant à leur montée en compétence
- En s'assurant du respect des standards RH et réglementaires : habilitations, charte de déontologie, ...
- En étant garant du recrutement des agents en charge de la logistique d'examens de sa zone et veille à la disponibilité des ressources.
- En mettant en place des réunions d'animation régulières pour les informer des offres et partager les bonnes pratiques

Excellence Opérationnelle / Amélioration continue

- Participe au brief/débrief, à l'Espace-Temps-Communication de l'équipe et aux groupes de résolution de problèmes.
- Respecte les standards au poste.
- Veille à rétablir la qualité perçue auprès du client suite à un mécontentement ou une réclamation
- Est actrice/acteur de son évolution professionnelle et de sa montée en compétences en développant l'auto-contrôle et l'auto-apprentissage.

Santé Sécurité au Travail

- Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail.
- Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses notamment les zones d'attention ou les problèmes de sécurité et les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.



Handwritten signatures and initials: SF, AY, YD, L.G., A.F.



LA POSTE

PROJET



PRODUCTION,
OPERATIONS ET
PRESTATIONS
CLIENTS

Niveau de Classification : Grpe A

Filière : XXX

Code Fonction : XXX

PRODUCTION,
OPERATIONS

◆ Compétences

Techniques

Comportementales & Managériales

Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité Capacité à mettre en œuvre les projets et les décisions du CODIR sur son périmètre. Capacité à réaliser les contrôles qualité et à veiller au respect des « bons gestes » définis par le SMQ. Capacité à adapter les ressources humaines et matérielles nécessaires selon la charge d'activité.	3
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité Capacité à appliquer et à faire appliquer les consignes spécifiques et générales. Met en œuvre la démarche POST (Prévention par l'Observation Sécurité Santé au Travail) et propose des plans d'action de résolution de problèmes. Utilise et veille à la bonne utilisation des moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.	2
Animation Fonctionnelle Animer des groupes de travail et/ou un réseau, faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.	3
Conduite du changement Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).	3
Management de projets Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction clients. Analyser les risques et mettre en œuvre les mesures correctrices.	3
Appui et Conseil Apporter conseils, propositions et informations utiles au client/partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels	3
Fidélisation Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie. Développer l'équipement du client et de sa famille. Suivre la recommandation Prendre en charge et se sentir concerné par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà	3
Prospection Mettre en œuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.	3
Amélioration des processus dont il/elle a la responsabilité en prenant en compte la vision du posier, du client et de l'entreprise Capacité à obtenir le processus dans sa mise en œuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes	3
Management du Système d'Excellence Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipes par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Posier et l'Entreprise.	1

- Orientation Clients 4
- Orientation Résultats 4
- Orientation Stratégique 3
- Adaptabilité 3
- Coopération ouverture 3
- Autonomie 3

Niveau 1:

Compréhension des fondamentaux de la compétence

Niveau 2:

Capacité à mettre en œuvre des actions liées à la compétence obtenue

Niveau 3:

Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence

Niveau 4:

Expertise, qui permet de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de mesurer le performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives le cas échéant

◆ Responsable hiérarchique

◆ Indicateurs de performance

◆ Relations Internes et/ou Externes

Internes

- Responsables d'équipe, autres RDP
- Examinateurs Planificateurs
- UA Logistique d'examen, Directions fonctionnelles BCC/BGPN, Direction Régionale Groupe

◆ Conditions d'exercice

Lieu de travail

- Etablissements Opérationnels
- Salle en dehors de La Poste

Direction commerciale en territoire part et pro ou autre
Dépend fonctionnellement de la Directrice de l'UA Logistique d'Examens

CA du territoire

- Nb de sites rentables
- Nb de sessions réussies en 24h00

Déploiement des nouvelles offres dans les délais impartis par l'UA

Externes

- Clients
- Prospects
- Partenaire/Intervenants zone de chalandise (Réseau, Maître...)
- Candidats

Contraintes spécifiques

- Déplacements (visite de sites, prospection commerciale)
- Conduite de véhicule : Permis B

31/01/2023



BRANCHE SERVICES COURRIER COLIS
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES RELATIONS SOCIALES

SF ALS VD T.F. L.G



Niveau de Classification : IVA
Filière : Management d'Unités Opérationnelles
Code Fonction : 15501

MANAGEMENT OPERATIONNEL

CHEF D'AGENCE LOG'ISSIMO

Raison d'être

Dans le contexte du déploiement des activités LOG'ISSIMO, de la marque et de son réseau d'agences, le **chef d'agence** est responsable des opérations logistiques des contrats locaux et nationaux, et est engagé dans le développement commercial des offres de services LOG'ISSIMO de son bassin*.

Elle/il mobilise les ressources (humaines et matérielles), les supports / structure des sites hébergeant, et dispose notamment des moyens adaptés à l'activité urbaine (vélo cargo/ILU) dans une concertation continue avec l'ensemble des équipes managériales impliquées dans la réalisation de ces activités.

Elle/il est garante/garant de la performance de l'activité sur son bassin et du management des ressources au service d'une expérience client réussie.

Elle/il contribue à un dialogue social de qualité, s'assure du bien-être au travail de tous les collaborateurs de l'agence et contribue à développer l'autonomie responsable des équipes, notamment celles des sites distants de l'agence principale.

Effectifs



Management



Oui

♦ Missions

Le/la Chef/ffe d'agence est responsable des activités et ressources LOG'ISSIMO, sur son bassin.

Il/elle exerce son activité en PIC ou en PPDCMF.

Gestion de la vie des contrats et de la relation avec les clients

- Construit une relation durable avec le client en pilotant notamment la qualité et la ponctualité du service rendu, et en maîtrisant le pilotage de la conformité des processus de production (flux, standards, stocks...);
- Garantit la satisfaction client ;
- S'assure de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation ;
- Fait preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client
- Entretient la relation client au travers de rencontres périodiques
- Contribue par son action commerciale et opérationnelle au renouvellement de contrats ;
- Contribue également à la détection d'opportunités et d'apports d'affaires en concertation avec les forces de vente ;
- Participe aux négociations de renouvellement de contrat ;

Contribution au développement commercial du chiffre d'affaires du bassin

- Mobilise les équipes terrain pour identifier des besoins clients et en faire le relais aux équipes commerciales sous forme d'apport d'affaires ;
- Propose et pilote un plan d'actions visant à développer les apports d'affaires sur son bassin en collaboration avec les forces de vente ;

- Participe aux instances commerciales (notamment le comité local LOG'ISSIMO en tant que de besoin) ;
- Apporte le support nécessaire aux équipes commerciales pour faciliter les ventes et répondre au besoin des prospects ;

Gestion des opérations et des ressources

- Gère les opérations, la conformité et le respect de la promesse client des contrats à opérer (contrats issus du développement local et réalisation de contrats nationaux à opérer localement) ;
- S'assure de la bonne intégration des nouveaux contrats vendus (date de démarrage, heures de service, conformité contractuelle...) et de la mise en œuvre immédiate des ajustements éventuels ;
- Planifie, organise et contrôle ou fait contrôler les opérations logistiques (réception, stockage, préparation de commandes, approvisionnement, expédition de marchandises, produits...) selon les impératifs (délais, qualité, coûts...), et contribue au respect de la réglementation et les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire si besoin ;
- S'assure de l'allocation des ressources au juste besoin des activités et à ce titre, optimise les ressources mutualisées et manage les ressources progressivement dédiées aux activités LOG'ISSIMO de son bassin dans une concertation continue avec les managers des différents sites de son bassin : les ressources humaines et équipes, l'immobilier, les équipements, les véhicules et surfaces mises à disposition dans le cadre de l'activité de l'agence ;
- Pilote la montée en compétences des personnels
- Garantit le respect des standards notamment l'utilisation des applicatifs et logiciels de son domaine d'activité ;

1

SF ALS 40 L.G T.F.



Niveau de Classification : IVA

Filière : Management d'Unités Opérationnelles

Code Fonction : 15501

MANAGEMENT OPERATIONNEL

CHEF D'AGENCE LOG'ISSIMO

Effectifs

Management



Oui

◆ Missions (suite)

- Pilote les ressources locales sous-traitantes, dans le respect de la réglementation et des processus BSCC;
- Pilote les réalisations des équipes partenaires (Mediapost/Chronopost/Nouvelle Attitude...);
- Est garant de la mise à jour des données client/fournisseur et de leur fiabilisation.

Management

Dans les agences Métropoles et agences Grandes Villes avec antennes, le chef d'agence est responsable hiérarchique des équipes LOG'ISSIMO au sein de l'agence et anime fonctionnellement les équipes LOG'ISSIMO sur les sites distants (antennes, autres sites PDC).

Exception : dans les agences Métropoles multi-sites, le Chef d'agence est responsable hiérarchique des équipes LOG'ISSIMO sur l'ensemble des sites de son périmètre.

- Recrute ses équipes en lien avec le DE / DIR PIC;
- Définit les responsabilités individuelles et collectives et donne du sens aux actions des équipes;
- Pilote le travail des équipes dédiées au quotidien, sur un même site ou à distance, sur site client, en donnant une cohérence d'ensemble aux actions et en favorisant la cohésion des équipes;
- Anime les équipes mobilisées à temps partiel sur l'activité LOG'ISSIMO, sur un même site ou à distance. Il engage le/les encadrant(s) de l'antenne (ou des antennes) ou des PDC « sous-traitantes » de son bassin sur les résultats LOG'ISSIMO de son agence / bassin via un contrat d'autonomie et d'objectifs dont il définit les attendus;
- Assure la formation sur le lieu de travail, favorise le transfert de savoir-faire sur des nouveaux outils ou process;
- Installe les standards de travail et pilote leur amélioration, notamment pour toutes les activités nouvelles sur le(s) site(s);
- Garantit la santé et sécurité au travail au travers notamment des contrôles d'applications des gestes professionnels de la manutention et de la stricte observance du port des EPI, au travers des routines managériales de l'excellence;
- Construit les plans de développement individuel et réalise les entretiens annuels (appréciation et professionnel) des agents qui lui sont rattachés et y contribue pour les agents dont il n'est pas le responsable hiérarchique;

- Assure, avec les directeurs d'établissements concernés, la revue de personnel pour les effectifs de l'agence;
- Participe aux routines managériales de l'établissement (CODIR Etablissement, Brief, RPM, TT...).

Pilotage de la performance

- Construit le tableau de bord de pilotage de l'activité de l'agence (sur l'ensemble de son bassin) :
 - KPI de suivi financier (y compris CA du bassin);
 - KPI managériaux;
 - KPI Logistiques et supply chain;
 - KPI de gestion des stocks.
- Garantit le résultat sur sa zone de compétence notamment lors des RPO de l'Etablissement sur un volet LOG'ISSIMO avec le DE, le DO et le DR LOG'ISSIMO (en complément, une RPO spécifique LOG'ISSIMO pourra être tenue);
- Définit le plan de montée en charge de l'agence/ du bassin et suit le respect du planning et l'ambition de développement. A ce titre propose des évolutions du modèle industriel en accord avec les équipes de la DEX (DEX/DR/DSDT) vers davantage de performance;

Principaux Indicateurs de Résultats

- CA Log'issimo de son bassin
- Contribution à la marge: FGTI, réduction coûts structure
- Délais moyen de paiement
- Nombre de réclamation
- NPS
- Taux de réalisation
- Taux de flashage
- Taux de respect du créneau par prestation
- Dépassement des volumes de contrats
- Taux de KM parcourus en électrique
- Taux de molocs mobilisés
- Part des prestations facturées/non facturées
- Volume TE
- Taux de rotation des stocks
- Taux d'écart d'inventaire
- Taux d'utilisation de la capacité de stockage
- Taux de freinte (écart sur stock inexplicable)

SF ALS YD L.G A.S.



Niveau de Classification : IVA
Filière : Management d'Unités Opérationnelles
Code Fonction : 15501

MANAGEMENT OPERATIONNEL

◆ **Compétences**

Transverse et Métier

Comportementales & Managériales

<p>Connaissance des process bout en bout Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc...).</p>	3
<p>Analyse de la performance et de la rentabilité Analyser la performance d'un projet à un instant T (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).</p>	3
<p>Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération ses contraintes et les risques associés.</p>	3
<p>Management de projet Appliquer les méthodes et outils projet (gestion des risques, planification, pilotage, animation, budget...) afin de contribuer/coordonner/manager un projet de bout en bout en mobilisant les ressources nécessaires et en tenant compte des contraintes de l'environnement.</p>	2
<p>Stratégie de relations sociales Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.</p>	2
<p>Sécurité / Sûreté des biens et des personnes Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.</p>	3
<p>Management du système d'excellence Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipes par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.</p>	3

Conduite d'équipe	4
Développement des femmes et des hommes	3
Coopération et ouverture	4
Culture du changement et de l'innovation	3
Orientation client	4
Orientation résultats	3
Orientation stratégique	3

Niveau 1 : Compréhension des fondamentaux de la compétence
 Niveau 2 : Capacité à mettre en œuvre des actions liées à la compétence donnée
 Niveau 3 : Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence
 Niveau 4 : Expertise, qui permette de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de mesurer la performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives le cas échéant.

◆ **Rattachement hiérarchique : Directeur /trice d'établissement ou Directeur/ trice de PIC**

◆ **Relations Internes et/ou Externes**

- DEX et DR LOG'ISSIMO
- DE ou DIRPIC du site où est hébergée l'Agence
- DO de la zone où est située l'agence
- DE des sites hébergeant les antennes dépendant de l'agence
- DE des établissements opérant les services Hors agence et antennes
- Equipes LOG'ISSIMO (Encadrant, ROP...)
- Equipes partenaires
- Equipes sur les sites Clients
- Ensemble des forces de vente du bassin en charge du développement commercial de LOG'ISSIMO
- DRG
- Les clients et prospects (relation client et commerciale)

◆ **Conditions d'exercice**

Lieu de travail

- Sur sa zone géographique

Contraintes spécifiques

- Déplacements fréquents
- Disponibilité



Banquet Services/Coventry Cours
 DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES RELATIONS SOCIALES

Handwritten signatures and initials: SIF, ALS, YD, L.G, J.F.



LA POSTE



Niveau de Classification : IV B

Filière : Management d'Unités Opérationnelles

Code Fonction : 15500

MANAGEMENT

DIRECTRICE/DIRECTEUR REGIONAL LOG'ISSIMO

Raison d'être

Dans le cadre du déploiement des activités LOG'ISSIMO, de la marque et de son réseau d'agences, le directeur régional LOG'ISSIMO est rattaché au DEX ;

Elle/il décline la stratégie de la BSCC et plus particulièrement de la BUNS et en garantit la parfaite application sur son territoire dans le cadre de la démarche d'Excellence ;

Elle/il pilote et garantit la fidélisation des clients en portefeuille ;

Elle/il est responsable de la sécurisation du chiffre d'affaires des clients sur sa DEX (réalisation et renouvellement) ;

Elle/il est co-responsable du chiffre d'affaires sur sa DEX avec le directeur commercial régional, le directeur commercial DEX et la télévente (développement et fidélisation des clients) ;

Elle/il rend compte des résultats LOG'ISSIMO sur sa DEX et est responsable de la performance des opérations ;

Elle/il anime et coordonne l'action des chefs d'agence sur les bassins de la DEX ;

Elle/il contribue au dialogue social de la DEX, s'assure du bien-être au travail de tous les collaborateurs en charge des activités LOG'ISSIMO ;

Elle/il contribue au développement des compétences et professionnalisation continue des collaborateurs sur les activités LOG'ISSIMO ;

Elle/il entretient une relation de confiance avec ses clients clés au niveau régional.

Effectifs



12

Management



Oui

♦ Missions

Le directeur Régional LOG'ISSIMO est responsable de la performance des activités LOG'ISSIMO sur sa DEX.

Il est membre du CODIR DEX et bénéficie à ce titre du même régime indemnitaire que les DO.

A ce titre, il est responsable de :

Décliner la stratégie du Groupe

Porte la stratégie du Groupe, de la BSCC et des spécificités liées à LOG'ISSIMO et accompagne les chefs d'agence et leurs équipes dans sa compréhension et la réussite des projets ;

S'assure de la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie en validant et pilotant l'activité des chefs d'agence ;

Contribue à l'élaboration et la mise en œuvre du schéma directeur territorial LOG'ISSIMO de sa DEX.

Assurer la mise en œuvre des contrats et la rentabilité de l'activité LOG'ISSIMO

Participe aux études de faisabilité pour la mise en œuvre des contrats LOG'ISSIMO locaux ou nationaux ;

Participe à la rédaction des réponses aux appels d'offre en apportant une expertise technico-fonctionnelle ;

Porte la responsabilité du déploiement des contrats en territoire et in fine, de la sécurisation du chiffre d'affaire ;

Définit et pilote un plan d'actions d'optimisation des coûts en collaboration avec les équipes de la DEX et les chefs d'agence ;

Pilote les indicateurs financiers de l'activité LOG'ISSIMO sur la DEX, notamment lors de RPO avec les Chefs d'agence ;

Assure un reporting financier régulier au DEX et à la BUNS.

Contribuer au développement : fidéliser les clients et favoriser l'apport d'affaires sur le territoire

Construit et pilote un plan d'action au niveau DEX, en coopération avec les chefs d'agence et les forces de vente visant à promouvoir l'apport d'affaire ;

Assure le lien entre les équipes commerciales nationales et locales et ses homologues d'autres DEX afin d'apporter la meilleure réponse possible aux besoins clients ;

Organise des rencontres régulières et construit une relation durable avec les clients prioritaires au sein de la DEX, et en lien avec les contrats nationaux ;

Coordonne les équipes en DEX et DEXCIL, notamment DMDL, DPL, DQSC pour garantir la satisfaction client ;

Visé l'amélioration continue de la satisfaction client

1

SF

ALS

YD

L.G
T.F.



LA POSTE



MANAGEMENT
OPÉRATIONNEL

Niveau de Classification : IV B

Filière : Management d'Unités Opérationnelles

Code Fonction : 15500

MANAGEMENT

◆ Missions

Management

Il anime fonctionnellement les chefs d'agence de sa DEX :

- Participe au recrutement des chefs d'agence de sa DEX en lien avec le DE / DIR PIC ;
- Il coordonne et appuie les chefs de projet dans les travaux de préparation d'ouverture d'agence sur la DEX ;
- Anime des revues de performance avec les chefs d'agence pour piloter les résultats, analyser les écarts et suivre les plans d'actions ;
- Accompagne et/ou pilote l'accompagnement de la montée en compétence des équipes LOG'ISSIMO de sa DEX ;
- Garantit l'Excellence en termes d'engagement/SST, de conquête, de production/opérations, de qualité de service/satisfaction client ;
- Prend part aux instances sociales et favorise un dialogue de qualité.

Principaux Indicateurs de Résultats

- ◆ CA Log'issimo DEX
- ◆ Contribution à la marge: FGTI, réduction coûts structure
- ◆ Délais moyen de paiement
- ◆ Nombre de réclamation
- ◆ NPS
- ◆ Taux de réalisation
- ◆ Taux de flashage
- ◆ Taux de respect du créneau
- ◆ Dépassement des volumes de contrats
- ◆ Taux de KM parcourus en électrique

1



LA POSTE

◆ **Compétences**



Niveau de Classification : IV B

Filière : Management d'Unités Opérationnelles

Code Fonction : 15500

MANAGEMENT

Transverses et Métier

Comportementales & Managériales

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération ses contraintes et les risques associés.	3
Analyse de la performance et de la rentabilité Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).	3
Connaissance des process bout en bout Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc.).	3
Management de projet Appliquer les méthodes et outils projet (gestion des risques, planification, pilotage, animation, budget...) afin de contribuer/suivre/manager un projet de bout en bout en mobilisant les ressources nécessaires et en tenant compte des contraintes de l'environnement.	3
Stratégie de relations sociales Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.	2
Sécurité / Sûreté des biens et des personnes Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.	2
Management du système d'excellence Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipes par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.	3



Niveau 1 : Compréhension des fondamentaux de la compétence
 Niveau 2 : Capacité à mettre en œuvre des actions liées à la compétence donnée
 Niveau 3 : Maîtrise de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence
 Niveau 4 : Expertise, qui permette de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de maximiser la performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives le cas échéant

◆ **Rattachement hiérarchique : Directrice Exécutive/Directeur Exécutif**

◆ **Relations Internes et/ou Externes**

Internes

- ◆ Chefs d'agence Log'issimo de sa zone
- ◆ DE/DPIC des agences Log'issimo
- ◆ Directrice/Directeur Commercial Part et Pros
- ◆ Directrices/Directeurs Opérationnels
- ◆ Directrice/Directeur de Territoire du Réseau
- ◆ Directrice/Directeur Commercial Vente Entreprises
- ◆ Directrice/Directeur Commercial Vente Entreprises
- ◆ DAS de la DEK

Externes

◆ **Conditions d'exercice**

Lieu de travail

- ◆ Sur sa zone géographique

Contraintes spécifiques

- ◆ Déplacements fréquents
- ◆ Disponibilité



BRANCHE SERVICES COURRIER CDUS
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES RELATIONS SOCIALES

Handwritten signatures and initials:
 L.G.
 J.F.
 A.S.
 Y.D.
 T.K.