



ACCORD SUR LES PARCOURS PROFESSIONNELS ET LA RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT DES POSTIERS DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMERIQUE

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
CHAPITRE 1 : CHAMP D'APPLICATION ET PERIMETRE	4
CHAPITRE 2 : L'ACCOMPAGNEMENT DES POSTIERS DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMERIQUE DANS LA CONSTRUCTION ET LA REALISATION DE LEURS PARCOURS PROFESSIONNELS	5
Article 1 : Information pour la construction du parcours professionnel	6
Article 2 : Des mesures financières pour faciliter les parcours professionnels	7
2.1. Les principes pour tous	7
2.2. Des mesures spécifiques complémentaires	7
2.2.1 Indemnité de mobilité territoriale	7
2.2.2 Accompagnement de l'évolution des postiers bénéficiant d'une rémunération variable spécifique	8
CHAPITRE 3 : DES MESURES SPECIFIQUES SUPPLEMENTAIRES EN FAVEUR DE LA RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT DES POSTIERS DES BUREAUX DE POSTE	9
Article 3 : Les attentes de la Branche Grand Public et Numérique dans les bureaux de poste	10
Article 4 : La reconnaissance de l'engagement pour l'expérience client	11
Article 5 : La priorisation des mobilités internes	11
Article 6 : La poursuite et la valorisation des plans d'actions en matière de prévention des incivilités/agressions et d'investissement informatique	12
6.1. Le plan d'action prévention des incivilités / agressions	12
6.2. Le plan d'investissement informatique	12
CHAPITRE 4 : LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD	13
Article 7 : Dispositif d'information et de communication sur l'accord	14
Article 8 : Durée, entrée en vigueur et révision de l'accord	14
8.1. Durée et entrée en vigueur de l'accord	14
8.2. Révision de l'accord	15
Article 9 : Le suivi de l'accord	15
Article 10 : Les formalités de dépôt et de publicité	15
ANNEXE	16

PREAMBULE

Créée dans le cadre du plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », la Branche Grand Public et Numérique s'est profondément transformée pour répondre à l'ambition du Groupe La Poste de devenir le 1^{er} réseau de proximité, humain et numérique, de renforcer sa présence dans tous les territoires et de construire la croissance de demain.

Cette ambition se traduit à travers 3 défis,

- Le défi de l'expérience client : Renforcer notre attractivité, avec comme principe fondateur la symétrie des attentions entre clients et postiers.
- Le défi du développement : Créer de la valeur, en faisant notamment du numérique et des services de proximité de puissants relais de croissance.
- Le défi de la présence : Optimiser notre présence, en développant un modèle partenarial physique et numérique ouvert répondant aux besoins de chaque territoire.

La Branche Grand Public et Numérique a ainsi, depuis 4 ans, poursuivi sa transformation pour répondre à ses trois défis. L'amélioration de la note google, l'amélioration de l'indicateur QVT, la qualité et l'usage de la base client, le maintien de l'audience de nos points de contact physiques à un niveau élevé et la diversification de notre offre sont autant de réussites qui témoignent de l'engagement des postiers au quotidien.

Acteurs de cette transformation, les postiers ont bénéficié de l'accord « La Poste engagée avec les Postiers », et des deux accords sociaux de la Branche Grand Public et Numérique en date des 8 décembre 2021 et 17 mai 2022.

Ces deux accords ont permis d'apporter les compléments et outils nécessaires tant dans la construction des projets professionnels que dans la mise en place d'engagements réciproques au service du client.

Ces différents accords sont arrivés à échéance le 31 mars 2025.

La Poste doit continuer à se transformer avec l'appui de tous les postiers pour accompagner les évolutions à venir.

Pour ce faire, La Poste a signé, pour la période du 1^{er} avril 2025 au 30 septembre 2026, un nouvel accord relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels et Mixité des Métiers (GEPPMM) qui définit les orientations, les principes et les actions à engager en faveur du développement professionnel.

En complément, la Branche Grand Public et Numérique souhaite par cet accord maintenir, sur la période 2025-2026, les leviers et les mesures spécifiques développées dans les accords précédents qui ont su démontrer leur efficacité pour poursuivre sa transformation.

La Branche Grand Public et Numérique ouvrira de nouvelles négociations en 2026 pour couvrir la période suivante.



CHAPITRE 1 : CHAMP D'APPLICATION ET PÉRIMÈTRE

Les dispositions figurant dans le présent accord s'appliquent à tous les personnels de La Branche Grand Public et Numérique, sauf mention expresse dans leur formulation.

Les termes employés pour désigner les postiers sont utilisés dans un sens générique.

Ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.



CHAPITRE 2 : L'ACCOMPAGNEMENT DES POSTIERS DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMERIQUE DANS LA CONSTRUCTION ET LA RÉALISATION DE LEURS PARCOURS PROFESSIONNELS

Tout postier doit pouvoir disposer des moyens pour faire face aux évolutions nécessaires à son développement, tout en lui permettant de concrétiser dans les meilleures conditions possibles son projet professionnel.

Pour cela, chacun doit être en mesure de connaître les possibilités ou opportunités afin de se préparer à toute évolution.

La Branche Grand Public et Numérique s'engage pour permettre à chacun de disposer des informations, outils et moyens lui permettant de préparer dans le temps son évolution professionnelle.

Article 1 : Information pour la construction du parcours professionnel

Tout postier de la Branche Grand Public et Numérique, y compris tout postier éloigné temporairement du service, doit disposer des informations nécessaires à la construction de son projet d'évolution.

Cela suppose de mettre à sa disposition le maximum d'éléments d'informations nécessaires à cette construction et notamment :

- L'évolution de son métier
- Les fonctions prioritaires
- Les compétences sur lesquelles s'appuyer dans l'avenir
- Les métiers nouveaux susceptibles d'émerger
- Les services ou entités territoriales appelés à se développer
- Les différentes passerelles pouvant exister
- Les dispositifs de formation / développement des compétences
- Les éléments de rémunération des différentes fonctions envisagées
- Les différents dispositifs de mobilité
- Les mesures d'âge existantes

Pour permettre au postier de disposer des informations nécessaires à la construction de son parcours professionnel, les outils suivants sont mis en place :

- En cible, deux ETC par an ayant pour objet de présenter les métiers nouveaux, les nouveaux dispositifs de formation, etc.
- Un crédit annuel de trois heures, pour tout postier qui le souhaite, comptabilisé sur son temps de travail, pour identifier son projet professionnel.

Les modalités seront définies par les managers au regard de l'organisation du travail et des plannings d'activité.

Ces deux mesures viennent en complément des actions de communication et d'information sur l'évolution professionnelle que réalisent les managers, les DRH/RRH et les EMRG (Espace Mobilité et Recrutement Groupe).

Afin de donner une meilleure vision sur les perspectives d'évolutions et de mobilités possibles à la Branche Grand Public et Numérique et plus largement dans le Groupe. et permettre aux collaborateurs de construire leurs projets professionnels, un outil est mis à la disposition de tous pour disposer des éléments suivants :



- La cartographie et le descriptif des métiers de la Branche Grand Public et Numérique illustrés par des vidéos témoignages,
- Les trajectoires professionnelles possibles,
- Le descriptif des parcours d'évolutions (itinéraires balisés, parcours pionniers) et parcours prise de poste.

Indicateurs :

- Nombre d'ETC proposés intégrant des informations sur la construction des projets professionnels
- Thématiques abordées au cours de ces ETC

Article 2 : Des mesures financières pour faciliter les parcours professionnels

2.1 Les principes pour tous

L'ambition de La Poste est de donner à chaque postier les moyens pour faire face aux évolutions nécessaires à son développement, tout en lui permettant de concrétiser dans les meilleures conditions possibles son projet professionnel.

Les mesures décrites ci-dessous s'inscrivent en complément des dispositifs d'accompagnement financier indiqués dans l'accord « Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels et Mixité des Métiers » signé le 31 mars 2025.

2.2 Des mesures spécifiques complémentaires

2.2.1 Indemnité de Mobilité Territoriale

Pour les postiers des classes II et III concernés par une mobilité géographique et/ou fonctionnelle, il est prévu la possibilité de verser un montant supplémentaire au regard de chaque situation individuelle et/ou des besoins de l'entreprise.

Une enveloppe annuelle de deux millions d'euros est prévue à cet effet, dont l'utilisation sera déconcentrée dans chaque Niveau Technique de Gestion (DEX, Direction à compétence nationale, ...).

Pour chaque collaborateur, le montant de cette indemnité sera décidé, sur proposition du DRH, après échange avec le manager. Les collaborateurs seront informés en amont du recrutement des éléments financiers liés à la mobilité.

Cet accompagnement complémentaire pourra être attribué à un postier de la Branche Grand Public et Numérique au regard de différents éléments tels que :

- Prioritairement, les efforts d'adaptation et de mobilité géographique consentis
- La fonction visée afin notamment de favoriser l'accès aux métiers prioritaires de La Poste, à savoir, par exemple, les métiers en bureau de poste (chargé de clientèle, conseiller bancaire) et les métiers de management opérationnel ;
- La difficulté de comblement du poste visé.

L'enveloppe d'Indemnité de Mobilité Territoriale vise seulement à accompagner la mobilité géographique et/ou fonctionnelle des postiers des classes II et III, en priorité les Chargés de Clientèle, les Conseillers bancaires et les équipes managériales en secteurs.

Pour les Groupes A et au-delà, les dispositifs actuels restent en vigueur et ne sont pas modifiés.

Indicateurs :

- Nombre de postiers bénéficiaires : CC, LCB, Management, ...
- Montant moyen versé

2.2.2 Accompagnement de l'évolution des postiers bénéficiant d'une rémunération variable spécifique

Sont bénéficiaires de ce dispositif d'indemnité compensatrice les postiers qui ont une rémunération variable spécifique :

- Ceux ayant une RVB (prime de fonction bancaire + rémunération variable bancaire)
- Ceux ayant une RVC (Rémunération Variable Commerciale pour les Conseillers Clientèle Pro)
- Ceux étant sous contrat de rémunération variable (Directeurs de Secteur, Directeurs de Territoire)

Les modalités de calcul seront les suivantes :

- L'indemnité compensatrice sera égale à deux fois la différence entre le montant du variable cible de la fonction visée et le montant du variable cible de la fonction actuelle
- Elle sera versée en deux fois : la première moitié sera versée trois mois après la nomination sur le nouveau poste ; la seconde moitié sera versée un an après à la même date
- Les deux versements s'effectueront automatiquement, c'est-à-dire que le postier concerné n'aura aucune démarche à faire pour en bénéficier

Indicateurs :

- Nombre de postiers bénéficiaires : CC, LCB, Management, ...
- Montant moyen versé



CHAPITRE 3 : DES MESURES SPÉCIFIQUES SUPPLÉMENTAIRES EN FAVEUR DE LA RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT DES POSTIERS DES BUREAUX DE POSTE

Pour poursuivre sa dynamique de transformation et maintenir la symétrie des attentions envers ses collaborateurs en bureau de poste, la Branche Grand Public s'engage en :

- reconnaissant et valorisant l'engagement quotidien des postières et des postiers pour l'expérience client
- poursuivant les actions de prévention et de lutte contre les incivilités
- offrant une accessibilité informatique au meilleur standard.

Article 3 : Les attentes de la Branche Grand Public et Numérique en bureau de poste

Notre **premier enjeu** est de gagner chaque jour la préférence de nos clients. Quel que soit le client, sa demande et le canal par lequel il entre en interaction avec La Poste et La Banque Postale, nous souhaitons qu'il se sente bienvenu, considéré, entre de bonnes mains et serein : tels sont les quatre marqueurs de l'empreinte relationnelle qu'il nous faut créer.

Notre **deuxième enjeu** est d'accompagner les clients dans la transformation numérique et digitale et également les clientèles les plus fragiles. La conjugaison optimale du physique et du digital va générer de nouveaux flux dans les bureaux de poste, où la relation humaine acquiert toute sa valeur, dans l'accompagnement attentif du client.

Le **troisième enjeu** concerne le domaine bancaire avec un modèle de distribution qui évolue avec une articulation renforcée entre le digital et le physique. Il nous faut ainsi, au sein des bureaux, accompagner le client dans cette transformation, tout en continuant de répondre à ses attentes au premier contact. Au sein du bureau de poste, la réponse au client pourra aller de la vente d'un produit simple par le chargé de clientèle au conseil le plus expérimenté dans le domaine bancaire par le chargé d'affaires expert en patrimoine.

Le **dernier enjeu** concerne la prise en charge des professionnels courrier grand public à qui nous devons offrir une expérience client améliorée.

Les nouvelles activités et nouvelles modalités de mise en relation issues de ces quatre enjeux font l'objet d'un déploiement progressif pour sécuriser l'ensemble des postières et des postiers :

- une formation en amont est systématiquement réalisée pour effectuer ces nouvelles activités,
- un accompagnement individualisé est mis en place pour permettre l'acquisition des compétences nécessaires. Cet accompagnement défini en fonction des capacités de chacun a pour objectif de donner du temps et les moyens nécessaires pour mettre en œuvre ces nouvelles compétences,
- un cadrage national préalable des modalités opérationnelles est défini (outils, parcours client, organisation du travail...).

Indicateurs :

- Modalités de dispense des formations sur les nouvelles activités

Article 4 : La reconnaissance de l'engagement pour l'expérience client

Le défi de l'expérience client s'est traduit par une nette amélioration de l'accueil de nos clients en bureau de poste. La mise en place de la Rémunération Variable Expérience client (RVE) a été un moyen de reconnaissance des postiers qui ont permis cette performance.

Sont notamment concernés par cette mesure :

- les chargés de clientèle dont les chargés de clientèle remplaçants,
- les conseillers clientèles professionnels,
- les responsables de l'espace commercial,
- les responsables d'exploitation,
- les directeurs de secteur

Les critères retenus pour évaluer cette contribution portent sur la perception client. Il s'agit de prendre en compte, au niveau de chaque secteur, aussi bien la performance « expérience client » que le développement de la commercialité qui y est associé.

Cette Rémunération Variable Expérience client quadrimestrielle (RVE) vient en complément des dispositifs de variables actuels selon les populations (Part Variable, commissionnement ou RVB). Elle se traduit concrètement par une augmentation de l'enveloppe globale de la rémunération variable avec une RVE.

Le dispositif est précisé dans une note spécifique sur le sujet.

Indicateurs :

- Nombre de postiers bénéficiaires : Espace commercial, Management
- Montant moyen versé
- Nombre de secteurs bénéficiaires

Article 5 : La priorisation des mobilités internes

Afin de favoriser la mobilité interne qui est prioritaire dans l'entreprise, deux parcours de mobilité ont été reconduits dans l'accord GEPPMM : l'itinéraire balisé et le parcours pionnier.

La Branche Grand Public et Numérique s'engage, sur les années 2025-2026, à mettre en place :

- 400 itinéraires balisés vers le métier de Chargé de Clientèle (Facteur ou Agent de Traitement vers le métier de Chargé de Clientèle) ;
- 500 itinéraires balisés pour l'accès au métier de Conseiller Bancaire de Proximité (Chargé de Clientèle vers le métier de Conseiller Bancaire de Proximité) ;
- 800 itinéraires balisés au sein la Ligne Conseil Bancaire (Conseiller Bancaire de Proximité vers le métier de Chargé d'Affaires et/ou Chargé d'Affaires vers le métier Chargé d'Affaires Expert en Patrimoine).

Ces 1700 itinéraires balisés représentent autant d'opportunités de promotions pour les collaborateurs.

Indicateurs :

- Nombre d'itinéraires balisés vers le métier de Chargé de Clientèle
- Nombre d'itinéraires balisés pour l'accès au métier de Conseiller Bancaire de Proximité
- Nombre itinéraires balisés au sein la Ligne Conseil Bancaire

Article 6 : La poursuite et la valorisation des plans d'actions en matière de prévention des incivilités/agressions et d'investissement informatique

6.1 Le plan d'action prévention des incivilités/agressions

En complément de l'accord Qualité de Vie et Conditions de Travail signé le 10 avril 2025, la Branche Grand Public et Numérique s'engage pour permettre aux postières et postiers de travailler dans les meilleures conditions pour être au service du client et à poursuivre le plan de lutte contre les incivilités/agressions.

La prévention et la gestion des incivilités/agressions est un levier essentiel pour offrir aux collaborateurs « l'expérience postier remarquable » qui est au cœur de la stratégie de la Branche Grand Public et Numérique.

La Branche Grand Public et Numérique poursuit son engagement sur le sujet en affichant notamment une « tolérance zéro » pour les auteurs d'agression.

La Branche Grand Public et Numérique consacre pour les bureaux de poste très exposés (BTE), qui sont au nombre de 300, un budget local dédié à la QVCT à hauteur de 1000€ annuel pour améliorer les conditions de vie au travail des postières et postiers.

De nouveaux outils tels que WIDGET ont également été mis en place et sont en cours de déploiement dans 500 bureaux.

Pour tenir compte de l'évolution de nos métiers et des formes d'incivilités (en physique et à distance), la Branche Grand Public et Numérique actualise les formations existantes en :

- Proposant une nouvelle formation sur les incivilités à distance pour les COBAS
- Faisant évoluer la formation du manager, notamment pour lui permettre de mener un débrief individuel et collectif post-agression
- Laissant la marge de manœuvre au directeur de secteur de déployer auprès des équipes en secteur un atelier sur les incivilités du quotidien.

Indicateur :

- Suivi du budget QVT
- Commission de suivi dédiée au plan d'action incivilité

6.2 Le plan d'investissement informatique 2025-2026

L'amélioration de la Qualité de Service du Système d'Information de la Branche Grand Public et Numérique est au cœur de nos préoccupations au quotidien.

La Branche Grand Public et Numérique utilise un SI complexe qui est le fruit de nombreuses transformations de nos métiers et de nos organisations.

L'amélioration de la qualité de service a été positionnée comme l'un de nos enjeux prioritaires.

Un programme transverse d'amélioration de la qualité de service sera très prochainement lancé afin de renforcer encore nos efforts et nos moyens sur le sujet.

Ce programme d'amélioration de la qualité de service sera complété par un grand programme d'amélioration de la connectivité (bande passante) dans 6.000 bureaux de poste.



CHAPITRE 4 : LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD

Article 7 : Dispositif d'information et de communication sur l'accord

Les signataires de l'accord conviennent de la nécessité de communiquer très largement sur :

- Les mesures et engagements de l'accord pour en expliquer les enjeux, en partager le sens, et ainsi favoriser l'engagement et l'adhésion de toutes les parties prenantes ;
- Les dispositifs d'accompagnement des postiers.

Différents canaux de communication seront utilisés tout au long de la durée de l'accord pour que l'information parvienne à l'ensemble des destinataires concernés.

Article 8 : Durée, entrée en vigueur et révision de l'accord

8.1 Durée et entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord entrera en vigueur le 1^{er} juin 2025.

Il est conclu pour une durée déterminée dont le terme est fixé au 31 décembre 2026, et cessera de produire tous ses effets à cette date.

8.2 Révision de l'accord

Jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel le présent accord a été conclu, chaque partie signataire ou adhérente de cet accord et représentative dans le champ d'application de l'accord peut, à tout moment, demander la révision de tout ou partie du présent accord.

A l'issue du cycle électoral au cours duquel le présent accord a été conclu, chaque organisation syndicale représentative dans le champ d'application de l'accord peut, à tout moment, demander la révision de tout ou partie du présent accord.

Article 9 : Le suivi de l'accord

Une commission nationale de suivi du présent accord est créée avec les parties signataires.

Elle est composée de :

- 3 Délégués Syndicaux Centraux/Délégués Syndicaux Centraux Adjoints par organisation syndicale signataire du présent accord prioritairement choisis parmi ceux qui auront participé aux négociations de l'accord. Un des trois DSC/DSCA peut être remplacé par un expert préalablement mandaté.
- Représentants de la Branche Grand Public et Numérique

Cette commission aura pour mission de suivre la mise en œuvre de l'accord.

Elle se réunira trois fois durant l'applicabilité de l'accord, dont une première fois six mois après l'entrée en vigueur du présent accord.

Article 10 : Les formalités de dépôt et de publicité

Le présent accord signé sera notifié par courrier recommandé avec AR ou par courrier électronique à l'ensemble des organisations syndicales représentatives signataires et non signataires.

Le présent accord sera déposé par la Direction Générale de La Poste Grand Public et Numérique sur la plateforme TéléAccords du ministère du Travail.

Un exemplaire du présent accord sera également déposé auprès du secrétariat du greffe du Conseil des prud'hommes de Paris.

LES INDICATEURS MENTIONNES DANS CET ACCORD

L'information pour la construction du parcours professionnel :

- Nombre d'ETC proposés intégrant des informations sur la construction des projets professionnels
- Thématiques abordées au cours de ces ETC

L'indemnité de mobilité territoriale :

- Nombre de postiers bénéficiaires : CC, LCB, Management, ...
- Montant moyen versé

L'accompagnement de l'évolution des postiers bénéficiant d'une rémunération variable spécifique :

- Nombre de postiers bénéficiaires : CC, LCB, Management, ...
- Montant moyen versé

Les attentes de la Branche Grand Public et Numérique en bureau de poste

- Modalités de dispense des formations sur les nouvelles activités

La reconnaissance de l'engagement pour l'expérience client :

- Nombre de postiers bénéficiaires
 - Espace commercial
 - Management
- Montant moyen versé
- Nombre de secteurs bénéficiaires

La priorisation des mobilités internes :

- Nombre d'itinéraires balisés vers le métier de Chargé de Clientèle
- Nombre d'itinéraires balisés pour l'accès au métier de Conseiller Bancaire de Proximité
- Nombre d'itinéraires balisés au sein la Ligne Conseil Bancaire

Le plan d'action prévention des incivilités / agressions :

- Suivi du budget QVT
- Commission de suivi dédiée au plan d'action incivilité

Pour La Poste

Nathalie COLLIN

Directrice Générale adjointe du Groupe La Poste en
charge de la Branche Grand Public et Numérique

Pour les Organisations Syndicales

Fédération
Communication
Conseil, Culture
(F3C - CFDT)

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

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

Fédération des syndicats
PTT Solidaires Unitaires
et Démocratiques
(SUD)

CFE – CGC Groupe La Poste