



Branche Grand Public et Numérique  
Direction des Ressources Humaines

## Prolongation de plusieurs mesures issues des accords BGNP des 8 décembre 2021 et 17 mai 2022

L'accord sur l'accompagnement des postiers de la BGNP dans leur évolution professionnelle signé le 8 décembre 2021 a posé le principe essentiel de la construction d'un projet professionnel pour chacun des postiers, acteur de son avenir professionnel pour faire face aux transformations de l'entreprise.

L'accord « Des engagements réciproques au service du client dans les bureaux de poste » signé le 17 mai 2022 a posé le principe d'un double engagement : celui du collaborateur vis-à-vis du client en vue d'une expérience remarquable et celui de la BGNP, en garantissant aux collaborateurs de meilleures conditions de travail avec un environnement de qualité et les outils nécessaires.

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

Cette instruction définit l'ensemble des dispositions reconduites jusqu'au 31 mai 2025.

### ACTIONS :

- Informer les managers des dispositions applicables.

### DATE D'APPLICATION

Du 01/04/2025 au 31/05/2025

### DESTINATAIRES

Tous bureaux  
DTSO  
DEX  
DDR  
Siège

### ABROGATION

### CONTACT

Caroline ZAGOURI

**Tél. :**

**E-mail :** caroline.zagouri@laposte.fr

**Correspondant local :**

Votre DTSO

Isabelle PARTHONNAUD  
Directrice des Ressources Humaines de la BGNP

Référence : INSTRUCTION\_2025\_183  
Du : 08/04/2025



## **1 CHAMPS D'APPLICATION ET PÉRIMÈTRE**

Les dispositions figurant dans la présente instruction s'appliquent à tous les personnels de La Poste Grand Public et Numérique.

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.

Sont prolongées les mesures suivantes :

## **2 L'ACCOMPAGNEMENT DES POSTIERS DE LA BGNP DANS LEUR ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE**

Au cours de sa carrière, tout postier évolue :

- soit parce que cela s'inscrit dans son projet individuel ;
- soit pour des raisons liées à des évolutions des organisations ou du contenu des métiers.

À cet effet, il est nécessaire pour chacun d'avoir des informations sur les possibilités ou opportunités qui s'offrent ou qui s'offriront afin d'être en mesure, par anticipation, de se préparer à toute évolution.

L'information devient donc une condition essentielle pour sécuriser chaque postier face aux nombreuses transformations et évolutions qui s'annoncent.

### **2.1 UNE INFORMATION PARTAGÉE PAR TOUS : L'ACCÈS INDIVIDUEL À L'INFORMATION**

#### **2.1.1 Les éléments nécessaires à la construction d'un parcours**

Tout postier de La Poste 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'information 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 qui existent ;
- les éléments de rémunération des différentes fonctions envisagées ;
- les différents dispositifs de mobilité ;
- les mesures d'âge existantes.

#### **2.1.2 Les modalités de communication**

De nombreux outils ou processus ont été mis en place permettant à tout postier de disposer des informations dont il a besoin pour travailler sur son avenir.

L'ouverture pour tout collaborateur qui le souhaite d'un crédit annuel de 3 heures, comptabilisé sur son temps de travail, pour procéder à des recherches personnelles sur les dispositifs existants en matière de promotion, formation, sur les besoins métiers, etc., c'est-à-dire sur tout sujet susceptible d'alimenter son information personnelle pour son projet professionnel.

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



## **2.2 DES MESURES FINANCIÈRES COMPLÉMENTAIRES POUR FACILITER LES PARCOURS PROFESSIONNELS**

### **2.2.1 Une approche individuelle de l'accompagnement financier**

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.

La présente instruction vient compléter les dispositifs d'accompagnement financier mentionnés dans l'accord « Gestion des emplois et des parcours professionnels et mixité des métiers ».

Elle prévoit la possibilité de verser un montant supplémentaire aux postiers concernés au regard de chaque situation individuelle et/ou au regard des besoins de l'entreprise.

Pour chaque collaborateur, le montant de cette indemnité sera décidé par le directeur de DEX, sur proposition du DRH de DEX qui instruit le dossier.

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

- prioritairement, l'effort d'adaptation consenti ;
- la fonction visée afin notamment de favoriser l'accès aux métiers prioritaires de La Poste Grand Public et Numérique, à savoir essentiellement les métiers en bureau de poste (chargé de clientèle, conseiller bancaire) et les métiers de management opérationnel ;
- la difficulté de comblement du poste visé.

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

### **2.2.2 Accompagnement de l'évolution d'un postier bénéficiant d'une rémunération variable spécifique**

Sont bénéficiaires de ce dispositif les postiers ayant une rémunération variable spécifique, à savoir :

- une RVB (prime de fonction bancaire + rémunération variable bancaire) ;
- une RVC (Gestionnaire clientèle Pro et Conseiller Clientèle Pro) ;
- un contrat d'objectifs (Directeurs de Secteur, Directeurs de Territoire, N-1 de Directeur Exécutif).

Les modalités sont les suivantes :

- l'indemnité financière sera égale à 2 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 3 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.

Si le postier le souhaite et s'il en fait la demande, cette indemnité pourra être versée en 3 fois (et non en deux fois), c'est-à-dire sur 3 années à raison d'un tiers par année.

## **3 LES ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES AU SERVICE DES CLIENTS DANS LES BUREAUX DE POSTE**

### **3.1 LES NOUVELLES ATTENTES EN BUREAU DE POSTE ET LA RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT DES POSTIÈRES ET DES POSTIERS**

**Le 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, il doit se sentir bienvenu, considéré, entre de bonnes mains et serein. Lui proposer une expérience



client remarquable nous permettra de développer la commercialité, en étant présent au bon moment et au bon endroit selon ses besoins.

**Le 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 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 conseiller spécialisé 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 activités et 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 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 compétences ;
- un cadrage national préalable des modalités opérationnelles est défini (outils, parcours client, organisation du travail...).

La Poste Grand Public et Numérique pose l'ambition que ces activités puissent permettre au client de revenir en bureau de poste.

### **3.2 LA RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT POUR L'EXPÉRIENCE CLIENT**

Sont concernés par cette mesure les :

- chargés de clientèle dont les chargés de clientèle remplaçants ;
- gestionnaires clientèle professionnelle ;
- conseillers professionnels ;
- responsables de l'espace commercial ;
- responsables d'exploitation ;
- 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 prise en compte, chaque quadrimestre, de la performance « expérience client » en plus de la performance commerciale se traduit concrètement par une augmentation de l'enveloppe globale de la rémunération variable avec la création d'une rémunération variable expérience client (RVE).

Cette RVE vient en complément des dispositifs de variable actuels selon les populations (Part Variable, commissionnement ou RVB).



### 3.3 LA POURSUITE DU PLAN D'ACTION « PRÉVENTION DES INCIVILITÉS »

La Poste 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.

Les agressions ou les incivilités répétées « au quotidien » impactent la qualité de vie des postiers en bureau de poste.

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

La Poste Grand Public et Numérique souhaite s'engager fortement sur le sujet en affichant notamment une « tolérance zéro » pour les auteurs d'agression.

Il s'agit d'affirmer notre engagement à côté des postiers du bureau de poste (y compris le management) qui subissent ces incivilités graves.

Le premier engagement de La Poste Grand Public et Numérique consiste à porter plainte au nom de La Poste systématiquement pour les agressions<sup>1</sup>. L'accompagnement systématique du postier qui souhaite déposer plainte par un avocat est également prévu dans ce cadre.

Il s'agit également de poursuivre un plan d'action ambitieux qui s'articule autour de quatre priorités supplémentaires :

- L'accompagnement renforcé des postiers victimes d'incivilité :
  - diffusion de guides à destination des postières et postiers pour les accompagner après une agression physique ou verbale mais aussi à destination des managers ;
  - observation sociale des assistantes sociales sur les freins/leviers au dépôt de plainte ;
  - dispositif assurantiel (APAVI) avec une procédure simplifiée.
- Le maintien et renforcement d'actions de prévention des incivilités au quotidien :
  - mise en place d'actions de formation adaptées ;
  - travail sur les procédures identifiées comme pouvant générer des incivilités fréquentes ;
  - kits de communication mis à disposition des territoires pour des actions événementielles locales : par exemple la semaine du respect ;
  - partenariats avec l'économie sociale et solidaire pour faciliter la prise en charge de publics particuliers ;
  - process harmonisé pour simplifier la clôture de comptes.
- Pour les bureaux les plus exposés, des actions complémentaires ciblées :
  - un engagement de formation à destination des collectifs secteurs de ces bureaux ;
  - un diagnostic préventif systématique par la Direction Sécurité Globale Groupe avec le codir du secteur ;
  - recours éventuel à des agents de sécurité et à la mise en place de relations organisées avec les forces de l'ordre.
- Un renforcement de la communication afin de faire du bureau de poste un « lieu de civilité » pour :
  - marquer auprès des clients et des postiers notre engagement dans la prévention et la lutte contre les incivilités ;
  - mieux faire connaître aux postiers les dispositifs de prévention et d'appui déjà existants.

<sup>1</sup> Selon la législation en vigueur