Branche Grand Public et Numérique
Direction des Ressources Humaines

Les nouvelles modalités permettant d'organiser l'activité quotidienne des Chargés de clientèle et des Chargés de Clientèle Remplaçants de La Poste au sein des Secteurs

Cette nouvelle note :

- Reconduit **du 01/01/2025 au 31/06/2025,** les dispositions contenues dans l'INSTRUCTION_2024_232 du 28/03/20.24 « Les nouvelles modalités permettant d'organiser l'activité quotidienne des Chargés de clientèle et des Chargés de Clientèle Remplaçants de La Poste au sein des Secteurs » qui était applicable jusqu'au 31/12/2024.
- Précise les modalités applicables concernant **la gestion des déplacements** dans les zones de mobilité des Chargés de Clientèle et Chargés de Clientèle Remplaçants.

Ces modalités sont des outils à disposition des opérationnels. Elles constituent des possibilités qui doivent être construites en fonction des besoins des territoires.

ACTIONS :

- Informer les managers sur les nouvelles-dispositions applicables pour une mise en œuvre opérationnelle.

Isabelle PARTHONNAUD
Directrice des Ressources Humaines de la BGPN

DATE D'APPLICATION

Du 01/01/2025 au 30/06/2025

DESTINATAIRES

Tous bureaux
DTSO
DEX
DDR
Siège

ABROGATION

CONTACT

Perrine CAVALIER

Tél. :

E-mail : perrine.cavalier@laposte.fr

Correspondant local :

Votre RRH

Référence : INSTRUCTION_2025_1
Du : 02/01/2025

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

Sommaire

Page

1 Lieu Habituel de travail 3
1.1 Chargés de clientèle 3
1.2 Chargés de Clientèle Remplaçants 3
2 Les zones de mobilités 4
2.1 Chargés de clientèle 4
2.2 Charges de Clientèle Remplaçants 5
3 Indemnités associées aux zones de mobilité 5
3.1 Charges de clientèle 5
3.2 Charges de Clientèle Remplaçant 6
4 Mise en œuvre opérationnelle – Chargés de clientèle et Chargés de Clientèle Remplaçants 6
5 Annexe : Exemples 8
5.1 Chargés de clientèle 8
5.2 Chargés de Clientèle Remplaçants 9

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

1 LIEU HABITUEL DE TRAVAIL

1.1 CHARGES DE CLIENTELE

1.1.1 Définition et détermination du lieu habituel de travail

Tout Chargé de clientèle de la BGPN travaillant dans un Secteur se voit définir un Lieu Habituel de Travail (LHT) correspondant au bureau de poste qui constitue son lieu d'exercice principal.
Il s'agit du bureau de poste dans lequel le Chargé de clientèle exerce majoritairement son activité professionnelle.
A égalité de quotités, le lieu le plus proche du domicile est retenu.
Il pourra être modifié en cas d'évolution de l'organisation, de mobilité ou encore en cas d'évolution du maillage Réseau.

1.1.2 Allongement du temps de trajet par rapport au Lieu Habituel de Travail

L'allongement de trajet domicile/travail est pris en compte lorsque le premier et/ou dernier lieu de travail de la journée n'est pas le Lieu Habituel de Travail et génère un allongement de trajet domicile/travail pour s'y rendre.
Les Chargés de clientèle dont l'activité est répartie sur plusieurs bureaux à égalité de quotités, peuvent bénéficier d'indemnisation d'allongements kilométriques pour les trajets domicile /travail vers les bureaux qui ne sont pas leur LHT.

1.1.3 Le régime de compensation indemnitaire de l'allongement du temps de trajet

Pour tout allongement de trajet domicile/travail (Lieu Habituel de Travail), une indemnité d'allongement de trajet sera calculée sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques.

Le calcul de l'allongement domicile/travail s'entend sur un trajet aller et retour.

1.2 CHARGES DE CLIENTELE REMPLAÇANTS

1.2.1 Définition et détermination du lieu habituel de travail

Les Chargés de Clientèle Remplaçants (CCR) sont amenés à exercer leur activité sur un ou plusieurs Secteurs. La responsabilité de gestion des CCR est confiée au RE du Secteur d'affectation.

Par principe, les CCR interviennent sur un seul site par jour sauf cas exceptionnel.

Le Lieu Habituel de Travail (LHT) est défini comme le bureau de poste situé au plus près du domicile du Chargé de Clientèle Remplaçant (hors bureau tenu par un facteur guichetier), au sein de son Secteur d'affectation.

Il pourra être modifié en cas d'évolution d'organisation, de mobilité ou encore en cas d'évolution du maillage Réseau.

1.2.2 Allongement du temps de trajet par rapport au Lieu Habituel de Travail

L'allongement de trajet domicile/travail est pris en compte lorsque le premier et/ou dernier lieu de travail de la journée n'est pas le Lieu Habituel de Travail et génère un allongement de trajet domicile/travail pour s'y rendre.

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

1.2.3 Le régime indemnitaire de l'allongement du temps de trajet

Pour tout allongement de trajet domicile/travail (Lieu Habituel de Travail), une indemnité d'allongement de trajet sera calculée sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques.

Le calcul de l'allongement domicile/travail s'entend sur un trajet aller et retour.

2 LES ZONES DE MOBILITES

2.1 CHARGES DE CLIENTELE

Des zones de mobilité sont identifiées pour les Chargés de clientèle, en fonction de leur Lieu Habituel de Travail. Ils peuvent être amenés à exercer leur activité sur ces zones.

- La mobilité en zone 1 est obligatoire dans le Secteur pour le Chargé de clientèle. Cette limite obligatoire pourra être dépassée dans l'hypothèse où l'activité à 35 heures hebdomadaires ne pourrait pas être atteinte sur cette seule zone.

- Dans toute autre situation que celle mentionnée ci-dessus, les interventions se font sur la base du volontariat.

Zone	Distance en km autour du LHT	OU Temps supplémentaire depuis le LHT	Obligatoire
1	Distance de 0 à 20 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 30 minutes	Oui*
2	Distance supérieure à 20 km et inférieure ou égale à 30 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 40 minutes	Non**
3	Distance supérieure à 30 km et inférieure ou égale à 40 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 50 minutes	Non**
4	Distance supérieure à 40 km et inférieure ou égale à 60 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 60 minutes	Non**

*L'intervention hors Secteur en zone 1 **se fait sur la base du volontariat**

***Elargissement exceptionnel possible de l'obligation si l'activité à temps complet en zone 1 ne peut respecter la durée hebdomadaire légale de 35 heures.*

Qu'elle soit obligatoire ou non, la zone de mobilité est définie autour de son Lieu Habituel de Travail.

Dans cet esprit, chaque manager veillera à la bonne application des principes suivants :

- Pour les Chargés de clientèle volontaires pour effectuer des déplacements supérieurs à 20 km autour de leur LHT (zones 2 à 4), une vigilance est à apporter afin de recourir de manière raisonnable à ces distances supplémentaires. Il s'agit de rechercher l'équilibre nécessaire entre les besoins opérationnels de mobilité et la prévention du risque routier.

- Le planning prévisionnel sera établi pour une durée de 3 mois et sera communiqué à chaque Chargé de clientèle. Toute modification dans le planning incluant un

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

changement d'horaire ou de lieu de travail significatif devra respecter un délai de prévenance de 7 jours.

2.2 CHARGES DE CLIENTELE REMPLAÇANTS

Des zones de mobilité sont déterminées pour les Chargés de Clientèle Remplaçants en fonction de leur Lieu Habituel de Travail. Ils peuvent être amenés à exercer leur activité sur ces zones :

Zone	Distance en km autour du LHT	OU Temps supplémentaire depuis le LHT	Obligatoire
1	Distance de 0 à 20 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 30 minutes	Oui
2	Distance supérieure à 20 km et inférieure ou égale à 30 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 40 minutes	Oui
3	Distance supérieure à 30 km et inférieure ou égale à 40 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 50 minutes	Oui
4	Distance supérieure à 40 km et inférieure ou égale à 60 km autour du LHT	Temps supplémentaire depuis le LHT jusqu'à 60 minutes	Oui

Le déplacement du CCR est obligatoire sur les 4 zones définies et décrites ci-dessus. Du fait de la nature même du métier, le déplacement du CCR s'entend à l'intérieur du Secteur mais aussi en inter Secteur.

La 4ème zone d'intervention obligatoire est délimitée jusqu'à 60 km ou 60 minutes autour du Lieu Habituel de Travail. Néanmoins, une vigilance locale doit être apportée pour recourir de manière raisonnable à cette zone dans le cadre de la prévention des risques routiers.

Le planning prévisionnel sera établi pour une durée de 3 mois et sera communiqué à chaque Chargé de Clientèle Remplaçant. Toute modification dans le planning incluant un changement d'horaire ou de lieu de travail significatif devra respecter un délai de prévenance raisonnable.

3 INDEMNITES ASSOCIEES AUX ZONES DE MOBILITE

3.1 CHARGES DE CLIENTELE

Pour compenser les contraintes nouvelles liées à la mobilité des Chargés de clientèle, les indemnités suivantes sont octroyées :

- Zone 1 : Une indemnisation est accordée à hauteur **de 5 euros bruts par jour pour toute activité effectuée en zone 1 en dehors du Secteur d'affectation** (activité soumise à volontariat).
- Zone 2 : Une indemnité est accordée à hauteur de **8 euros bruts par jour pour toute mobilité en zone 2.**
- Zone 3 : Une indemnité est également accordée à hauteur de **12 euros bruts par jour pour toute mobilité en zone 3.**
- Zone 4 : Une indemnité est également accordée à hauteur de **16 euros bruts par jour et un taux repas** sera pris en charge, selon les règles en vigueur, **pour les mobilités en zone 4.** Il est rappelé que le taux repas n'est pas cumulatif avec l'attribution de Titres Restaurants.

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

3.2 CHARGES DE CLIENTELE REMPLAÇANT

Pour compenser les contraintes nouvelles liées aux déplacements géographiques des Chargés de Clientèle Remplaçants, les indemnités suivantes sont octroyées :

- Zone 1 : Une indemnité est accordée à hauteur de **5 euros bruts par jour pour tout remplacement effectué en zone 1 en dehors du Secteur d'affectation**.
- Zone 2 : Une indemnité est accordée à hauteur de **15 euros bruts par jour pour tout déplacement en zone 2.**
- Zone 3 : Une indemnité est également accordée à hauteur de **20 euros bruts par jour pour tout déplacement en zone 3.**
- Zone 4 : Une indemnité est également accordée à hauteur de **25 euros bruts par jour et un taux repas** sera pris en charge, selon les règles de prise en charge en vigueur. Il est rappelé que le taux repas ne peut être cumulatif avec l'attribution de Titres Restaurants

En aucun cas - notamment lorsque l'agent n'effectue qu'une demi-journée de remplacement - l'indemnité ne pourra être proratisée.

Durant la 1e année qui suit l'application de cette instruction, si d'éventuels différentiels indemnitaires aux CCR sont constatés entre ces nouvelles modalités et les anciennes, une compensation financière sera versée.
Cette compensation financière s'appliquera sur l'équivalent d'une année d'activité (avril 2023 – avril 2024). Elle sera mise en paiement en deux fois au cours de l'année glissante

4 MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE – CHARGES DE CLIENTELE ET CHARGES DE CLIENTELE REMPLAÇANTS

La mise en œuvre effective des zones de mobilité fera l'objet d'un dialogue de proximité entre le manager et chaque agent.

Cet échange aura pour objectif de rappeler les éléments de stabilité nécessaires aux agents (LHT, zone de mobilité, planning prévisionnel à 3 mois, délai de prévenance de 7 jours pour les Chargés de clientèle et délai raisonnable pour les Chargés de Clientèle Remplaçant) et de construire au fur et à mesure les nouvelles modalités des déplacements au sein du Secteur et en inter Secteur.

Pour les mobilités en dehors du Secteur, et pour une plus grande facilité, l'outil utilisé sera Mon équipe élargie (Andjaro).

Pour déterminer le nombre de kilomètres effectués au titre des « allongements trajet domicile/travail », un traitement automatique mensuel est réalisé dans SILOE.
Le manager remet aux Chargés de clientèle et aux Chargés de Clientèle Remplaçants le rapport d'allongement kilométrique.

Pour rappel, le Lieu Habituel de Travail est enregistré par le manager dans SILOE.
Une notification est produite dans SILOE et communiqué aux agents en cas de changement de son Lieu Habituel de Travail.

Un « rapport d'allongement » mensuel par agent est disponible dans SILOE. Le rapport du mois M est accessible dans SILOE vers la fin du mois M+1.
Un état individuel au format PDF est produit dans SILOE et communiqué aux agents.
Les allongements domicile/travail sont calculés par rapport au Lieu Habituel de Travail enregistré dans SILOE.

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

NB : En cas de changement de domicile de l'agent, celui-ci modifiera lui-même ses données dans Mes Démarches Administratives RH (MDARH) et en informera son manager. Le processus de remboursement de l'allongement du trajet s'effectue via l'outil utilisé de prise en charge « Neo myKDS », soumis à la validation du manager.

L'accès à l'outil se fait via le lien suivant :

https://w.mykds.com/dispatch/redirect/glp/Saml2HttpPostRequestSender.ashx?AssertionIssuer=RIAM _KDS

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

5 ANNEXE : EXEMPLES

5.1 CHARGES DE CLIENTELE

Cas n°1 : Sur la base du volontariat, le Chargé de clientèle exerce son activité hors Secteur en zone 1

Indemnités Allongement de trajet	Pour déterminer si des indemnités sont à verser en cas d'utilisation du véhicule personnel, il faut vérifier s'il y a un allongement du trajet domicile-travail **aller et retour**. Si tel est le cas, une indemnité sera calculée sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques et cela dès le 1er kilomètre.
Indemnités Zone de mobilité	En raison de sa mobilité dans un autre Secteur que celui de son LHT et autour de sa zone de 20 km, une indemnité est également accordée à hauteur de **5 euros bruts par jour**.
Frais de repas	Pas de prise en charge des frais de repas si le postier est rattaché à un point de restauration (La Poste ou RIE conventionné). S'il en est éloigné et qu'il remplit les conditions cumulatives en vigueur à La Poste, il peut bénéficier de titres restaurant.

Cas n°2 : Dans le cadre d'une activité à 35h, le Chargé de clientèle effectue une partie minoritaire de son temps de travail dans un bureau de poste à 27 km autour de son LHT

Indemnités Allongement de trajet	Le Chargé de clientèle réalise un allongement du trajet domicile-travail **aller et retour** en utilisant son véhicule personnel (zone 2). Dans ce cas, des indemnités seront calculées sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques et cela dès le 1er kilomètre.
Indemnités Zone de mobilité	Une indemnité est également accordée à hauteur de **8 euros bruts par jour** au titre de son activité en zone 2
Frais de repas	Pas de prise en charge des frais de repas si le postier est rattaché à un point de restauration (La Poste ou RIE conventionné). S'il en est éloigné et qu'il remplit les conditions cumulatives en vigueur à La Poste, il peut bénéficier de titres restaurant.

Cas n°3 : sur la base du volontariat, le Chargé de clientèle exerce son activité dans un bureau de poste à 33 km autour de son LHT

Indemnités Allongement de trajet	Le Chargé de clientèle réalise un allongement du trajet domicile-travail **aller et retour** en utilisant son véhicule personnel (zone 3). Dans ce cas, des indemnités seront calculées sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques et cela dès le 1er kilomètre.
Indemnités Zone de mobilité	Une indemnité est également accordée à hauteur de **12 euros bruts par jour** au titre de son activité en zone 3**.**
Frais de repas	Pas de prise en charge des frais de repas si le postier est rattaché à un point de restauration (La Poste ou RIE conventionné). S'il en est éloigné et qu'il remplit les conditions cumulatives en vigueur à La Poste, il peut bénéficier de titres restaurant.

NE PAS DIFFUSER À L'EXTÉRIEUR DU GROUPE LA POSTE
C1 - Interne

5.2 CHARGES DE CLIENTELE REMPLAÇANTS

Cas n°1 : Le Chargé de Clientèle Remplaçant exerce son activité dans un bureau de poste à 18 km autour de son Lieu Habituel de Travail en dehors de son Secteur d'affectation.

Indemnités Allongement de trajet	Pour déterminer si des indemnités kilométriques sont à verser en cas d'utilisation du véhicule personnel, il faut vérifier s'il y a un allongement du trajet-domicile-travail **aller et retour**. Si tel est le cas, des indemnités seront calculées sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques et cela dès le 1er kilomètre.
Indemnités Zone de mobilité	En raison de son remplacement dans un Secteur différent de son Secteur d'affectation, une indemnité est également accordée à hauteur de **5 euros bruts par jour.**
Frais de repas	Pas de prise en charge des frais de repas si le postier est rattaché à un point de restauration (La Poste ou RIE conventionné). S'il en est éloigné et qu'il remplit les conditions cumulatives en vigueur à La Poste, il peut bénéficier de titres restaurant.

Cas n°2 : Le Chargé de Clientèle Remplaçant exerce son activité dans un bureau de poste à 28 km (zone 2) autour de son Lieu Habituel de Travail.

Indemnités Allongement de trajet	Le Chargé de Clientèle Remplaçant réalise un allongement du trajet domicile-travail **aller et retour** en utilisant son véhicule personnel (zone 2). Dans ce cas, des indemnités seront calculées sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques et cela dès le 1er kilomètre.
Indemnités Zone de mobilité	Une indemnité est également accordée à hauteur de **15 euros bruts par jour (zone 2)**.
Frais de repas	Pas de prise en charge des frais de repas si le postier est rattaché à un point de restauration (La Poste ou RIE conventionné). S'il en est éloigné et qu'il remplit les conditions cumulatives en vigueur à La Poste, il peut bénéficier de titres restaurant.

Cas n°3 : Le Chargé de Clientèle Remplaçant exerce son activité dans un bureau de poste à 57 km (zone 4) autour de son Lieu habituel de travail

Indemnités Allongement de trajet	Le Chargé de Clientèle Remplaçant réalise un allongement du trajet domicile-travail **aller et retour** en utilisant son véhicule personnel (zone 4). Dans ce cas, des indemnités seront calculées sur la base de la grille d'indemnisation des indemnités kilométriques et cela dès le 1er kilomètre.
Indemnité Zone de mobilité	Une indemnité est également accordée à hauteur de **25 euros bruts par jour (zone 4).**
Frais de repas	**Prise en charge d'un taux repas** si le bureau de poste de l'agent n'est pas rattaché à un point de restauration suivant le forfait en vigueur (La Poste ou RIE conventionné). Pour rappel, selon la réglementation en vigueur, si le postier bénéficie par ailleurs des Titres Restaurants, il ne pourra pas cumuler les 2 types de prise en charge.