

**ACCORD PORTANT CLASSIFICATION
DES METIERS DE DOCAPOST BPO IS**

ENTRE LES SOUSSIGNEES

La Société DOCAPOST BPO IS, dont le siège social est situé au 10 avenue Charles de Gaulle, 94673 CHARENTON LE PONT Cedex, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 390 426 450, représentée par Pascal FOURCAT, en sa qualité de Directeur Général,

D'une part,

Et les Organisations syndicales suivantes représentées par les Délégués syndicaux en vertu du mandat reçu à cet effet :

L'organisation syndicale CFDT, représentative dans l'entreprise,
Représentée par Monsieur Djamel SAADOUNE, délégué syndical central dans l'entreprise,

L'organisation syndicale CFE CGC, représentative dans l'entreprise,
Représentée par Monsieur Erwan ATTAGNANT, délégué syndical central dans l'entreprise,

L'organisation syndicale CGT, représentative dans l'entreprise,
Représentée par Monsieur Michel LOSANGE, délégué syndical central dans l'entreprise,

L'organisation syndicale FO COM, représentative dans l'entreprise,
Représentée par Monsieur Julien REMOND, délégué syndical central dans l'entreprise,

L'organisation syndicale SUD PTT, représentative dans l'entreprise,
Représentée par Madame Marie MARIJOU, déléguée syndicale centrale dans l'entreprise,

D'autre part,

IL A ETE DECIDE CE QUI SUIT :

PREAMBULE

A la faveur des discussions engagées au mois de juillet 2016 dans le cadre de travaux préparatoires à la mise en place d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), les partenaires sociaux ont identifié la nécessité de mettre en place une cartographie des métiers préalablement à la construction de parcours professionnels en lien avec la formation professionnelle.

Jusqu'alors la mise en place d'une classification globale des emplois de DOCAPOST BPO IS n'avait pas pu donner lieu à un accord d'entreprise. En effet, seuls les métiers non cadres de l'exploitation avaient pu faire l'objet d'une cartographie traduite dans l'accord de classification des exploitants non cadres conclu le 26 février 2009 et ses avenants des 22 octobre 2012 et 07 octobre 2016.

Longtemps leader sur le marché de l'externalisation du service courrier, la société Docapost BPO IS tout en continuant à développer son métier historique, fait progressivement évoluer ses offres depuis 2009, et notamment au travers du développement d'offres de dématérialisation des courriers entrants et d'activités de gestion documentaire dite « BPO » (business process outsourcing).

Afin de permettre à l'entreprise de s'adapter à ces nouveaux enjeux de développement, il est donc apparu nécessaire pour les partenaires sociaux de moderniser le socle conventionnel des salariés non cadres exploitants et de définir un cadre pour les salariés qui n'exercent pas leur activité au sein de l'exploitation. Ainsi, courant 2017, une démarche d'harmonisation et de classification des emplois a été initiée par la Direction avec les Organisations syndicales représentatives au sein de Docapost BPO IS.

Les parties rappellent leur attachement à la définition de critères objectifs et applicables uniformément à l'ensemble des salariés au travers de la classification ainsi discutée afin de favoriser une meilleure articulation avec la GPEC dans le cadre de laquelle s'inscrit la définition de parcours professionnels mieux identifiés. Les parties précisent à ce titre que les discussions relatives à la GPEC se poursuivront en 2018.

Dans ce contexte, les principes, engagements et garanties définis par les parties dans le cadre du présent accord se substituent de plein droit de manière globale et définitive à l'ensemble des accords collectifs ci-dessus mentionnés et usages préexistants en la matière et ayant le même objet.

A ce titre, dans un souci de clarification des dispositions applicables au sein de l'entreprise, le présent accord complète les dispositions de l'accord de classification des exploitants non cadres du 26 février 2009 et ses avenants des 22 octobre 2012 et 07 octobre 2016 en ce qu'il a trait à la classification des emplois. S'agissant des dispositions à caractère financier (primes chauffeur, tenue, caristes, technicité 1 et 2) de cet accord et de ses avenants, il est expressément convenu qu'elles soient reprises intégralement dans un accord relatif aux modalités de rémunération des salariés non cadres.

Les Organisations syndicales représentatives au niveau de DOCAPOST BPO IS et la Direction se sont donc réunies à plusieurs reprises afin de convenir des dispositions qui suivent.

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord vise la mise en place d'une cartographie des métiers au travers d'une classification des métiers de DOCAPOST BPO IS afin de :

- répondre aux demandes des salariés souhaitant évoluer au sein de l'Entreprise en disposant d'un support qui leur permettent d'avoir une meilleure visibilité des évolutions possibles en son sein ;
- faciliter la mise en œuvre d'une politique de gestion des carrières et des compétences flexible en lien avec les évolutions de l'organisation de l'Entreprise.

La classification a donc pour objectif de :

- Classer les emplois les uns par rapport aux autres,
- Reconnaître la qualification des hommes et des femmes,
- Rémunérer les compétences,

JR
DS
MM
PK
LM

- Favoriser une meilleure évolution des carrières.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux ont opté pour la mise en place d'une grille unique, échelonnée en différents niveaux de qualification, sur laquelle se positionnent tous les emplois existant dans l'entreprise, par famille ou filière.

Il s'applique à l'ensemble des salarié(e)s de la société DOCAPOST BPO IS.

ARTICLE 2 - CLASSIFICATION GLOBALE DES EMPLOIS DE DOCAPOST BPO IS

2.1 Principes généraux de la classification

2.1.1 Architecture du système de classification des emplois

Le tableau général de Classification des Emplois tel qu'il résulte des travaux de la Direction au jour de la signature du présent accord figure en annexe 1 du présent accord.

Les emplois y sont ventilés par Famille puis par filière et par niveaux de qualification.

- **Familles de métiers et filières :**

Afin de faciliter la comparaison des emplois et d'établir entre eux une hiérarchie il est apparu nécessaire de répartir les emplois par nature.

Les partenaires sociaux ont ainsi retenues deux familles principales :

- La **famille Opérations** qui regroupe l'ensemble des métiers se rapportant à la production (agent technique, chef d'équipe, responsable de site, responsable de secteur etc.)
- La **famille Transverses** qui regroupe l'ensemble des autres emplois de BPO IS.

Compte tenu de la diversité des métiers pouvant être regroupés au sein de ces deux familles, les parties conviennent que ces deux familles soient elles-mêmes subdivisées en différentes filières :

Opérations	Transverses
Mail room et activités connexes	Support Opérations
Back office	Support Client
	Support administration / gestion

Chaque filière regroupe plusieurs emplois ayant des finalités proches et s'articulant autour des mêmes domaines de compétences :

- **Filière « Mailroom et activités connexes »** : les emplois de cette filière concernent l'activité de production historique de DOCAPOST BPO IS ainsi que des activités connexes développées depuis 2009. Cette filière regroupe ainsi les postes d'agent technique, agent technique supérieur, Chef d'équipe, responsable de site.
- **Filière « Back office »** : les emplois de cette filière relèvent des activités de production de DOCAPOST BPO IS liées aux procédures de gestion administratives et opérationnelles venant en support du

métier client. Cette filière regroupe ainsi les postes gestionnaire back office 1 et 2 ainsi que pilote activité back office.

- **Filière « Support Administration / gestion »** : les emplois relevant de cette filière ont pour principale mission de réaliser, participer ou assurer l'ensemble des activités techniques nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise. Cette filière regroupe les métiers de finance/gestion, communication, RH, administration (contrôleur de gestion, ADV, assistant administratif, Assistant RH, gestionnaires RH, RRH, chef de projet évènementiel etc).
- **Filière « Support Opérations »** : les emplois relevant de cette filière ont pour missions principale de piloter, accompagner et appuyer l'activité opérationnelle de production (conception de solution logiciel, accompagnement prise en main etc.). Cette filière regroupe les métiers des services projet, qualité, ingénierie SI (auditeur qualité, chargé de missions qualité, techniciens métiers SI, chef de projet informatique, Chargés de mission, chef de projet, directeur des projets etc.)
- **Filière « Support Clients »** : les emplois relevant de cette filière sont tous en relation de près ou de loin avec le client à toutes les étapes de la relation contractuelle (conception de l'offre/réponse appel d'offres, soutenance, signature du contrat, vie de la prestation). Cette filière regroupe en conséquence les métiers des directions commerce, relation client et Etudes (consultants, directeur de projets, chargés d'affaires, directeurs de marché, responsables relation client etc.)

- **Niveaux de qualification :**

La qualification professionnelle englobe l'ensemble des compétences et aptitudes nécessaires pour occuper un poste de travail (savoir-faire, savoir-être et faire savoir).

Le système de classification mis en place dans le cadre du présent accord s'articule autour de 8 niveaux de qualification (dont le premier comporte deux sous niveaux) répondant pour chacun d'eux aux caractéristiques principales qui leurs sont associées :

- **quatre niveaux pour les employés et agents de maîtrise**

<u>Niveaux de qualification</u>		Caractéristiques principales
1	1.1	Exécution / production
	1.2	Exécution / production
2		Technicité ou management de premier niveau
3		Technicité, maîtrise et/ou management

- **quatre niveaux pour les cadres**

<u>Niveaux de qualification</u>	Caractéristiques principales
4	Autonomie, études, conception, développement et/ou management
5	Management ou expertise
6	Management ou expertise confirmé
7	Management et/ou expertise élargis
8	Management, expertise élargis et/ou pouvoir décisionnel

JR DS MM AK

2.2.2 Description du système de classification et méthode de positionnement des emplois de BPO IS

Chacun des niveaux de qualification définis dans le cadre du système de classification des emplois DOCAPOST BPO IS est assorti de caractéristiques principales de la fonction.

Le positionnement de chaque emploi au sein des différents niveaux de qualification est fondé sur la déclinaison des critères suivants :

- Expérience/formation
- Autonomie
- Complexité des tâches
- Impact des décisions /responsabilité
- Dimension relationnelle

Le positionnement des emplois s'effectue par l'analyse des activités réalisées dans l'emploi considéré au travers de ces cinq critères de positionnement.

L'emploi, une fois coté par l'application des critères classant, est positionné dans la grille de classification. L'application de ces critères communs à toutes les filières garantit l'objectivité de l'analyse des emplois de l'entreprise.

Il est entendu que chaque emploi de DOCAPOST BPO IS est classé sur l'un des 8 niveaux et sa détermination repose exclusivement sur l'évaluation du contenu de l'emploi à l'exclusion de toute considération liée aux personnes occupant l'emploi.

Il est expressément convenu entre les parties que chacun des métiers existant au sein de DOCAPOST BPO IS à la date de signature du présent accord a fait l'objet d'un classement selon la méthodologie présentée ci-dessus. Tout nouvel emploi créé au sein de DOCAPOST BPO IS et qui n'existerait pas à date, serait classé par l'application de cette même méthode :

- Rattachement à une famille de métier puis à une filière d'activité en fonction de ses finalités et de ses domaines de compétences.
- Positionnement sur un ou plusieurs niveaux de qualification au regard de la nature des tâches ou missions à accomplir dans l'emploi considéré, au regard des cinq critères de positionnement.

ARTICLE 3 - DEFINITIONS DES EMPLOIS / FICHES DE POSTE

La Définition de chaque emploi est réalisée par la Direction sous sa responsabilité. Une définition d'emploi type est structurée selon les paragraphes suivants :

- Intitulé de fonction,
- Missions,
- Compétences requises

SR
DS
MH
BF

ARTICLE 4 – INFORMATION INDIVIDUELLE DES SALARIES

Dans le cadre de la mise en place de cette grille de classification, chaque salarié(e) sera destinataire d'un courrier individuel (lettre recommandée avec Accusé de Réception ou lettre remise en main propre contre décharge) lui récapitulant ses conditions d'emploi :

- Libellé de fonction (inchangé)
- Statut (inchangé)
- Niveau de qualification

En cas de modification des conditions d'emploi un avenant serait en tout état de cause proposé au ou à la salarié(e) concerné(e).

Les parties conviennent que tous les salariés aient été destinataire du courrier précité au plus tard le 30 juin 2018.

ARTICLE 5 – SUIVI DES DISPOSITIONS

Les différents rapports sociaux à produire dans le cadre des instances sociales seront présentés en intégrant la classification prévue par le présent accord, à compter du 1^{er} janvier 2019.

En outre, une commission paritaire de suivi du présent accord, composée d'un représentant par Organisation syndicale signataire, sera réunie une fois par année civile à partir du 1^{er} janvier 2018 pour toute la durée d'application de l'accord :

- à l'initiative de la Direction au plus tard un mois avant la présentation du suivi de l'accord au Comité d'Entreprise,
- à l'initiative d'au moins deux organisations syndicales signataires, à tout moment avant la présentation du suivi de l'accord au Comité d'Entreprise.

ARTICLE 6 – DUREE ET DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et entrera en vigueur au lendemain de son dépôt.

Cet accord annule et remplace l'ensemble des dispositions conventionnelles portant sur le même thème, existant dans la société DOCAPOST BPO IS et notamment l'accord de classification des exploitants non cadres conclu le 26 février 2009 et ses avenants des 22 octobre 2012 et 07 octobre 2016.

ARTICLE 7 – REVISION

Le présent accord pourra être révisé par voie d'avenant conformément aux dispositions des articles L.2261-7 et suivants du Code du travail. Copie de cet accord portant révision serait alors déposée à la DIRECCTE.

Toute demande de révision devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée aux autres parties signataires. Elle doit être accompagnée d'une proposition nouvelle sur les points à réviser.

La discussion de la demande de révision doit s'engager dans les 3 mois suivants la présentation de celle-ci. Toute modification fera l'objet d'un avenant conclu dans les conditions prévues par les dispositions législatives et réglementaires.

ARTICLE 8 – DENONCIATION

Le présent accord pourra être dénoncé dans les conditions prévues aux articles L. 2261-9 et suivants du Code du travail, en respectant un préavis de 3 mois.

ARTICLE 9 – DEPOT ET PUBLICITE DU PROTOCOLE

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt dans les conditions suivantes, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur :

- 2 exemplaires, dont une version originale signée sur support papier et une version sur support électronique, sont transmis à l'unité territoriale 94 de la DIRECCTE d'Ile de France,
- Un exemplaire au secrétariat du greffe des Prud'hommes de Créteil.

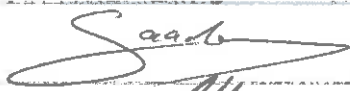


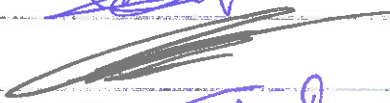

L'accord sera communiqué au personnel par courrier à leur domicile.

Fait à Charenton Le Pont, le 1^{er} mars 2018

Pour DOCAPOST BPO IS

Monsieur Pascal FOURCAT	Directeur Général	
-------------------------	-------------------	---

Pour les Organisations syndicales

Monsieur Djamel SAADOUNE	CFDT	
Monsieur Erwan ATTAGNANT	CFE CGC	
Monsieur Michel LOSANGE	CGT	
Monsieur Julien REMOND	FO COM	
Madame Marie MARJOU	SUD PTT	

ANNEXE

PROJET CARTOGRAPHIE DES EMPLOIS DE DOCAPOST BPO IS

Niveau de qualification	Caractéristiques principales	OPERATIONS				TRANSVERSE				SUPPORT CLIENT				SUPPORT ADMINISTRATION / GESTION				
		PROJET	QUALITE	INFORMATIQUE	RELATION CLIENT	COMMERCE	CLIENT	OPERATIONS	FINANCE / GESTION	RESSOURCES HUMAINES	COMPTES	COMMERCE	RELATION CLIENT	COMMERCE	FINANCE / GESTION	RESSOURCES HUMAINES	COMPTES	
CADRE	7	MANAGEMENT ET EXPERTISE ELARGIS POUVOIR DECISIONNEL	DIRECTEUR DES OPERATIONS	DIRECTEUR ADJOINT DES OPERATIONS	DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION	DIRECTEUR COMMERCIAL	DIRECTEUR DES ETUDES	DIRECTEUR DES MOYENS PARTAGES	ADJOINT RH RESPONSABLE DES AFFAIRES SUCCEDES	DIRECTEUR DE LA COMMUNICATION								
	6	MANAGEMENT OU EXPERTISE COPIERNE	DIRECTEUR REGIONAL COORDINATEUR PERFORMANCE	CHIEF DE PROJET	RESPONSABLE INFORMATIQUE	DIRECTEUR DE MARCHE	DIRECTEUR DE PROJET CONSULTANT AVANT VENTE SENIOR	JURISTE	RH									
	5	MANAGEMENT OU EXPERTISE	RESPONSABLE DE SECTEUR	EXPERT TECHNIQUE	RESPONSABLE DU SUPPORT INFORMATIQUE	RESPONSABLE DE LA RELATION CLIENT	RESPONSABLE DE COMPTES RESERVAUX CHASSE D'AFFAIRES GRANDS COMPTES	CONSULTANT AVANT VENTE	CONTROLEUR DE GESTION SOCIALE									
	4	AUTONOME ETUDES CONCEPTION DEVELOPPEMENT MANAGEMENT	CHIEF PROJET MANAGER PLOTE BACK OFFICE METIER	CHARGE MISSIONS / PROJET	DEVELOPPEUR INFORMATIQUE CHIEF DE PROJET INFORMATIQUE	CHANGE D'AFFAIRES TSA/ ADV CHARGE DE RELATION CLIENT	CONSULTANT AVANT VENTE JUNIOR	ASSISTANTE DE DIRECTION / DIRECTEUR GENERALE	RESPONSABLE ADV COORDONNATEUR PLOTEME TRANSPORTS	CHIEF DE PROJET EVENEMENTIEL								
	3	MATRISE TECHNIQUE MANAGEMENT	RESPONSABLE DE SITE / QUALITE	CHARGE TCS (RQIG)	CHARGE DE PROJET QUALITE	CHARGE DE PROJET QUALITE	ASSISTANTE ADMINISTRATIVE	GESTIONNAIRE ADV GESTIONNAIRE MOYENS PARTAGES	QUESTIONNAIRE RH / INTERVIEW CHANGE DE POSTATION / RESERVE RH / SOUTIEN AU TRAVAIL									
	2	TECHNICITE OU MANAGEMENT DE PREMIER NIVEAU	CHIEF D'ÉQUIPE	GESTIONNAIRE BACK OFFICE 2	AGENT TECHNIQUE SUPERIEUR	AGENT TECHNIQUE SUPERIEUR	AGENT TECHNIQUE SUPERIEUR	AGENT TECHNIQUE SUPERIEUR	AGENT TECHNIQUE SUPERIEUR									
	1	EXECUTIF/ PRODUCTION	AGENT TECHNIQUE	AGENT TECHNIQUE	AGENT TECHNIQUE	AGENT TECHNIQUE	AGENT TECHNIQUE	AGENT TECHNIQUE	AGENT TECHNIQUE									

DS 4/7
 RHC
 MH
 DR