

# Les actions de prévention déployées par La Poste en rapport avec les risques mis en évidence par les médecins du travail dans le cadre du rapport annuel d'activité 2016

CNSST La Poste du 17 avril 2018



LE GROUPE LA POSTE

# Introduction

- La synthèse du rapport annuel 2016 de la médecine du travail met en évidence les risques identifiés par les médecins du travail lors de leur intervention en milieu de travail, dans les différents métiers.
- Ces interventions se sont traduites par des études de poste ou de chantier assorties de recommandations.
- Chaque établissement réalise une évaluation des risques professionnels pour mettre en place les actions de prévention les plus adaptées  
Le travail de coopération entre la ligne managériale, les services de santé au travail, la filière prévention et les assistants sociaux est déterminant pour la réussite de l'action.
- L'objectif de cette présentation est de partager en Commission nationale santé sécurité au travail les actions déployées par La Poste ou à venir pour :
  - développer les compétences des acteurs engagés sur ces sujets,
  - apporter des réponses nationales complémentaires à l'action locale sur les situations à risque identifiées par les médecins du travail.

# 1. Les sujets identifiés par les médecins du travail en 2016 lors de leurs intervention

Les médecins du travail lors de leur intervention en milieu de travail en 2016 ont notamment relevé :

- Les risques associés à la manutention manuelle, aux gestes répétitifs et à certaines postures de travail notamment pour les facteurs, le personnel travaillant en cabine, les personnes travaillant en bureau de poste lors de la manipulation et du flashage des paquets, les personnels travaillant sur écran, en bureau de poste, en centre financier
- Le risque routier pour les facteurs, les encadrants et les COBA, voire les chargés de clientèle, et les difficultés rencontrées dans l'utilisation de certains véhicules à la distribution
- Le risque de chute à l'intérieur ou l'extérieur des locaux
- Les risques psychosociaux associés :
  - à la conduite des réorganisations lorsqu'elles ne sont pas accompagnées de façon adéquate,
  - à la charge de travail lorsque la personne a le sentiment de ne pas avoir la possibilité d'y faire face,
  - aux incivilités ou agressions en face à face ou au téléphone, incivilités externes et parfois internes.

## 2. Le développement des compétences des acteurs pour une action plus efficace (1/2)

**Plusieurs programmes de formation ont été déployés en 2017 auprès de la ligne managériale et des DRH**

- **La prévention levier de réussite de l'établissement**

- L'objectif initial : développer les compétences des Directeurs d'établissement pour agir en 1er porteur de la santé sécurité au travail auprès de leur CODIR, du management de proximité et des agents.
- Les réalisations : lancement septembre 2016 - 605 personnes formées à fin 2017
- Le programme destiné aux Directeurs d'établissement, se poursuit en 2018 avec une cible élargie à la ligne managériale et à la filière RH (Responsables Production, Responsables d'exploitation, REC, DRH de NOD et RRH de proximité).

- **Construire la prévention en CHSCT**

- L'objectif : aller au-delà de la maîtrise du cadre légal et réglementaire de l'instance, et de faire en sorte que le Président de CHSCT crée une dynamique au sein de l'instance pour faire progresser la politique et l'action de prévention.
- Les réalisations : lancement septembre 2016 - 355 personnes formées à fin 2017
- Le programme destiné aux présidents de CHSCT et à leur délégataire, se poursuit en 2018.

- **Journées bien dans son travail destinées aux DRH de territoire**

- L'objectif : partager avec les DRH de NOD les enjeux et les démarches à déployer pour mieux prévenir les accidents de travail (méthode des 5 pourquoi portée par la ligne managériale avec le conseil de la filière prévention), mieux intégrer les nouveaux arrivants et accompagner les personnes en absence longue (APALA)
- Les réalisations : 8 journées ont permis de réunir les DRH de NOD de toutes les Branches

## 2. Le développement des compétences des acteurs pour une action plus efficace (2/2)

### **Le programme de formation de la Filière prévention se déploie**

- Il concerne plus de 450 personnes et a été lancé fin 2016
- Les résultats :
  - ✓ En 2017 : 243 préveneurs et 61 responsables PSST en formation
  - ✓ Fin 2017 : 42 préveneurs et 23 Responsables PSST certifiés La Poste / CESI.
  - ✓ 140 préveneurs et 12 responsables PSST commenceront leur parcours en 2018
- L'objectif (rappel) :
  - ✓ Professionnaliser l'ensemble de la Filière (Responsables PSST et préveneurs) pour qu'elle réponde aux besoins de conseil et d'expertise santé sécurité au travail auprès de la ligne managériale, dans le contexte de transformation de l'entreprise et d'évolution de ses activités.
- Les modalités de déploiement (rappel) :
  - ✓ Programme de formation conçu et animé par le CESI et des formateurs de La Poste
  - ✓ Durée globale : environ 24 jours sur 9 à 12 mois pour les préveneurs ; 13 à 15 mois pour les responsables PSST
  - ✓ Un projet d'application qui correspond à un besoin opérationnel, est mené tout au long du parcours. Il donne lieu à un rapport présenté à un comité pédagogique La Poste CESI.
- Les projets d'application ont permis aux Responsables PSST / préveneurs de mettre en pratique les acquis de la formation, en réalisant un diagnostic étayé et en proposant des actions de prévention pour leur entité (annexe)

### 3. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques associés à la manutention et aux postures (1/5)

**11820 managers / agents formés à la prévention des risques manutention manuelle et des postures professionnelles en 2017  
(7640 en 2016)**

- **BSCC**
  - La formation « Agir sur le Risque Manutention Manuelle et les Postures Professionnelles» (ARMMPP) se poursuit pour les managers et les agents
  - La prévention du risque manutention manuelle est intégrée à l'accueil sécurité et à la prise en main des équipements.
- **Services Financiers :**
  - Informations sur les différentes possibilités d'aménagement du poste de travail (écran, bras articulé, souris, clavier, fauteuil) lors de l'arrivée de l'agent et lors des visites régulières des préventeurs dans les services
  - Formation « Mon dos mes articulations »
  - Formation au « travail sur écran », reprises en ETC avec dépliants affiches et video
- **Réseau**
  - Formation à l'utilisation de sièges ergonomiques
  - Actions de sensibilisation sur l'installation du poste de travail sur écran
  - Poursuite des formations PRISMA et Mon métier mon dos

### 3. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques associés à la manutention et aux postures (2/5)

#### **L'adaptation de l'organisation et des équipements de travail**

##### ■ **BSCC**

- En complément des équipements d'ores et déjà déployés (casiers de tri adaptatifs réglages en hauteur adapté aux personnes de petite taille, dessertes à fond mobile, diables) et des actions déployées pour l'utilisation du sabot de fusion, un nouveau projet a été lancé à l'automne 2017 pour concevoir l'environnement de travail du facteur de demain.
  - ✓ Objectifs de ce projet :
    - réduire la pénibilité du tri
    - faciliter les gestes du facteur
    - définir les standards d'organisation de demain dans les établissements
    - optimiser les surfaces
  - ✓ Deux nouveaux modèles de table de tri testés dans 3 sites expérimentaux, comprenant une table composée d'un plateau fixé sur les pieds à vérins ajustables en hauteur des CHM actuels, 3 sabots équipés d'intercalaires, 1 écran sur bras pour représenter la tournée et repérer l'emplacement des intercalaires, un éclairage CHM et 6 cases en fond de table
  - ✓ Ces tables de tri sont testées avec un chariot sac dépôt relais, et 4 modèles de siège : 2 sièges assis debout et 2 sièges assis atelier.

### 3. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques associés à la manutention et aux postures (3/5)

#### **L'adaptation de l'organisation et des équipements de travail**

##### ■ **BSCC**

- Plusieurs mesures décidées dans le cadre de l'Accord sur l'amélioration des conditions de travail et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services vont contribuer à la prévention des risques liés à la manutention manuelle et notamment :
  - ✓ Le fait de mettre en adéquation les moyens de locomotion aux tournées
  - ✓ L'ouverture d'un chantier concernant l'évolution des moyens de locomotions et leur utilisation au regard de la transformation des activités : accroissement des colis, IP, PPI et réduction du courrier
- Concernant les difficultés liées à l'utilisation de la sacoche, une étude doit être menée pour capitaliser sur les initiatives locales.
- Concernant l'organisation et l'équipement de travail en cabine, en complément des études et aménagements réalisés localement, un projet national se déploie GUICHET PRO avec un mobilier référencé au niveau national, qui peut être choisi sur catalogue et agencé différemment selon la configuration de la cabine.

### 3. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques associés à la manutention et aux postures (4/5)

#### **L'adaptation de l'organisation et des équipements de travail**

##### ■ Réseau

- Les bureaux de poste s'équipent progressivement en chariots à fond mobile, ce qui permet de réduire le risque lié à la manutention des colis.
- Pour faciliter le flashage des instances et limiter la manutention des colis, les flasheurs portables, trop lourds et trop encombrants sont remplacés par :
  - Des flasheurs sans fil : 5100 flasheurs sans fil sont utilisés dans 97% des sites.
  - Des terminaux tactiles (Smartéo) : 5200 smartphones déployés à ce jour sur 2250 bureaux (2800 déployés dans plus de 1200 bureaux en 2016)  
800 nouveaux meubles ont été déployés avec Smarteo notamment pour prévenir les risques musculo-squelettiques en offrant une surface d'appui complémentaires dans l'espace de vente et faciliter le rangement.
- Un nouveau mobilier Prév'Ilot va être testé en 2018 pour mieux prévenir les difficultés liés à la station debout prolongée et répondre aux situations d'inaptitude.

### 3. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques associés à la manutention et aux postures (5/5)

#### **L'adaptation de l'organisation et des équipements de travail**

##### ■ **Services Financiers :**

- Tous les postes de travail sont équipés de 2 écrans identiques montés sur bras articulés ce qui a permis de gagner de la place et d'améliorer les postures de travail.
- Des initiatives sont prises pour rechercher de nouveaux équipements permettant de gagner de la place et d'adopter une meilleure position face à l'écran (pupitres, bureaux réglables en hauteur ..).
- Des études et aménagements sont également réalisés pour adapter l'environnement lumineux (mise en place des lampes WADMAN, pose de films solaires sur les vitres en open space).
- Une étude est en cours de réalisation sur l'activité des archives dans le cadre du suivi du projet Schéma Directeur des archives.

## 4. Les actions déployées au niveau national pour mieux prévenir le risque routier et les difficultés associées à l'utilisation des véhicules (1/2)

### ■ **45440 postiers formés en 2017 à la prévention routière / 35030 en 2016**

- La prise en main du VAE a été renforcée en 2017 : plus de 6500 agents ont été formés en 2017, dont 40% avec une nouvelle formation lancée en juin 2017 (renforcement des contrôles avant départ en tournée et accompagnement en situation réelle). Cette nouvelle formation va être généralisée.
- Un module de prise en main du STABY reprenant les mêmes principes va également être mis en place d'ici l'été 2018.

### ■ **Au Réseau :**

Plan national de prévention du risque routier dans le cadre du déploiement de MC2 :

- Dans chaque Direction Régionale (DR) à partir de septembre 2017
- ETC sur les règles de conduites et les attendus
- Des audits à la conduite avec autorisations d'utilisation du véhicule (organisés par les DAST)
- Questionnaire sur les pratiques de déplacement en DR pour consolider le plan de prévention national
- Diagnostic des parcs de véhicules réalisé
- Diagnostic immobilier afin de mettre en œuvre des espaces de co-working ou lieux de réunions limitant les déplacements

## 4. Les actions déployées au niveau national pour mieux prévenir le risque routier et les difficultés associées à l'utilisation des véhicules (2/2)

### ■ A la BSCC :

- En application de l'Accord sur l'amélioration des conditions de travail et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services, les moyens de locomotion doivent être mis en adéquation aux tournées.
- Le plan de suppression des 2RM (véhicule le plus accidentogène) a été accéléré : le nombre de 2RM est passé de 3 700 à 1 300 au profit notamment du 3RM et du VAE qui génèrent des accidents moins fréquents et moins graves.
- Concernant les Vélos à Assistance Electrique :
  - ✓ De nouvelles consignes de contrôles techniques ont été lancées en octobre 2017
  - ✓ Une opération de réorganisation / nettoyage des garages à vélo a été testée et doit être généralisée
  - ✓ Un nouvel appel d'offre a été lancé ; les spécifications techniques ont été établies après un travail d'expression des besoins intégrant agents, représentants du personnel en CHSCT, préveneurs, services santé, ergonomes et direction technique.
- Concernant les STABY :
  - ✓ Un nouveau modèle de selle petite taille est disponible.
  - ✓ Une selle confort sera disponible à partir de mai 2018

## 4. Les actions déployées pour mieux prévenir le risque de chute

- **L'analyse des causes des chutes se renforce dans toutes les Branches avec la méthode des 5 pourquoi**
- **Les gestes d'exemplarité promus au sein de la BSCC contribuent à prévenir le risque de chute :**
  - 1) Je me gare en marche arrière
  - 2) Je porte les EPI
  - 3) Je ne regarde jamais mon smartphone en marchant ou en conduisant
  - 4) Je tiens la rampe en empruntant les escaliers
  - 5) Ma position de travail et mon véhicule sont rangés
- **La démarche POSST se généralise sur l'ensemble des travaux intérieurs**
  - POSST : prévention par l'observation santé et sécurité au travail
  - Objectif : encourager les bons gestes et corriger les comportements à risques
- **Des tests de chaussures de marche adaptées à la distribution ont été réalisés**
- **Les plans intempéries se renforcent** avec une meilleure implication des CHSCT en amont, préparation en amont de l'alerte météo, suivi des alertes météo.
- **Aux Services Financiers un kit « Chutes de plain-pied »** a été transmis au second semestre 2017 à la filière des préventeurs pour déploiement dans les entités.

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (1/10)

### ***L'évaluation et la prévention en établissement***

**L'évaluation et la prévention des risques psychosociaux en établissement se poursuivent.**

**Une nouvelle démarche est en cours d'élaboration et sera partagée avec la CNSST en juillet 2018.**

**Les principes d'action que nous avons d'ores et déjà partagés en CNSST sont les suivants :**

- La préparation et l'engagement du Directeur d'établissement
- Prioriser les situations à traiter et les actions significatives qui seront réellement mises en œuvre.
- Les Services de santé au travail, assistants sociaux ou préventeurs formés sur ce sujet conseillent le Directeur d'établissement et le cas échéant prennent en charge l'animation de groupes de travail.
- Le médecin du travail apporte un conseil spécifique notamment issu de la surveillance en santé au travail
- Si un questionnaire est utilisé, son contenu et son utilisation doivent être validés sur le plan scientifique en lien avec le médecin coordonnateur de La Poste
- La démarche doit porter sur toutes les unités de travail, avec une déclinaison particulière pour les services de santé au travail et les assistants sociaux
- Les représentants du personnel des CNSST sont associés aux évolutions

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (2/10)

### *Les managers et les commerciaux*

#### **Les programmes de formation des managers centrés sur la qualité de vie au travail et l'accompagnement des personnes se poursuivent**

- ✓ Deux programmes de formation de l'Institut du Management destinés à l'ensemble des managers, traitent de la qualité de vie au travail et de l'identification et l'accompagnement des personnes en situation difficile et sont déployés chaque année :
  - La dimension humaine du Management
  - Faire vivre la qualité de vie au travail
    - 1700 managers formés en 2017 (2600 en 2016)

#### **Les mesures décidées dans le cadre de « l'Accord Distribution » de janvier 2017 contribuent à l'amélioration de la qualité de vie au travail des encadrants de proximité de la distribution :**

- ✓ Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail et assurer le remplacement des factrices / facteurs et des encadrantes / encadrants
- ✓ Prévenir et corriger les dépassemens fréquents des horaires de travail
- ✓ Mettre en place deux nouvelles fonctions pour les encadrantes / encadrants (Responsable Opérationnel, Responsable d'équipe) pour renforcer le collectif de travail, positionner les managers de proximité sur un site unique et clarifier les missions de chacun.

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (3/10)

### *Les managers et les commerciaux*

**Concernant les encadrants en bureau de poste, et notamment la situation des Responsables d'exploitation soulignée par les médecins du travail :**

- ✓ Des responsables d'exploitation se sont trouvés en difficultés de positionnement du fait d'un périmètre très important comportant tous les volets support – hors commercial.
- ✓ L'animation des Responsables d'exploitation est aujourd'hui reprise par le DRAT et ses équipes, avec le soutien des représentants DAST de chaque domaine. Cette animation permet de poser plus clairement le périmètre de la fonction et les priorités.

**Concernant les conseillers bancaires, des mesures ont été mises en œuvre en 2017 dans le cadre de 2 accords :**

- ✓ Accord sur les métiers et les parcours professionnels de mars 2016
- ✓ Accord sur les conditions d'exercice de septembre 2017

Ces mesures ont porté sur :

- La visibilité des parcours professionnels et la mise en place de parcours qualifiants
- Le renforcement de l'autonomie des conseillers bancaires
  - Les Directeurs de secteur ont été formés à l'entretien d'activité
  - De nouvelles règles de fonctionnement ont été mises en place pour les rendez-vous fixés sur l'agenda du conseiller bancaire par d'autres personnes (Gestionnaire de clientèle bancaire, chargé de clientèle, CNMR)
  - Tous les conseillers bancaires ont été formés à la nouvelle version de la méthode de vente selon deux modalités d'application : en face à face et à distance.
  - L'Ecole de la Banque et du Réseau a renforcé son offre en mettant à disposition des conseillers un entraînement à distance par entretiens individuels avec des formateurs spécialement montés en compétences sur le sujet.

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (4/10)

### ***La prévention des incivilités et agressions***

**Les postiers en relation avec les clients sont exposés au risque d'incivilités et d'agressions externes.**

- Les chargés et conseillers clientèle dans les bureaux de poste : agressions, braquages, incivilités liées aux opérations bancaires ou non et aux conditions de réalisation de certaines d'entre elles (adaptation de la réglementation)
- Les facteurs et collecteurs, souvent en lien avec la distribution des envois recommandés
- Au téléphone dans les Centres Financiers et plateformes d'appels

**Les nouveaux axes retenus en 2018 pour prévenir les incivilités et agressions externes :**

- agir sur les espaces client dans le cadre du projet BOLOCO
- communiquer auprès des clients en bureau de poste, en Carré Entreprise, au téléphone, pour sensibiliser les clients aux comportements vis-à-vis des postiers et apporter un soutien aux postiers concernés (cf travaux de la Commission bien dans son travail – 4 avril 2018)

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (5/10)

### ***La prévention des incivilités et agressions***

**Le signalement des incivilités augmente** (17400 en 2017 pour 15900 en 2016 soit + 9%) **et l'analyse des causes d'agression se renforce dans toutes les Branches, notamment avec la méthode des 5 pourquoi**

**En 2017, 13900 postiers ont reçu une formation à la prévention et la gestion des incivilités et agressions externes (11660 en 2016)**

- Réseau : formation « Prévenir et gérer les incivilités » - 5 heures mises en situation – suivie par l'équipe du bureau - bureau fermé pour que tous les agents y assistent.
- BSCC : 2 dispositifs : Prévention du risque incivilités externes – 1 j ; Formation Sensibilisation au risque incivilités externes – ½ j
- Services Financiers : préparation de la généralisation de 2 actions de formation en 2018, l'une pour 4000 agents en contact avec les clients au téléphone, l'autre pour 550 managers afin qu'ils les accompagnent en cas d'incivilité.

**Le nouveau Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI) au Réseau :**

- Piloté au niveau national, lancé en 2017 et poursuivi en 2018
- La cible : les 450 bureaux de poste les plus exposés
- Diagnostic dans chaque bureau par 2 experts Sûreté pour identifier les sources d'incivilités et proposer un plan d'action
- Action locales (exemples) : positions de travail accueil abondées dans le cadre d'organisation des DR, aménagement de l'espace commercial, augmentation de la plage horaire de présence du médiateur, point incivilité en réunion mensuelle zone de marché (amélioration de la rédaction des avis de passage) ...

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (6/10)

### *Les relations de travail*

**Des espaces de discussion sur le travail ont été expérimentés en 2016 et 2017.**

**Un bilan de ces expérimentations fait l'objet d'une présentation en CNSST de La Poste dans une perspective de déploiement.**

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (7/10)

### ***La conception et le déploiement des changements***

**La Poste applique une méthode de conduite du changement de La Poste pour toute évolution d'organisation significative.**

**L'intégration de la qualité de vie au travail dans la conception et le déploiement des projets fait partie des engagements du projet Bien dans son travail.**

**Ce sujet est intégré aux travaux de la CNSST de La Poste en 2018.**

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (8/10)

### *L'organisation du travail*

#### **L'action sur l'organisation du travail se déploie dans le cadre de plusieurs accords :**

- ✓ Accord Distribution de janvier 2017 :
  - Une construction des organisations à la distribution qui associe les factrices et les facteurs et qui garantit une organisation équilibrée à la charge et des conditions de travail de qualité et notamment :
    - Bien associer les factrices et les facteurs à la construction des organisations
    - Bien associer les factrices et les facteurs à la vie des organisations
    - Dimensionner les organisations proportionnellement à l'évolution des volumes
    - Cadrer la sécabilité
  - Des principes de gestion des organisations à la distribution et notamment :
    - Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail
    - Assurer le remplacement des factrices / facteurs et des encadrantes / encadrants
    - Prévenir et corriger les dépassemens fréquents des horaires de travail
    - Prévoir des horaires individuels pour des situations particulières
- ✓ Accord Chargé de Clientèle de mars 2016
  - Gestion des pauses (20 minutes pour 5h et 15 minutes pour 4 h de vacation)
  - Dans les BP ESCI, micros pauses supplémentaires (5 min par heure)
  - Repos hebdomadaire de 2 jours consécutifs par mois

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (9/10)

### ***La conciliation vie professionnelle vie personnelle***

#### **Pour aider les postiers sur ce sujet :**

- **Télétravail** : 1900 télétravailleurs recensés à fin 2017 (1600 fin 2016) - nouvel accord en cours de négociations
- **Droit à la déconnexion des postiers** :
  - Une fenêtre de déconnexion a été déployée sur toutes les messageries professionnelles.
  - Une nouvelle communication a été réalisée.
- **Aidants familiaux** : dispositif de soutien avec la plateforme DOMISERVE – accord en cours de négociation
- Le nombre d'**autorisations spéciales d'absence** a progressé :
  - 959 personnes en situation de handicap ont bénéficié d'ASA démarche médicale en 2017 contre 840 en 2016.
  - En moyenne chaque agent a bénéficié de 1,8 jours d'ASA.

## 5. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques psychosociaux (10/10)

### *L'écoute et l'accompagnement individuel des postiers*

- **L'écoute et l'accompagnement des personnes en difficulté mobilise :**
  - Les managers
  - Les responsables ressources humaines de proximité
  - Les Services de santé au travail
  - Les assistants sociaux
  - Le réseau des référents handicap
  - Les représentants du personnel
- **En complément de l'action de ces acteurs interne, La Poste a mis en place un dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique par téléphone :**
  - Depuis 2014
  - Appel d'offre 2017 – ELEAS sélectionné à nouveau
  - Le dispositif d'écoute est le même : psychologues expérimentés – 7 jours / 7 - 24h/24 - numéro tous postiers et numéro managers et acteurs RH – garantie confidentialité et anonymat
  - Le changement : appel gratuit depuis poste fixe et portable – mise en place de QR codes pour faciliter l'enregistrement des numéros dans les contacts des téléphones
  - Communication : dépliant diffusé en mars à tous les postiers avec FORUM – rappels sur les intranets

Voir bilan détaillé 2017

avril 2018

# Annexe : développement des compétences des acteurs pour une action plus efficace

## Exemples de projets d'application menés par la Filière prévention :

- Prévention des risques en lien avec manutention, postures de travail
  - ✓ Analyse et prévention des troubles musculo-squelettiques chez les conseillers bancaires. Prévenir et réduire les risques liés à la manutention manuelle en bureau de poste Amélioration de l'ergonomie du guichet en bureau de poste
  - ✓ Déploiement de 10 plateformes assis-debout au service de l'Appui au sein du Centre Financier pour améliorer la santé au travail.
  - ✓ Analyse et diagnostic de l'activité de travail au Chantier Cedex de l'établissement
  - ✓ Traitement des colis livrés en vrac à la PPDC
  - ✓ Prise en charge des colis en centre de distribution pendant la Peak Period. Chargement des colis pour les voitures thermiques de la PPDC.
  - ✓ Réorganisation des chantiers colis de la PPDC
  - ✓ Réaménager la cabine de la PPDC
- Prévention du risque routier
  - ✓ Comment optimiser la transmission des informations sur les risques encourus par les facteurs pendant leur tournée ?
  - ✓ Les points noirs en PPDC : identifier et prévenir les situations à risque en tournée
  - ✓ Accompagnement des managers dans la prévention des risques routiers
  - ✓ Réduction de l'accidentologie pour les 3 roues motorisées électriques
  - ✓ L'analyse des accidents au service de la prévention dans le Département.
  - ✓ Création d'une nouvelle formation : le VAE en toute sécurité
  - ✓ Démultiplication des prises en main VAE à destination des établissements.



# Annexe : développement des compétences des acteurs pour une action plus efficace

## **Exemples de projets d'application menés par la Filière prévention :**

- Prévention des risques psychosociaux
  - ✓ Prévention de gestion des incivilités internes aux Services Financiers
  - ✓ Atelier de bien-être au travail, relaxation et étirements en bureau de poste.
  - ✓ L'évaluation des risques psychosociaux au centre national de mise en relation.
  - ✓ Agir en prévention contre les incivilités en bureau de poste

# Annexe : développement des compétences des acteurs pour une action plus efficace

## PARCOURS RESPONSABLES PSST

A. Fondamentaux de la prévention	B. Communication	C. Management de la prévention	D. Analyse, évaluation et prévention
A1. Cadre réglementaire SST - 3jrs	B2 BIS. Développer son leadership et sa posture de conseil, argumenter et convaincre en matière de SST - 2jrs	C1. Analyse et résolution de problèmes - 1jr  C2 BIS. Exploitation des informations SST pour l'action- 3jrs  C3. Management des préveneurs et de leur activité - 1jr	D1. Analyse des causes des accidents de travail- 2jrs
A2. Rôles et missions du CHSCT & contribution des préveneurs aux travaux de l'instance - 1jr			D2. Evaluation des risques professionnels (démarche générale) - 2jrs
A3. Approfondissement de la 4 <sup>ème</sup> partie du code du travail - 1jr			D3. Evaluation et prévention des principaux risques (méthodes et techniques) - 3,5jrs
A4. Conseil des présidents de CHSCT- 1jr			D4. Analyse des situations de travail & études de postes – 3,5jrs
<b>Accompagnement pour la réalisation du projet d'application, le rapport et la soutenance finale – 2 jrs</b>			



# Annexe : développement des compétences des acteurs pour une action plus efficace

## PARCOURS PRÉVENTEURS

### A. Fondamentaux de la prévention

A1. Cadre réglementaire SST - 3jrs

A2. Rôles et missions du CHSCT & contribution des préventeurs aux travaux de l'instance - 1jr

### B. Communication

B1. Communication orale & écrite, argumenter et convaincre - 2jrs

B2. Développer son leadership - 1jr

B3. Conduire un entretien, conduire une réunion, animer un groupe de travail - 1jr

### C. Management de la prévention

C1. Analyse et résolution de problèmes- 1jr

C2. Exploitation des informations SST pour l'action - 3jrs

### D. Analyse, évaluation et prévention

D1. Analyse des causes des accidents de travail - 2jrs

D2. Evaluation des risques professionnels- 2jrs  
(démarche générale)

D3. Evaluation et prévention des principaux risques (méthodes et techniques)  
3,5jrs

D4. Analyse des situations de travail & études de postes – 3,5jrs

#### Préventeur expert

D5. Organisation du travail dans l'évaluation et la prévention- 3jrs  
LE GROUPE LA POSTE

Accompagnement pour la réalisation du projet d'application,  
le rapport et la soutenance finale – 2 jrs