

Développer la qualité de vie au travail des postiers en renforçant la prévention des risques psychosociaux

CNSST
15 novembre 2019



LE GROUPE LA POSTE

- 1. Rappel des enjeux et principaux jalons du calendrier**
- 2. Extraits des Essentiels :**
 - Qu'est-ce que les RPS ?
 - Prévenir les RPS
 - Les 6 étapes de la démarche des Essentiels
- 3. Zoom sur le baromètre d'engagement**
- 4. Les engagements de déploiement**
- 5. Exemples de situations à risque identifiées et en cours de traitement**

1. Rappel des enjeux et principaux jalons du calendrier

- **Notre objectif** : contribuer à la qualité de vie au travail des postiers en renforçant la prévention des risques psychosociaux dans toutes les entités de La Poste. Cette démarche concerne l'ensemble des postiers y compris les managers.
- **Notre choix** : déployer, dès cette année, la méthode des Essentiels, **pierre angulaire de la démarche de prévention des RPS** de La Poste :
 - fondée sur les recommandations de l'ANACT après évaluation en établissement
 - opérationnelle
 - partagée avec les représentants du personnel en CNSST La Poste
- Des travaux d'expérimentation opérationnelle se poursuivent en parallèle avec l'ANACT et son réseau dans 5 sites pilotes (1 PPDC, 2 bureaux de poste, 1 centre financier, 1 DCN transverse*)

(* DNC Besançon, Centre Financier de Grenoble, bureau de poste de Bois Colombes, bureau de poste de Trets, PPDC Molsheim)

2. Extrait des Essentiels Qu'est ce que les RPS ?

« ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son **origine** :

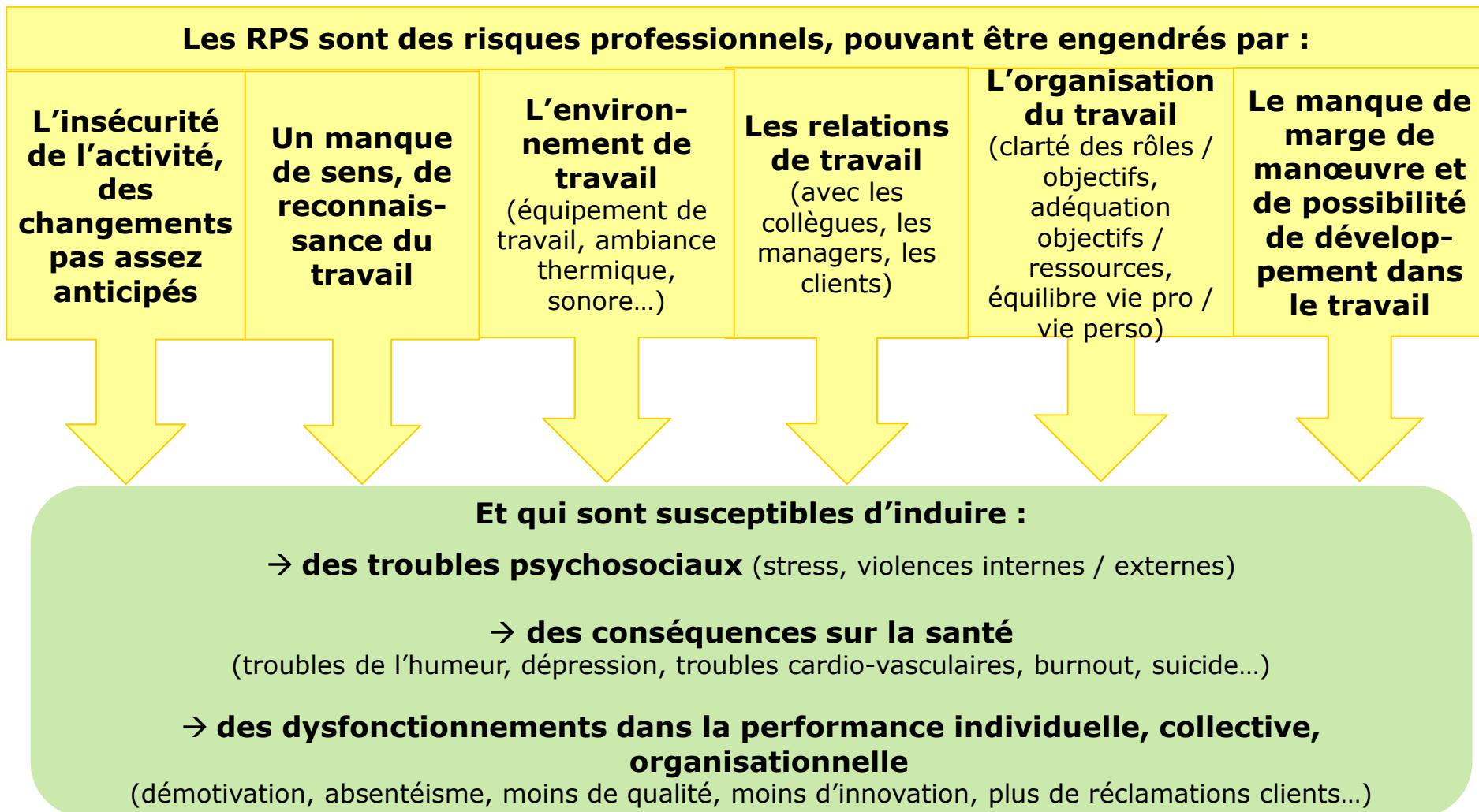
les risques psychosociaux seront définis comme des risques pour la santé mentale, physique et sociale,

engendrés par les conditions d'emplois et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »

INSEE, 2011,
rapport du Collège d'expertise sur le suivi des Risques psychosociaux au travail
(rapport Gollac)

2. Extrait des Essentiels

Qu'est ce que les RPS ?



2. Extrait des essentiels

Prévenir les RPS

- Ce n'est **pas seulement accompagner une personne en situation de détresse** (sa détresse n'est pas systématiquement liée au travail et l'action de l'entreprise est limitée).
- C'est **avant tout traiter les causes de situations dans lesquelles les postiers ressentent du stress, des tensions et des difficultés à bien faire leur travail**

2. Extrait des Essentiels : Les 6 étapes de la démarche

1

•Partager ce que sont les RPS et ce qu'est la prévention des RPS entre les différents acteurs :
l'équipe du DRH, le service de santé au travail, l'assistant social, les RRH, le CODIR, la ligne managériale, les représentants du personnel

2

•En CoDir, identifier les situations à risque à partir des connaissances disponibles :
- les situations connues de la ligne managériale, de la filière RH, des services de santé au travail, des assistants sociaux, des représentants du personnel ;
- les situations qui peuvent être identifiées en analysant les réponses aux 20 questions du baromètre social validées par l'ANACT ;
- celles qui ont pu être identifiées dans le cadre de la démarche ParlonZen, mais pas encore traitées.

3

•En CoDir du NOD/établissement, choisir un nombre limité de situations à risque qui seront traitées dans l'année, pour être sûr de les traiter en profondeur : cela peut être 2 ou 3.
- Le système de cotation intégré dans l'outil EVRP n'est plus utilisé ;
- Des conseils pratiques pour la priorisation ont été diffusés ;
- Une fiche simplifiée et identique pour toute La Poste est mise à disposition dans l'outil EVRP.

4

•Analyser les causes des situations retenues et définir les actions à mener :
- en constituant un groupe de travail avec des postiers exposés à la situation, des managers et les acteurs pertinents en fonction de la situation (domaine RH, production, organisation, commercial....) ;
- ce groupe de travail analyse les causes de la situation et identifie ce qui permettrait de réduire le risque ;
- certaines situations peuvent se traiter en ateliers ParlonZen.

5

•Préparer la mise en œuvre et consulter le CHSCT :
- Partager avec le CODIR les résultats de l'analyse, les actions à engager et leur calendrier de mise en œuvre ;
- Actualiser le Document Unique : en annexant la fiche de synthèse ;
- Consulter le CHSCT ;
- Communiquer auprès des postiers concernés.

6

•Réaliser un suivi et une évaluation des actions mises en place :
la situation à risque identifiée est-elle toujours présente ? toujours aussi fréquente ? concerne-t-elle autant de personnes ? ses impacts sont-ils les mêmes ?

3. Zoom sur le baromètre d'engagement

Les 20 questions du baromètre validées par l'ANACT :

Facteurs de risque	Questions du baromètre
2 questions du baromètre restituent un éclairage global sur la qualité de vie au travail et la motivation des postiers	Mon niveau de qualité de vie au travail est.. 1 extrêmement bas... / 10: extrêmement haut Mon niveau de motivation est.. 1 extrêmement bas... / 10: extrêmement haut
L'organisation du travail	Mes objectifs individuels sont réalisables Les rôles et responsabilité des personnes avec lesquelles je travaille sont clairement définis. Je suis satisfait de l'équilibre entre ma vie professionnelle et ma vie personnelle J'ai une vision claire des résultats de mon établissement /ma direction
L'environnement de travail	Les conditions d'hygiène et de sécurité sur le site où je travaille sont bonnes
Les marges de manœuvre et la possibilité de développement dans le travail	J'ai les marges de manœuvre suffisantes pour réaliser mon travail Mon manager m'encourage à développer mes compétences
Les rapports sociaux	Au sein de mon équipe, la charge de travail est répartie de façon équitable Je suis satisfait des relations de travail avec mon manager Mes relations de travail avec mes collègues sont bonnes Je suis satisfait de mes relations avec les clients (+ je ne suis pas en relation avec les clients) Votre responsable hiérarchique répond à vos questions
Le sens au travail et la reconnaissance du travail	Je suis satisfait du contenu de mon travail Mon manager me fait régulièrement des retours utiles sur la qualité de mon travail Mon travail est reconnu à sa juste valeur
L'emploi, les changements	Le rythme auquel s'opèrent les changements au sein de mon établissement/direction est... trop rapide / comme il faut / trop lent / pas de changement significatif / NSP Je suis confiant dans mon avenir professionnel au sein de La Poste Mon manager communique bien autour des enjeux et des changements qui concernent mon activité

Les réponses à ces questions peuvent être analysées en groupe de travail pour identifier les situations à traiter (*étape 2 des Essentiels*)

3. Zoom sur le baromètre d'engagement

- Communication et conditions de déploiement
 - ✓ Les postiers concernés ont reçu un mail les invitant à répondre. Leurs réponses au questionnaire sont directement stockées sur le site internet d'Ipsos.
 - ✓ Pour les postiers de la BSCC qui n'ont pas d'adresse mail (filière industrielle) ou l'utilisant rarement (facteurs), une communication a été faite autour de la connexion directe au site internet d'Ipsos. Le postier saisit son identifiant RH pour s'authentifier et crée un mot de passe
 - ✓ Ipsos reconnaît le répondant via son IDRH. Un fois le questionnaire validé par l'un ou l'autre mode, il n'est plus possible d'intervenir via cet IDRH.
 - ✓ La Poste n'a pas accès aux réponses individuelles
- Les résultats du baromètre 2019, déployé en octobre et jusqu'au 8 novembre, pourront être utilisés
 - ✓ dans les établissements courrier-colis,
 - ✓ dans les directions de la branche numérique et les directions transverses,
 - ✓ pour l'ensemble des managers,
 - ✓ Les directions régionales du Réseau et les centres financiers s'appuient sur les résultats des baromètres de branche de fin 2018, qui intègrent eux aussi les 20 questions.

4. Le déploiement des Essentiels

- Il s'agit d'apporter des réponses aux situations à risque qui concernent **les agents et les managers**
- Le déploiement est lancé au 4^{ème} trimestre 2019 au Réseau et dans les Centres Financiers ; il démarre début 2020 à la BSCC.

5. Exemples de situations identifiées et en cours de traitement

Les facteurs ne peuvent pas partir en tournée car il n'y a pas assez de batteries chargées à disposition.

L'organisation du travail

Les chargés de clientèle sont victimes d'incivilités de la part des clients, suite à une panne d'automates

L'organisation du travail

La fermeture du bureau de poste le soir pour les agents qui en ont la responsabilité (chargé de clientèle, conseiller bancaire ou membre du Codir).

L'organisation du travail

Un déficit de concertation entre le directeur et les managers de proximité à propos des situations de collaborateurs les plus en difficultés.

L'organisation du travail

Les relations de travail

5. Exemples de situations identifiées et en cours de traitement

<p>Des clients mécontents appellent pour signaler ou contester des opérations non visibles à l'écran par les chargés de clientèle. Ce dysfonctionnement est dû à un bug informatique.</p>	L'organisation du travail	Le manque de marge de manœuvre et de possibilité de développement dans le travail	
<p>Les chargés de clientèle doivent faire valider une opération sous alerte ; or la file de clients est importante et le manager qui doit valider n'est pas disponible immédiatement</p>	L'organisation du travail	Le manque de marge de manœuvre et de possibilité de développement dans le travail	
<p>Des injonctions, des consignes, des programmations de réunions en urgence qui ne tiennent pas compte des priorités des managers, ni de leur charge de travail et qui impactent leurs missions.</p>	L'organisation du travail	Le manque de marge de manœuvre et de possibilité de développement dans le travail	Les relations de travail
<p>Un environnement de travail insuffisamment adapté à l'activité des agents (matériel, répartition des espaces...).</p>	L'environnement de travail	Les relations de travail	

en conclusion

