

# BIEN DANS SON TRAVAIL

## LES ENGAGEMENTS DE LA POSTE

**Commission Nationale Santé Sécurité au travail de La Poste**  
**3 novembre 2016**



LE GROUPE LA POSTE

# Des travaux préparatoires importants menés dans le cadre de la CNSST

- Des échanges ont eu lieu dans le cadre de la Commission absentéisme et de la CNSST en bilatérales et séances plénières en 2016
- Ils ont permis de partager des analyses et des thèmes de travail
- Ces thèmes sont repris et font l'objet d'engagements concrets de La Poste
- Ils constituent le projet « Bien dans son travail »

# Des constats

- La Poste a des métiers à pénibilité physique ou en contact avec le public, qui peuvent exposer les postiers à la fatigue, à des risques d'inaptitudes et à des sollicitations psychologiques liées aux incivilités ou agressions
- La moyenne d'âge des postiers est élevée (47 ans) et continue à augmenter
- Les évolutions de nos activités conduisent à mettre en place des changements qui modifient l'organisation du travail ou les process.
- Des relations de travail de qualité favorisent l'efficacité et l'engagement de chacun au sein des équipes.

➤ La Poste a déjà une politique et des programmes importants dans le domaine de la santé au travail. Elle renforce ses actions pour que chaque postier puisse être bien dans son travail en tenant compte de ces constats et en travaillant sur tous les aspects de la santé au travail :

- **Les caractéristiques propres à chaque individu**

- ✓ Les restrictions d'aptitude médicales
- ✓ L'âge des postiers
- ✓ La santé au quotidien

- **Les aspects liés au travail**

- ✓ Les organisations du travail
- ✓ Les relations de travail

- **Les politiques de santé**

- ✓ La prévention
- ✓ La bonne prise en charge des absences

# Les objectifs de « Bien dans son travail »

- Avec le projet « Bien dans son travail », La Poste prend des engagements pour :
  1. favoriser la santé au travail,
  2. aider et soutenir les postiers confrontés à des incivilités dans leur travail,
  3. promouvoir l'expression de tous et le respect de chacun au sein de l'équipe de travail,
  4. proposer des parcours professionnels à La Poste qui soient adaptés pour les postiers qui ne peuvent plus exercer leur métier actuel pour des raisons de santé,
  5. renforcer l'attention et le soutien aux postiers en situation d'absence.
  
- Les actions du projet « Bien dans son travail » sont cohérentes avec les programmes de formations à la prévention prévus par l'accord « Un avenir pour chaque postier » qui sont en cours de déploiement : préventeurs, directeurs d'établissements, présidents de CHSCT
  
- Les CHSCT seront associés à leur mise en place
  
- Elles s'intègrent dans les dispositifs et systèmes de pilotage et de suivi de l'absentéisme mis en place dans les branches (SMSST...)

# 1. Favoriser la santé au travail ....

## en renforçant les mesures de prévention pour les principaux métiers concernés par le risque d'inaptitude

- **Nos principaux métiers comportent une ou plusieurs caractéristiques du travail qui sont susceptibles d'altérer la santé des postiers.**
- **Ces sollicitations physiques et/ou mentales peuvent produire sur la durée des accidents, des absences maladie puis des inaptitudes**
- ✓ **Il est important d'installer une politique de prévention systématique de ces risques en travaillant sur les postes de travail, l'organisation du travail, les gestes professionnels, et l'environnement de travail**

# La préparation de la tournée du facteur

## ➤ Généraliser l'utilisation du sabot de fusion par les facteurs

- Les TMS des membres supérieurs sont la 1<sup>ère</sup> cause de TMS à la distribution
- Ces TMS sont liés au nombre de mouvements du bras effectués pour trier le courrier au casier et le distribuer dans les boîtes aux lettres des immeubles collectifs
- ✓ Le sabot de fusion permet le tri sur table au casier, son utilisation divise par 3 les mouvements du bras et de l'épaule (geste de lever le bras pour mettre du courrier en case)

# La manutention vrac des colis

## ➤ **Mettre en place des conditions de production adaptées pour le processus vrac au colis**

- Le process vrac produit des sollicitations physiques en raison de tâches répétitives et d'opérations importantes de chargement/déchargement
  - Il expose aussi à un environnement thermique potentiellement à fortes amplitudes dans les remorques
- ✓ Dans chaque établissement où l'on installe le vrac, mettre en place au démarrage les solutions permettant de réduire la pénibilité et la fatigabilité :
- Systèmes d'aide à la manutention pour le chargement/déchargement, circulation des flux : ventouse, cammionneur-décammionneur...
  - Systèmes de régulation thermique dans les remorques
  - Postes de travail variés et organisation du travail permettant la polyvalence d'activités afin de limiter le temps de présence sur les postes les plus difficiles à une durée pré-définie
  - En tenant compte du profil santé des postiers travaillant sur le site



# L'organisation du travail des Conseillers clientèle dans les bureaux de poste

## ➤ Limiter les impacts de la station debout prolongée

- le modèle ESCI favorise la position debout prolongée pour les chargés de clientèle lorsqu'ils réalisent les opérations
- Le mobilier est difficile à régler pour chaque personne et peut induire des postures non ergonomiques
- L'organisation de l'espace supprime la file d'attente, ce qui peut susciter des difficultés pour gérer les flux et génère des interruptions de tâches fréquentes par les clients qui demandent des renseignements ou de l'aide
- ✓ Dans chaque bureau de poste concerné par le projet ESCI, mettre en place :
  - Les aménagements nécessaires (mobilier adaptable) pour les personnes qui travaillent dans ce bureau et ne peuvent pas rester debout longtemps (handicapées, ayant des inaptitudes ou âgées)
  - Un parcours client adapté les jours d'affluence particulière et une formation pour aider les postiers à bien appréhender ces situations de multi-sollicitations
  - Une organisation du travail permettant de faire les pauses prévues

# 1. Favoriser la santé au travail ....

## en facilitant la prise de poste ou le maintien au travail de postiers qui ont besoin d'une attention particulière

- **Les femmes qui ne peuvent plus tenir leur poste de travail dès le début de la grossesse**
  - ✓ Identifier des activités à leur confier autour des priorités stratégiques : formation, relation clients... Permettre ainsi à ces femmes de profiter de leur grossesse pour avoir un développement professionnel intéressant
- **Les nouveaux arrivants, pour limiter le risque d'accident :**
  - ✓ renforcer la qualité de l'accueil et de l'intégration de tous les nouveaux arrivants sur une position de travail (CDD, intérimaires, alternant, CDI, mobilité interne)
  - Donner et expliquer individuellement les consignes de sécurité du site et de l'activité
  - Garantir une formation initiale en doublure le temps nécessaire
  - Débriefing et reprise des acquis en doublure quelques jours après le démarrage sur le poste
- **Les personnes de retour de longue maladie ou en mi-temps thérapeutique sont souvent fatiguées et/ou fragiles**
  - ✓ Prévoir des postes de travail allégés pour assurer une reprise durable dans de bonnes conditions de santé
- **Les séniors**
  - ✓ Adapter une partie des activités au regard de la pénibilité pour certains métiers / activités / régimes de travail (port de charge, travail de nuit...)

# 1. Favoriser la santé au travail ...

## par une approche plus large de la prévention : les addictions, l'hygiène de vie en lien avec le travail

- Certaines altérations de la santé qui ne sont pas créées par le travail peuvent néanmoins avoir un impact sur le travail
  - ✓ Mettre à disposition des managers et des responsables RH les kits d'information sur les actions de prévention dont nous disposons et qui sont insuffisamment connus : alcool, drogues, pratique addictive des nouvelles technologies...
  - ✓ Impliquer les services santé au travail et les assistants sociaux dans leur démultiplication auprès des postiers
  - ✓ Diversifier le choix dans les distributeurs de boissons et friandises installés dans les sites postaux avec des produits peu gras, salés ou sucrés : des prestataires proposent des plats complets équilibrés, des sandwiches, des soupes, des fruits...

# 1. Favoriser la santé au travail ...

## par une approche plus large de la prévention : impliquer notre environnement externe et nos clients dans la protection de la santé des postiers

- Les conditions de travail de la majorité des postiers dépendent aussi de l'environnement externe : quand ils sont en-dehors des locaux professionnels et/ou en contact avec les clients
- ✓ Impliquer les clients dans la prévention de certains risques
  - Les incivilités : cf transparent 15
  - Les morsures de chien : sensibiliser les propriétaires de chiens aux mesures à prendre pour protéger les facteurs en généralisant la diffusion d'outils de communication déjà expérimentés.
- ✓ Travailler avec les collectivités locales :
  - Organiser l'accès à certaines de leurs infrastructures pour faciliter les pauses dans des locaux sanitaires pendant la tournée du facteur
  - Garantir aux postiers prenant leur pause méridienne hors des locaux de se restaurer dans de bonnes conditions, conformément aux orientations déjà fixées sur ce sujet

# 1. Favoriser la santé au travail ...

## bien évaluer et intégrer l'impact de l'organisation du travail sur la santé

- ✓ S'assurer avant la mise en place d'une nouvelle organisation du travail, d'un nouveau processus de production ou régime de travail que son impact sur la santé a été bien évalué et qu'il procure de bonnes conditions de travail aux postiers du site concerné
  - Sensibiliser les experts qui conçoivent les organisations aux enjeux de l'inaptitude (ex : responsables organisation à la BSCC, chefs de projets ESCI au Réseau...)
  - Associer les médecins du travail, la filière prévention et les responsables RH et les assistants sociaux en amont de l'élaboration des schémas d'organisation
  - Intégrer leur évaluation à l'étude d'impact réalisée dans le cadre de la conduite des projets
  
- ✓ Organiser un partage rapide des adaptations d'organisations ou de process mises en place sur le terrain qui favorisent la santé au travail
  - Des groupes d'experts (MTLP, Producteurs, filière RH) évalueront ces adaptations pour labelliser celles pouvant définir des standards en organisation

# 1. Favoriser la santé au travail...

## en développant la coopération entre managers, RH et services de santé au travail, pour renforcer l'efficacité des actions

- ✓ Organiser un dialogue régulier et de nouvelles formes de travail collaboratives entre les managers, les médecins et les DRH/RRH autour des questions individuelles et collectives de santé au travail :
  - Réaliser les études d'impact renforcées
  - Faciliter la recherche de solutions à partir des avis médicaux
  - Bonne pratique CSRH/MTLP : envoi du suivi des absences au médecin permettant à l'infirmière de proposer des visites de pré-reprise aux personnes en absence longue
  
- ✓ Accélérer l'élaboration de solutions (handicap, inaptitude ou absence longue) grâce aux Commissions Retour et Maintien dans l'Emploi présidées par les managers
  - Les situations les plus complexes de handicap ou d'éloignement du travail nécessitent une concertation et un travail conjoint accrus entre tous les acteurs.
  - Les CRME organisent l'étude de chaque situation individuelle par l'ensemble des intervenants (manager, RH, médecin, AS, préventeur, CEP...) et une capacité d'arbitrage par le directeur du NOD ou de l'établissement qui préside l'instance
  - Les entités qui organisent ce travail collaboratif sur les situations individuelles ont des résultats : des postiers ont repris le travail, des adaptations ou des changements de postes permettent de répondre à des situations d'inaptitude...



## 2. Soutenir les postiers confrontés à des incivilités ou agressions dans leur travail

➤ **Accroître l'aide apportée aux postiers en relation avec les clients qui 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
- 
- ✓ Tous les postiers exposés bénéficient d'une formation puis d'un rappel régulier et des échanges collectifs sont organisés sur ce sujet
  - ✓ Un soutien opérationnel est mis en place pour les sites les plus exposés (task force)
  - ✓ La Poste communique auprès des postiers pour les assurer de son engagement et soutien
  - ✓ La Poste porte plainte y compris lorsque le postier concerné ne souhaite pas le faire
  - ✓ La Poste communique dans les locaux ouverts aux clients sur le respect à apporter aux postiers (bureaux de poste, carrés entreprise)

### 3. Promouvoir l'expression de tous et le respect de chacun au sein de l'équipe de travail

- La qualité des relations professionnelles a un impact sur l'efficacité et l'engagement des collaborateurs
- ✓ Conformément à l'accord « Un avenir pour chaque postier » et après les expérimentations positives qui ont été menées, mettre en place dans les équipes des moments de discussion avec le manager pour permettre aux postiers de s'exprimer sur leur travail. Créer des marges d'autonomie pour apporter des solutions aux problèmes et améliorer l'organisation du travail.
- ✓ Organiser des échanges réguliers dans les collectifs de travail sur :
  - le respect au quotidien des personnes et de leurs différences
  - la qualité des relations de travail entre collègues et avec les managers



## 4. Proposer des parcours professionnels à La Poste qui soient adaptés pour les postiers qui ne pourront plus exercer leur métier actuel pour des raisons de santé

- ✓ Mettre à profit la diversité des métiers dans le groupe pour proposer aux postiers des parcours professionnels diversifiés qui limitent les risques d'inaptitude
  - Anticiper les risques d'inaptitude en associant les médecins du travail à leur détection chez les postiers exerçant un métier à forte sollicitation depuis 15 ans
  - Créer un entretien de carrière adapté réalisé par les CEP pour les postiers qui pourraient avoir besoin d'envisager un changement d'activité à plus ou moins long terme pour des raisons de santé
  - Préparer ces postiers à une évolution professionnelle qui leur permettra d'occuper un poste en adéquation avec leur état de santé (en cohérence avec les compétences des personnes et la GPEC)
- ✓ Ré-internaliser certaines prestations afin de pouvoir proposer des activités de substitution à des postiers ne pouvant plus travailler sur nos principaux métiers à cause de leurs inaptitudes lourdes
  - Accueil, gardiennage
  - Transport adapté pour des personnes handicapées
  - Agence de service interne

# 5. Apporter un soutien individuel et personnalisé aux postiers absents

## ✓ Démarche APALA : Avant-Pendant-Après L'Absence

Accompagner individuellement et de manière personnalisée les postiers absents et leur permettre de mieux reprendre le travail : un travail conjoint entre le manager, le responsable RH de proximité, le MTLP et l'AS

### ➤ Avant l'absence :

- Préparer l'absence de la personne concernée, l'informer de sa situation administrative pendant l'absence (impact sur le salaire, prestations de la MG et de la Tutélaire, démarches auprès de la CPAM, règles pour la subrogation... )
- Associer la personne au transfert de son activité pendant son absence
- Quand c'est possible, commencer à préparer les conditions de la reprise

### ➤ Pendant l'absence (avec l'accord de la personne et dans le respect du secret médical) :

- Maintenir un lien avec la personne absente pour lui permettre d'être informée des actualités et des changements qui interviennent dans son cadre de travail
- Renforcer l'information sur les aides sociales et les services internes ou externes auxquels ils ont droit (aide à domicile, aménagement du domicile, demandes de prise en charge exceptionnelle par la Sécurité Sociale, démarche de reconnaissance du handicap...)
- Préparer la reprise sur le poste ou un nouveau projet professionnel avec l'ensemble des acteurs concernés : proposer une visite de pré-reprise, le MTLP pourra contacter le médecin traitant ou le médecin conseil par l'intermédiaire de la personne arrêtée, un contact avec un CEP si nécessaire...

### ➤ Après l'absence :

- Une visite médicale de reprise doit avoir lieu dans les 8 jours
- Un entretien de réaccueil bienveillant comportant un volet RH et un volet managérial est réalisé
- Une formation aux nouveaux outils/services/projets d'une durée adaptée est mise en oeuvre
- Un suivi dans le temps aussi longtemps que nécessaire avec des entretiens réguliers pour s'assurer de la réussite de la reprise
- Préparer le retour avec l'équipe : le/les remplaçants, les collègues, le manager



# La mise en œuvre du projet « Bien dans son travail »

- Les engagements de « Bien dans son travail » seront déployés à La Poste
- Leur déploiement accompagnera le plan stratégique
- La DRH Groupe suivra leur mise en place dans les branches
- La Commission de la CNSST pourra permettre de présenter des projets de manière plus détaillée
- Des points d'étape seront réalisés chaque année en CNSST