

Document confidentiel

# Bilan CHSCT 2016 et actions 2017

**Commission Nationale Santé Sécurité au travail  
de La Poste du 21 décembre 2017**

CNSST 21/12/2017



LE GROUPE LA POSTE

# I. BILAN 2016

Le bilan présenté porte sur:

1. L'activité des CHSCT
2. L'intervention des CARSAT
3. La formation des membres et présidents de CHSCT
4. L'exercice des droits d'alerte et/ou de retrait
5. Les CHSCT de NOD
6. L'activité des CNSST

Document confidentiel

## I.1 L'activité des CHSCT

- Le nombre total de réunions a sensiblement baissé en 2016 principalement en raison du nombre de réunions ordinaires.
  - ✓ 5539 réunions de CHSCT en 2016 (6417 en 2015, 5766 en 2014)

	Nombre de CHSCT	Nombre de réunions ordinaires	Nombre de réunions extraordinaires	Nombre de réunions en urgence (24h)
<b>2016</b>	750	4613	849	77
<b>2015</b>	748	5335	976	106
<b>2014</b>	859	4600	1069	97

Plusieurs raisons peuvent expliquer cette baisse : l'achèvement du déploiement de Factéo au Courrier ; le regroupement de plusieurs sujets sur la même réunion au Réseau ; le gel des réorganisations en fin d'année, dans le cadre de la négociation de l'Accord « Distribution ».

Le nombre de consultation des comités pour projet important a baissé : 1210 en 2016, pour 1756 en 2015 et 1038 en 2014.

- L'examen des rapports et programmes annuels de prévention continue à progresser
  - ✓ 79% des CHSCT ont examiné le bilan annuel de prévention en 2016 (76% en 2015)
  - ✓ 86% ont examiné le programme annuel de prévention en 2016 (80% en 2015)
- Le nombre d'enquêtes AT/MP réalisées par les CHSCT a diminué : 166 en 2016 (215 en 2015, 155 en 2014)

## I.1 L'activité des CHSCT

- Les sujets sur lesquels les CHSCT ont été consultés :
  - ❑ **SCC** : Organisation de la période de fin d'année au Colis - Mise en place d'un portique de flashage automatique des colis - Projet d'évolution de l'organisation de la Distribution ...
  - ❑ **Réseau** : Consultation sur le projet MSAP (Maison de Services Au Public) - Mise au format ESCI - Projet Facteur Guichetier - Projet Excellence et Efficience des Fonctions Supports - Evolutions d'organisations ...
  - ❑ **Services Financiers** : Réorganisation des Services Clients - Aménagement services Excello middle office et service développement - Evolutions des activités back office ...
  - ❑ **Transverse** : Projet d'évolution d'organisation des services généraux des sièges

## I.1 L'activité des CHSCT

- 74 demandes d'expertise (66 en 2015) :
  - ✓ 80% des demandes d'expertise ont été réalisées en raison d'un projet important modifiant les conditions de travail  
Exemples : Projets de fusions/réorganisation de secteurs - Projet Excello Middle Office - Evaluation de la charge de travail dans le cadre d'une réorganisation - Nouveaux services au Courrier - Facteo
  - ✓ 20% des demandes d'expertise ont été formulées dans des situations de risque grave : exemples : risques psychosociaux - mesure de contrôle d'empoussièrément et analyse d'air

Document confidentiel

## I.2 Les interventions des CARSAT

- Les interventions des CARSAT sont constantes et de plusieurs natures :
  - ✓ Participations au CHSCT
  - ✓ Mesures d'ambiances physiques (thermiques, bruit, poussières)
  - ✓ Instruction d'une demande de reconnaissance de maladie professionnelle
  - ✓ En collaboration avec l'INRS, test du protecteur numérique JABRA Link 860 (= processeur audio permettant de limiter et d'améliorer le volume et la qualité sonore d'un appel via un casque filaire) (CNMR)
  - ✓ Cas d'accidents

## I.3 La formation des membres et présidents de CHSCT

- Les formations réglementaires se sont poursuivies :
  - ✓ 720 membres de CHSCT avaient été formés dès la 1<sup>ère</sup> année du nouveau mandat, en 2015. 187 membres ont été formés en 2016. (3034 membres de CHSCT correspondant aux CHSCT recensés fin 2016)
  - ✓ De nouveaux présidents de CHSCT ou délégataires ont été formés en 2016 sur le cadre réglementaire de l'instance : 207 présidents et délégataires formés (429 en 2015)
- Un nouveau programme de formation a été lancé en septembre 2016 pour développer le travail de prévention avec le CHSCT
  - ✓ Le module : «Construire la prévention en CHSCT» :
    - Les objectifs : 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.
    - la cible = Présidents de CHSCT et délégataires - environ 1424 personnes sur 3 ans sur 2016-2018
    - 60 personnes formées en 2016

## I.4 L'exercice du droit d'alerte et du droit de retrait

Document confidentiel

117 cas d'usage du droit d'alerte (140 en 2015)	20 cas d'usage du droit de retrait (29 en 2015)
Principales circonstances des cas d'usage du droit d'alerte (par ordre de fréquence)	Principales circonstances des cas d'usage du droit de retrait (par ordre de fréquence)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Incivilités/agressions</li><li>- Risques psychosociaux</li><li>- Problèmes d'organisation</li><li>- Charge de travail augmentée en raison du flux important de clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incivilités/Agressions</li><li>- Risques psychosociaux</li><li>- Chaleur/climatisation</li><li>- Risques électriques</li></ul>

## I.4 L'exercice du droit d'alerte et du droit de retrait

### • **Les suites données** (exemples)

- Incivilités récurrentes en fin de journée : modification de l'organisation du travail et fermeture vespérale avancée d'une demi-heure
- Incivilités : Enquête sur place le jour même et renfort d'un EAR dès le lendemain
- Fortes Incivilités, agression verbale avec menaces : Fermeture du bureau - Arbre des causes et groupe de travail
- Incivilité : Le DS et ses collaborateurs N-1 ont débriefé avec les agents sur l'incident. Les objets , supports d'information pouvant servir de projectiles ont été enlevés
- Risque RPS : entretien managérial ; visite auprès du médecin du travail ; entretien avec assistant social
- Alerte CHSCT sur la nécessité d'installer sans délai une climatisation : dans l'attente de l'installation des caissettes de climatisation dans la salle des ventes, climatisation mobile livrée par la DR
- Alerte sur les conditions de travail suite au flux important de clients : Réaménagement du bureau et adaptation des horaires.
- Colis de toner mal conditionnés ; poudre répandue sur les postes de travail et sur les autres colis : mise en place d'une procédure de nettoyage des postes de travail et des colis et d'une procédure de prise en charge des agents salis ; demande d'étude APAVE
- Voie de circulation pour les engins est empruntée par les piétons : Rappel des consignes et action pour redéfinir des couloirs piétons en coopération avec les membres du CHSCT et le préventeur
- Climat social et conditions de travail dégradées : enquête réalisée avec les membres du CHSCT; entraide du CTED, recrutement d'un CDD, suppression de 5 jours de sécabilité additionnelle
- Alerte sur des dépassements quotidiens d'horaires de travail : Accompagnement managérial des tournées concernées et équilibrage de la charge.
- Quasi accident de transbordement : isoler le matériel défectueux, rappeler les consignes au transporteur (rolls stop, mauvais état du hayon), élargement des consignes de transbordement, marquage de la zone de sécurité, communication à l'ensemble du personnel sur le quasi accident
- Chute d'une rampe électrique, risque d'électrocution : Balisage de la zone, coupure de l'alimentation électrique, intervention en urgence d'un électricien.

## I.5 Les CHSCT de NOD

- Le décret du 25 février 2016 modifiant le décret du 31/05/2011 et le décret CT du 7/09/2011 ont été mis en œuvre

Les impacts du transfert du contrôle social du service de santé au travail du CHSCT de NOD vers le CT de NOD ont été présentés à ces instances.

## I.6. L'activité des Commissions Nationales Santé Sécurité au travail

- Les CNSST ont tenu 16 réunions en 2016 (21 réunions en 2015) :
- ✓ La CNSST de La Poste a examiné plusieurs sujets/dispositifs concernant l'ensemble de La Poste (détail en annexe):
  - Une Commission spécifique a été créée, rapportant à la CNSST, pour examiner le sujet de l'absentéisme. Un travail a été mené sur les situations de travail génératrices d'inaptitude, sur les populations demandant une attention particulière, et les mesures à prendre pour prévenir les problèmes de santé et mieux accompagner les personnes absentes. Les échanges ont permis d'alimenter l'élaboration du projet Bien dans son travail.
  - Le projet Bien dans son travail, intégrant ces travaux, a été présenté en CNSST début novembre, en amont du déploiement.
  - Le projet BOLOCO a été partagé avec l'instance.
  - Un point spécifique a été réalisé en CNSST sur l'accompagnement humain des postiers suite aux attentats et sur le dispositif sinistre mis en œuvre par La Poste après les intempéries de juin 2016

## I.6. L'activité des Commissions Nationales Santé Sécurité au travail

- ✓ Les CNSST de Branches ont examiné des projets déployés au sein des branches et ayant un impact sur les conditions de travail :
  - Pour la CNSST des Services Financiers :  
Les programmes Excello, Concerto, Cap Client 3.0,  
Le projet Relation clientèle à distance,  
Le projet Accessibilité Numérique pour les Déficients Visuels (ANDV)
  - Pour la CNSST de la BSCC :  
La Commission VRAC a été réactivée et ses travaux restitués en CNSST.  
La CNSST a examiné le sujet de la Livraison du soir, et le Projet Panoptes.
  - En CNSST Réseau :  
Un point d'étape a été réalisé sur le déploiement du projet ESC ESCI et les travaux menés par le Professeur Mollard.  
Un retour d'expérience a été réalisé sur le mobilier SMARTEO.

## I.6. L'activité des Commissions Nationales Santé Sécurité au travail

- ✓ Les CNSST ont partagé les résultats et les actions de prévention à renforcer globalement ou sur certains risques ciblés :
  - Le prévention des incivilités (particulièrement traité en CNSST Réseau et Services Financiers en 2016)
  - La prévention des morsures de chien (particulièrement traité en CNSST BSCC en 2016)
  - Le traitement des plis contenant des analyses biologiques (CNSST BSCC)
- ✓ Les formations en matière de prévention ont été partagées :
  - Les programmes de formation lancés pour la Filière Prévention, les Directeurs d'établissement et les Présidents de CHSCT (CNSST La Poste)
  - Une nouvelle formation expérimentale sur les gestes qui sauvent (CNSST la Poste)
  - La formation des acteurs clefs sur les études d'impact (CNSST du Réseau)

## II. PERSPECTIVES 2017/2018

## **1. Poursuivre le développement des compétences des Présidents de CHSCT et des membres de CHSCT pour une prévention renforcée :**

- ✓ Déployer la formation Construire la prévention en CHSCT :
  - en cours : 250 présidents / délégataires formés à fin novembre 2017
  - Nouvelle programmation sur 2018
  
- ✓ Rappeler la possibilité d'une formation complémentaire d'une journée pour les représentants du personnel en complément de la formation « réglementaire ».
  - Cette formation est choisie / suivie à l'initiative du membre du CHSCT pour actualiser ses connaissances sur la réglementation et la prévention des risques professionnels.
  
- ✓ Rappeler et mettre en place une fois par an une rencontre d'au moins 1/2 journée, au sein de chaque CHSCT,
  - animée par un spécialiste santé au travail,
  - à l'initiative du président
  - en s'appuyant notamment sur les services de santé au travail, ou sur des réseaux institutionnels (ANACT, CARSAT ...)

## **2. Diffuser les bonnes pratiques en place dans les CHSCT qui fonctionnent le mieux.**

- ✓ Organisation de visites d'inspection «à thèmes» : bruit, gestes & postures, circulation, locaux sociaux...
- ✓ Des visites d'inspection planifiées à l'année avec un compte rendu systématique et une réunion de modification du document unique, si nécessaire.
- ✓ Des visites d'inspection organisées par trimestre avec la présence systématique du MTLP et d'un préventeur.

## **3. Etudier la mise en œuvre d'un registre HSCT électronique**

Référence : HSCT électronique mis en place au Centre Financier de Chalons en Champagne

Les bénéfices attendus :

- ✓ Le Directeur d'établissement ou son représentant peut viser plus facilement chaque jour les signalements réalisés par le personnel, notamment dans des établissements multi-sites ou de grande taille (plusieurs étages)
- ✓ Le personnel peut prendre connaissance plus facilement des signalements, des réponses apportées et des mesures prises
- ✓ Les membres de CHSCT ont plus facilement accès au registre, et les échanges en CHSCT peuvent ainsi se centrer le cas échéant sur ce qui n'a pas encore été résolu.
- ✓ Le support électronique facilite les échanges avec les entités qui contribuent au traitement des signalements.

## Annexe 1 : activité des CHSCT

Document confidentiel

Directions	Nombre de CHSCT	Nombre de réunions ordinaires	Nombre de réunions extraordinaires	Nombre de réunions en urgence (24h)
<b>La Poste</b>	<b>750</b>	<b>4613</b>	<b>849</b>	<b>77</b>
<b>Courrier</b>	<b>579</b>	<b>3065</b>	<b>529</b>	<b>45</b>
<b>Coliposte</b>	<b>27</b>	<b>135</b>	<b>51</b>	<b>3</b>
<b>Réseau</b>	<b>104</b>	<b>1139</b>	<b>212</b>	<b>29</b>
<b>Transverse</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Services Financiers</b>	<b>32</b>	<b>236</b>	<b>51</b>	<b>0</b>

Directions	Nombre de réunions demandées par les représentants du personnel	Nombre de réunions à la suite d'un accident	Nombre d'enquêtes (AT/MP)	Nombre de consultations du CHSCT avant décision d'aménagement important
<b>La Poste</b>	<b>364</b>	<b>53</b>	<b>169</b>	<b>1210</b>
<b>Courrier</b>	<b>249</b>	<b>41</b>	<b>126</b>	<b>613</b>
<b>Coliposte</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
<b>Réseau</b>	<b>85</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>487</b>
<b>Transverse</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Services Financiers</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>88</b>

# Annexe 2 : travaux des Commissions Nationales Santé Sécurité au travail en 2016

## LA POSTE : 5 RÉUNIONS

- **Commission Absentéisme : Réunion plénière du 10 février 2016**

- **Réunion du 6 avril 2016**

1. Synthèse des rapports d'activité 2014 des médecins du travail – Actions déployées par La Poste
2. Projet BOLOCO
3. Bilan annuel 2015 Dispositif d'écoute et de soutien psychologique par téléphone
4. Rapport d'observation sociale 2014 des assistants sociaux – Actions déployées par La Poste

- **Réunion du 13 mai 2016**

1. Actions déployées par La Poste : point d'étape sur la prévention des TMS et des accidents liés à la manutention
2. Point d'étape sur les travaux de la Commission Absentéisme
3. Point d'actualité réglementaire : Compte personnel de prévention de la pénibilité
4. Questions diverses :
  - Décret n° 2016-198 du 25 février 2016
  - Droit à la déconnexion

- **Réunion du 30 septembre 2016**

1. Compte personnel de prévention de la pénibilité / Evaluation et déclaration de la pénibilité : Rappels et point d'étape sur la mise en œuvre à la Poste
2. Bilan CHSCT 2015, actualités et perspectives 2016
3. Présentation de la Cellule d'urgence médico-psychologique
4. Point d'actualité sur l'accompagnement humain des postiers suite aux attentats
5. Bilan du protocole sinistre mis en œuvre par La Poste après les intempéries de juin 2016

- **Réunion du 3 novembre 2016**

1. Le projet Bien dans son travail
2. Point d'étape sur les programmes de formation lancés pour la Filière Prévention, les Directeurs d'établissement et les Présidents de CHSCT
3. Enquête des médecins du travail sur le maintien dans le poste de travail
4. Expérimentation – Formation Les gestes qui sauvent

## Annexe 2 : Travaux des Commissions Nationales Santé Sécurité au travail en 2016

### BRANCHE SERVICES-COURRIER-COLIS : 4 REUNIONS

- **12 mai**
  - Présentation du Système de management Sécurité Santé
  - Livraison du soir
  - Traitement des plis contenant des analyses biologiques
  - Commission Technique Vrac réactivée
  - Solution technique apportée pour limiter les bourrages et blocage Colis dans les basculeurs en sortie d'ancras
- **6 juillet et 7 juillet**
  - SM SST
  - Sujets PIC
  - Brève BOLOCO
  - BSST Analyse des données accidentologie de la BSCC
  - Evolution de la note contenant des prélèvements biologiques
  - Points STABY
  - Changement de Psm
- **28 septembre et 29 septembre**
  - Visite de la PFC de Carvin
  - Débrief visite de PFC
  - Retours sur la commission Vrac pour les membres de la CNSST
  - Compte pénibilité (C3P)
  - Livraison du soir
- **17 novembre 2016**
  - Enquête des médecins du travail sur le maintien dans le poste de travail
  - Présentation du Projet Panoptes
  - Les agressions animales à la Branche Service Courrier Colis : point de situation et plans d'actions
  - Echange sur le planning prévisionnel des Commissions Nationales Santé Sécurité au Travail de l'année 2017

### BRANCHE SERVICES FINANCIERS : 4 réunions

- **3 Mars**
  - Bilan des actions Santé Sécurité au Travail 2015 des Services Financiers
  - Plan d'actions SST 2016 des Services Financiers
  - Présentation de projets SF : Programme Excello. Projet relation clientèle à distance
  - Point d'étape incivilités : présentation de la synthèse des tables rondes, des questionnaires
- **12 avril**
  - Evolution de la filière Prévention des Services financiers
  - Présentation de la Commission de Retour et Maintien dans l'Emploi (CRME)
  - Présentation du Programme CONCERTO
  - Projet BOLOCO
  - Point d'actualité : décret n° 2016-198 du 25 février 2016
- **2 Juin 2016**
  - Présentation du projet absentéisme des Services Financiers ;
  - Présentation du projet CAP CLIENT 3.0 ;
  - Retour sur les travaux de la Commission ad hoc CNSST « AMB 3 » du 12 mai;
  - Point d'actualité : décret n° 2016-198 du 25 février 2016.
- **6 Octobre 2016**
  - Observation sociale des Services financiers 2015 des assistantes sociales
  - Retour d'expérience suite au déploiement de la formation « maîtriser la posture » des équipes de L'APPUI du CF de Paris
  - Présentation du projet Accessibilité Numérique pour les Déficients Visuels (ANDV)
  - Restitution de l'étude IMS : stéréotypes sur les générations
  - Schéma Directeur des Archives : environnement & conditions de travail

# Annexe 2 : Travaux des Commissions Nationales Santé Sécurité au travail en 2016

Document confidentiel

## RESEAU : 3 REUNIONS

### • 21 janvier

- ESC-I :ESCI :Etude Pr Mollard - Point d'étape sur le déploiement et les travaux en cours
- Professionnalisation de la Filière Prévention
- Bilan de la Médecine du Travail
- Plan d'actions incivilités : Point d'étape sur la mise à jour du kit Victimes post agression - Plan d'actions RPS : validation du questionnaire
- Plan d'action national Absentéisme : Professionnalisation sur le diagnostic - Accompagnement des territoires

### • 8 juin

- points d'actualités
- Rapport annuel de prévention : EvRP – accidentologie- échanges sur le plan d'actions
- Proposition de groupe de travail sur le fonctionnement de la CNSST Réseau
- Visite show-room (mobilier Smartéo)
- Plan d'action national Absentéisme : professionnalisation sur le diagnostic –accompagnement des territoires – éléments chiffrés

### • 12 octobre

- Bilan Absentéisme et accidentologie : Approche et vision - Actions et leviers
- Restitution des travaux Outil Analyse d'impacts SST : Axes d'amélioration - Form'action des acteurs clefs
- Expérimentation RPS
- Retour d'expérience Mobilier Smartéo : Intervention Brice Boschetti
- Point d'étape Incivilités : Intervention Hervé Lafranque