

Prévention des risques psychosociaux et amélioration de la qualité de vie au travail

CNSST La Poste du 4 juillet 2019



LE GROUPE LA POSTE

Les objectifs de La Poste en initiant la démarche avec l'ANACT (rappel)

Renforcer la prévention des risques psychosociaux
dans toutes les entités

Contribuer ainsi à la qualité de vie au travail des postiers
collaborateurs et managers

Pour cela :

- Renforcer la qualité de la conception et l'efficacité de la mise en œuvre des plans de prévention des risques psychosociaux
- Outiller les acteurs (méthodes, guides pratiques..)

Les points clefs partagés dans le cadre des travaux de la CNSST de La Poste en 2018

- Plusieurs orientations :
 - ✓ La démarche sera centrée sur les situations à risque identifiées localement.
 - ✓ L'analyse intégrera notamment les résultats des baromètres ou enquêtes sociales.
 - ✓ La démarche s'appuiera sur des groupes pluridisciplinaires pour analyser les situations et identifier des solutions.
 - ✓ Certaines situations problématiques pourront être travaillées en atelier ParlonZen, ce qui permettra d'impliquer directement le manager et l'équipe de travail dans l'identification des solutions.
 - ✓ Les CHSCT sont associés à la démarche.
- Le projet est conduit en partenariat avec l'ANACT (Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail).
- Les CNSST La Poste et branches sont associées sur toute la durée du projet.
- La démarche va être construite en plusieurs étapes avec des entités opérationnelles représentatives de chaque branche, et en lien avec leur CHSCT.

Point d'étape – juin 2019

2018		2019			
3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	1 ^{er} trimestre	2 nd trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre

Retour d'expérience

ANACT / Phase 1 :
Identification Evaluation de l'existant
1 CF - 1 Secteur - 1PIC - 1 PDC - PPDC-
1 DCN

Réunion des
DRH :
les Essentiels

Méthode de
prévention
des RPS La
Poste

Démarche d'expérimentation

- Déploiement des Essentiels auprès des différents acteurs
- Identification des situations à risque et traitement

ANACT / Phase 2 :
Accompagnement opérationnel de 7 sites pilotes
(2 étab par Branches + 1 DCN)

ANACT / Phase 1 : Identification / Evaluation de l'existant

Entre juin et décembre 2018, l'ANACT a mené [une étude sur les pratiques en matière de prévention des RPS](#) au sein de 6 établissements issus de toutes les branches et des directions de La Poste.

Secteur Vaulx en Velin ARACT Auvergne Rhône
Alpes
Paris 17 PPDC ARACT Ile de France
Paris 16 PDC ARACT Ile de France

PIC Val de Loire Aract Centre-Val de Loire
Centre Financier Grenoble ARACT Auvergne
Rhône Alpes
DSRH – CSRH Grand Est ARACT Grand Est

Cette étude a permis d'établir un premier constat :

- [La prévention des RPS est globalement déployée](#) à La Poste, mais de façon [hétérogène](#)
- Elle est souvent [très exhaustive dans le diagnostic](#), mais lourde et pas toujours suivie d'effets concrets suffisants
- Elle [mobilise beaucoup de ressources](#), mais les résultats ne sont pas nécessairement à la hauteur de l'énergie déployée
- On observe des [pratiques attentives](#) de managers bienveillants mais il est important de [poursuivre l'accompagnement](#)
- Les liens entre [performance, organisation](#) du travail et [santé](#) au travail sont insuffisants.

Ces constats et les recommandations pour l'action de l'ANACT ont été partagés en Commission Bien dans son travail le 12 mars 2019 puis déclinés de façon opérationnelle dans le cadre des Essentiels.

- Déploiement des Essentiels auprès des différents acteurs

Depuis mars 2019, La Poste déploie les Essentiels pour faire progresser la prévention des risques psychosociaux dans toutes les Branches.

Ces Essentiels portent sur :

- Pourquoi il est important d'approfondir la prévention des RPS dès maintenant
- Ce que sont les RPS et la prévention des RPS
- Les différents étapes de la démarche

Référence :

- Document présenté aux DRH de La Poste le 13 mars et diffusé à la CNSST de La Poste fin mars 2019

- Il ne s'agit pas de faire plus, mais de faire mieux et plus efficace.
- La démarche préconisée tient compte du fait que certains établissements ont déjà réalisé leur évaluation des risques et ont défini des mesures de prévention récemment.
- A l'issue de la démarche d'évaluation, les actions décrites seront retranscrites dans une fiche de synthèse annexée au Document Unique.
- Cette fiche de synthèse remplace l'outil EVRP sur la partie RPS.
- Chaque niveau hiérarchique doit y contribuer.

- Déploiement des Essentiels auprès des différents acteurs

Groupe

Mars 2019	✓ Commission Bien dans son travail : partage de l'évaluation des pratiques de La Poste et des recommandations de l'ANACT, présentation des Essentiels
Avril 2019	✓ Réunion des DRH de La Poste : point de lancement du partage des Essentiels en territoire.
Mai 2019	✓ Envoi à la CNSST du support présenté aux DRH
	✓ Intervention du DRH Groupe en COMEX
	✓ Diffusion aux Branches du kit destiné à la présentation des Essentiels en CODIR

Actions programmées :

Juin 2019	✓ Journée nationale des services de santé au travail (MTLP, IST, ASST) : présentation des essentiels et point d'étape ; zoom sur la contribution des services de santé au travail
Juillet 2019	✓ Point d'étape en CNSST sur le déploiement des Essentiels
Nov. 2019	✓ Convention des assistants sociaux : présentation des essentiels et point d'étape ; zoom sur la contribution des assistants sociaux

Réseau

Mars 2019	✓ Partage des Essentiels aux RPSST pour qu'ils aient un rôle d'appui
Mai 2019	✓ Démarche présentée lors de la convention RH avec les DRH de DAST, de DR, les RARH et les conseillers techniques
	✓ Présentation en CNSST Réseau
Juin 2019	✓ COPIL RPSST : préparation des présentations aux managers et échange sur la façon de travailler avec les DRH sur ce sujet
	✓ La démarche RPS est intégrée dans les travaux menés avec les DRH et RRH dans le cadre du plan d'action Absentéisme QVT

Actions programmées :

Fin sept 2019	✓ Echéance communiquée pour partager les Essentiels avec les Codir de DR et de secteur. Objectif : identifier 1 à 3 situations à risques par RRH.
---------------	--



- Déploiement des Essentiels auprès des différents acteurs

BSCC

Mai 2019	✓ Partage des essentiels avec les DRH de DEX et la DRH de la DRIC (PIC), les DRH de DOT Colis, échange sur le déploiement des Essentiels, conseil pour la mise en oeuvre
Juin 2019	✓ Réunion des RQVSST des DEX ✓ La démarche RPS est intégrée dans le Plan d'action absentéisme, en lien avec le programme engagement et l'analyse des causes d'accidents (causes racine).

Actions prévues :

3ème trimestre 2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation en CNSST BSCC ✓ Poursuite des présentations à la filière RH (ex : RRH PIC) ✓ L'accent est mis d'abord sur les présentations en CODIR en territoire, et sera mis ensuite sur les présentations en CODIR d'établissement. ✓ Mise en place d'un groupe miroir composé de managers, responsables ressources humaines, ASCT et médecins du travail pour accompagner le déploiement
---------------------	---

- Déploiement des Essentiels auprès des différents acteurs

Services Financiers

Avril 2019	✓ présentation en CNSST Services Financiers
Mai 2019	✓ présentation aux DRH de Centres Financiers des recommandations et étapes. Les DRH sont responsabilisés sur le déploiement.
Juin 2019	✓ séminaire avec les préventeurs pour présenter la démarche et travailler sur la fiche - situation à risque
	✓ réunions avec les DRH et RVAT pour partager les Essentiels et la démarche.

Action à mener :

3 ^{ème} trimestre 2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibilisation des CODIR ✓ Remontée des premières fiches ✓ Les Centres Financiers qui avaient déjà réalisé leur évaluation reprennent les situations à risque pour vérifier la qualité de l'analyse des causes et s'assurer que les actions ne se limitent pas à la formation ou l'accompagnement individuel des postiers
---------------------------------------	--

Transverse

Actions à mener :

3 ^{ème} trimestre 2019	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sièges : <ul style="list-style-type: none"> • Partage des Essentiels avec les RRH, AS et MTLP et échanges sur les situations à risques identifiées à leur niveau (démarrage cet été) • Présentation en CHSCT des Sièges à la rentrée ✓ Dans les directions à compétences nationales : retravailler l'analyse des causes des situations à risques identifiées dans les groupes de travail EvRP
---------------------------------------	---

- Déploiement des Essentiels auprès des différents acteurs

Prochaines étapes :

- Animation et suivi du déploiement avec le conseil de l'ANACT pour :
 - conseiller les territoires, apprécier les avancées obtenues, les freins et leviers
 - identifier / traiter les situations à risque pour lesquelles les territoires ont besoin d'une action particulière de la part de la branche ou en inter-branche ou de la part du Groupe
 - intégrer ces retours dans la construction de la méthode La Poste.

ANACT / Phase 2 :
Accompagnement opérationnel
de 7 sites pilotes

Pour élaborer la méthode d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux de La Poste, l'ANACT mène une action d'accompagnement individuel et opérationnel de 7 sites jusqu'en octobre 2019.

Il s'agit d'accompagner chaque site dans la démarche de prévention des RPS et le travail en lien avec le CHSCT.

La liste des sites pilotes à ce jour

Centre Financier de Grenoble (38)	Travaux démarrés
Centre Financier de Marseille (13)	En cours d'étude
Secteur Trets (13)	Lancement en cours
Secteur Bois-Colombes (92)	Lancement en cours
PPDC Molsheim (67)	Lancement en cours
PFC Toulouse (31)	Travaux démarrés
Direction Nationale Comptable – centre des services partagés – Besançon (25)	Travaux démarrés

**ANACT / Phase 2 :
Accompagnement opérationnel
de 7 sites pilotes**

La méthode prévue est la suivante :

- Expérimentation au niveau local de différentes modalités de travail pour :
 - ✓ identifier et prioriser les situations à risque psycho-social
 - ✓ prioriser et mettre en place des actions adaptées en lien avec le CHSCT
 - ✓ en s'appuyant notamment, sur les résultats du baromètre ou questionnaire de satisfaction
- Pour cela, un groupe de groupe de travail pluridisciplinaire et paritaire :
 - ✓ est constitué pour chaque établissement (RH, managers, agents, représentants du personnel, service santé au travail, assistant social ...)
 - ✓ procède à une analyse des données disponibles ;
 - ✓ identifie les situations à risque à traiter, et propose une priorisation ;
 - ✓ propose un plan d'action à valider par le Directeur d'établissement.
- Les résultats de l'analyse et le plan d'action sont présentés au CHSCT pour avis.

Extrait des essentiels

ANNEXE

Pourquoi il est important d'approfondir la prévention des RPS dès maintenant

La prévention des RPS est une **obligation légale** :

- Nous avons sur ce sujet une obligation de moyens renforcée
- L'évaluation des RPS doit être intégrée au Document Unique
- La prévention des RPS doit être intégrée au programme annuel de prévention sur lequel le CHSCT est consulté.

La prévention des RPS est un **enjeu de valeur stratégique** :

- Traiter des situations de RPS, c'est traiter des situations dans lesquelles les postiers ressentent du stress et des tensions. Dans ces situations, le travail se fait difficilement et souvent le client est moins bien servi.
- Prévenir les RPS c'est donc aussi permettre aux postiers de mieux travailler
- Cela implique la mobilisation de l'ensemble de la ligne managériale.

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)

Les RPS sont des risques professionnels, pouvant être engendrés par :

L'insécurité de l'emploi, des changements pas assez anticipés

Un manque de sens, de reconnaissance du travail

L'environnement de travail
(équipement de travail, ambiance thermique, sonore...)

Les relations de travail
(avec les collègues, les managers, les clients)

L'organisation du travail
(clarté des rôles / objectifs, adéquation objectifs / ressources, équilibre vie perso / vie pro)

Le manque de marge de manœuvre et de possibilité de développement dans le travail

Et qui sont susceptibles d'induire :

→ **des troubles psychosociaux** (stress, violences internes / externes)

→ **des conséquences sur la santé**

(troubles de l'humeur, dépression, troubles cardio-vasculaires, burnout, suicide...)

→ **des dysfonctionnements dans la performance individuelle, collective, organisationnelle**

(démotivation, absentéisme, moins de qualité, moins d'innovation, plus de réclamations clients...)

Qu'est ce que la prévention ?

Une démarche de prévention efficace consiste à **permettre à une personne ou une équipe de « bien faire son travail », durablement :**

- sans dégradation physique, cognitive, mentale...
- sans reporter les difficultés sur d'autres personnes ou collectifs de travail, internes ou externes à l'entreprise

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 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

Les étapes de la démarche selon votre niveau d'avancement

Extrait des essentiels

Si rien n'a été encore engagé cette année

→ Déployez la démarche

1

- Partagez ce que sont les RPS et ce qu'est la prévention des RPS entre les différents acteurs

2

- En CoDir du NOD/établissement, identifiez les situations à risque à partir des connaissances disponibles

3

Si l'évaluation a été réalisée mais que l'on doute de la capacité à mettre en place toutes les actions → repriorisez les situations à risque pour en garder un nombre raisonnable

- En CoDir du NOD/établissement, choisissez les situations à risque qui seront traitées en 2019

4

- Analysez les causes des situations retenues et définir les actions à mener

5

- Préparez la mise en œuvre et consultez le CHSCT

6

Si toutes les situations à risque ont été identifiées et analysées correctement et les actions en cours de déploiement → assurez-vous que les causes des risques soient bien traitées (prévention primaire)

- Réalisez un suivi et une évaluation des actions mises en place

