

Prévention santé sécurité au travail Point d'étape sur les engagements et actions de La Poste

CNSST La Poste du 16 novembre 2018

DRH Groupe



LE GROUPE LA POSTE

La synthèse du rapport annuel 2017 de la médecine du travail met en évidence les risques identifiés par les médecins du travail lors de leur intervention en milieu de travail.

Des situations à risque identifiés en 2017 l'avaient déjà été en 2016 :

- Les risques associés à la manutention manuelle, aux gestes répétitifs et à certaines postures de travail notamment pour les facteurs, 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 de chute à l'intérieur et l'extérieur des locaux
- Le risque routier pour les facteurs, les encadrants, les conseillers bancaires, les chargés de clientèle et les difficultés rencontrées dans l'utilisation de certains véhicules à la distribution.

Les politiques de prévention déployées par La Poste et les décisions prises par le COMEX en mai 2017 pour prévenir les accidents de travail sont déterminantes pour agir sur ces situations.

- *Un point d'étape sur les actions déployées en 2017 et 2018 est présenté en 1^{ère} partie de ce document.*

Les médecins du travail mettent en évidence en 2017 les risques psychosociaux auxquels sont confrontés les postiers et notamment les risques associés

- aux incivilités ou agressions en face à face ou au téléphone.
- à la conduite des réorganisations quand elles ne sont pas accompagnées de façon adéquate,
- à la charge de travail lorsque la personne a le sentiment de ne pas pouvoir y faire face,

Au vu des constats des médecins du travail en 2017, une attention particulière doit être portée :

- à l'évolution des organisations à la distribution (organisation en îlot notamment),
- à l'accompagnement des facteurs dans le développement des nouveaux services,
- aux facteurs guichetiers et aux postiers qui travaillent en zone rurale et peuvent être isolés,
- aux impacts des projets Excello et OTT dans les Services Financiers.

Des actions ont été engagées en 2017 et en 2018 pour prévenir ces situations et une nouvelle démarche de prévention des risques psychosociaux est construite en étroite collaboration avec l'ANACT en 2018 et 2019.

- *La 2ème partie de ce document intègre un point d'étape sur les actions déployées et la présentation du projet relatif à la prévention des RPS tel que partagé en Commission Bien dans son travail du 19 octobre 2018.*

Les médecins du travail mettent l'accent sur l'importance de l'écoute et l'accompagnement des postiers pour leur maintien dans l'emploi.

- *La 3ème partie de ce document intègre un point d'étape sur les actions déployées pour le maintien dans l'emploi et sur la démarche APALA.*



- PARTIE I : PREVENTION DES CHUTES, DES ACCIDENTS DE MANUTENTION, DU RISQUE ROUTIER ET DES DIFFICULTES D'UTILISATION DE CERTAINS VEHICULES
- PARTIE II : PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
- PARTIE III : ECOUTE ET ACCOMPAGNEMENT DES POSTIERS



PARTIE I :

PREVENTION DES CHUTES, DES ACCIDENTS DE MANUTENTION, DU RISQUE ROUTIER ET DES DIFFICULTES D'UTILISATION DE CERTAINS VEHICULES

1. Le plan d'action décidé par le COMEX et les premiers résultats
2. L'analyse des causes des accidents et la mobilisation managériale
3. Prévention des accidents des nouveaux arrivants et les CDD
4. Prévention des chutes et des accidents de manutention
5. Prévention des risques de TMS associés aux postures de travail
6. Prévention du risque routier et des difficultés d'utilisation de certains véhicules.
7. Le développement des compétences des acteurs



I.1. Le plan d'action décidé par le COMEX et les premiers résultats

Le plan d'action décidé par le COMEX en mai 2017 **se déploie** avec :

- Une analyse systématique et rigoureuse des causes des accidents de travail.
- Le partage des analyses et des actions de prévention **en Comité de Direction**.
- La formation de la ligne managériale et de la filière RH en Direction territoriale.

Les premiers résultats sont encourageants :

- la fréquence des accidents de travail a baissé en 2017 (-2,2%)
- cette baisse s'amplifie en 2018 (tendance : -8%), y compris pour les CDD.



I.2. L'analyse des causes des accidents et la mobilisation managériale

L'analyse des causes des accidents avec la méthode des 5 pourquoi progresse dans toutes les Branches. Le recueil des faits se professionnalise, les causes liées à l'organisation du travail sont mieux identifiées, les analyses et les actions sont mieux partagées avec la ligne managériale.

Dans toutes les Branches :

- ✓ Des sessions de formation / entraînement ont été mises en place pour les Responsable PSST et les préventeurs en 2018, en complément des formations / ateliers organisés en 2017.
- ✓ Un accompagnement national est mis en place pour challenger et conseiller les entités dans leur analyse.

BSCC

- ✓ Chaque instance doit débuter par un point santé sécurité au travail dont une analyse d'accident
- ✓ Une formation a été mise en place pour les CODIR de DEX - 8 CODIR de DEX formés à ce jour.
- ✓ Une nouvelle formation va être organisée pour tous les RPSST et les Responsables santé et qualité vie au travail en DEX avec des entraînements sur l'analyse les causes des accidents de travail

Réseau

- ✓ Tous les CODIR de DEX ont analysé leurs résultats à la rentrée, partagé les actions à déployer et travaillent sur un engagement à prendre pour la fin de l'année sur des objectifs de qualité liées à la prévention des accidents (objectifs DEX et DR) :
 - actions de formation / montée en compétence (formation La prévention levier de réussite, ateliers animés par RPSST et préventeurs pour former les managers à la méthode...)
 - actions relatives à l'analyse des causes des accidents et à la qualité des analyses
 - actions de communication – actions de pilotage



I.3. Prévention des accidents des nouveaux arrivants et les CDD

Le dispositif de formation des CDD à la distribution a été revu totalement et les actions déployées en vue de la période estivale sont reconduites pour la peack période.

Le taux de fréquence des accidents des CDD a diminué en 2018 mais il reste très élevé (près de 3 X plus élevé que celui des postiers permanents).

L'accueil et la formation des nouveaux arrivants, y compris les CDD, ont été renforcés à la distribution :

- ✓ l'application d'un standard comprenant :
 - 1 jour d'accueil au poste de travail et de prise en main du véhicule
 - 3 jours de formation métier avec un facteur titulaire (doublure)
 - 1 débrief de l'agent après les 3 doublures, et en fonction des résultats de ce debrief, jusqu'à 2 jours de doublure supplémentaires
- ✓ La formation utilisée pour la prise en main des VAE et des QUADEO a été renforcée et dure maintenant ½ journée.
- ✓ Un dispositif de formation de type training center a été mis en place pour la période estivale de façon à renforcer la formation aux gestes du métier, ce qui contribue à la prévention :
3 centres de formation opérationnels en place à ce jour : Ile de France, Toulouse et Lyon



I.4. Prévention des chutes et des accidents de manutention 1/2

Les chutes et les accidents de manutention sont les premiers types d'accident à La Poste. En 2017, la durée moyenne d'absence était de 34 jours pour une chute et de 27 jours pour un accident de manutention. La fréquence de ces accidents diminue légèrement en 2017, et de façon nettement plus marquée en 2018.

Les actions déployées portent sur l'identification des situations à risque, le rangement des locaux et la sensibilisation des managers et des postiers.

3 dispositifs nationaux, en déploiement dans les branches

- ✓ Un Kit national de prévention des chutes qui permet d'analyser les situations à risque, d'identifier les actions de prévention adaptées en cours de déploiement
- ✓ Le projet BOLOCO poursuivi en 2018 (1224 opérations réalisées/ engagées à fin septembre) qui permet notamment de réaliser des opérations de
 - réfection des sols à l'intérieur ou à l'extérieur
 - réaménagement des locaux de stockage
 - réaménagement et équipement des postes de travail
- ✓ La Semaine du Rangement organisée sur la période du 23 septembre au 20 octobre (annexe I) :
 - avant le début de la peak période, pendant laquelle l'activité est plus importante et les locaux plus encombrés.
 - dans les établissements opérationnels et les services tertiaires.
 - pour jeter ce qui est inutile, réaménager les espaces de travail et de stockage.

I.4. Prévention des chutes et des accidents de manutention 2/2

BSCC

- ✓ Déploiement d'opérations de rangement dans les garages Staby et VAE
- ✓ Généralisation de la démarche POSST sur l'ensemble des travaux intérieurs (Prévention par l'Observation Sécurité et Santé au Travail) : l'observation et l'échange permettent de valoriser les bons gestes de l'agent et d'identifier les postures à améliorer.
- ✓ Mobilisation sur les 6 situations à faire stopper immédiatement « 6 STOP » et les 5 gestes d'exemplarité à respecter, qui concourent à la prévention des chutes.
- ✓ Elaboration de nouvelles préconisations sur les chaussures à porter pendant les travaux intérieurs, et pendant les travaux extérieurs, selon le type de tournée.
- ✓ Plans intempéries renforcés.
- ✓ Poursuite de la formation des managers et des agents « Agir sur le Risque manutention manuelle et les postures professionnelles »

Réseau

- ✓ Poursuite de l'équipement en chariots à fond mobile
- ✓ Interventions des préveteurs pour adapter les espaces de stockage pour les instances dans les bureaux de poste
- ✓ Poursuite des formations PRISMA, mon métier mon dos

Services financiers

- ✓ Déploiement d'une campagne de communication par affiches en centres financiers sur 4 mois (juin, septembre, octobre et novembre) avec 4 thèmes : chutes dans les escaliers, chutes sur sol humide, chutes sur sols encombrés, chutes liées à l'environnement extérieur
- ✓ Organisation d'un test avec des escabeaux sur mesure adaptés à l'activité et à l'environnement de travail des archives
- ✓ Poursuite de la formation mon dos mes articulations



I.5. Prévention des risques de TMS associés aux postures de travail

Il s'agit de réduire la fatigue, l'inconfort, prévenir les douleurs et les TMS liés aux postures de travail. Les actions déployées portent **sur l'adaptation de l'organisation et des équipements de travail, et par la sensibilisation et la formation des postiers.**

En complément des politiques de prévention déployées à la BSCC et présentées en CNSST d'avril 2018, de nouvelles actions sont menées dans la branche et notamment **le projet Environnement de travail du facteur de demain :**

- ✓ Objectif : réduire la pénibilité du tri, faciliter les gestes du facteur, définir des standards d'organisation dans les établissements et optimiser les surfaces;
- ✓ Expérimentation de deux nouveaux modèles de table de tri avec équipement complet (sabots, écran sur bras, éclairage adapté, chariot sac dépôt relais, et plusieurs modèles de sièges).
- ✓ Nouveau point d'étape prévu début 2019

Suite au test réalisé en 2018, 1000 nouveaux Prév'Ilots seront déployés d'ici fin 2019 :

- ✓ Objectif : prévenir l'inaptitude à la station debout et répondre à des situations d'inaptitude avérées
- ✓ Le nouveau mobilier permet une station debout ou assise pour le client et le chargé de clientèle
- ✓ Plusieurs points en cours d'amélioration pour le déploiement : rapprocher l'imprimante en créant un arrondi pour éviter le risque de TMS lorsque le postier est assis, élargir le plateau pour maintenir une distance adaptée avec le client, améliorer la communication sur l'utilisation de l'équipement ..

Les actions de sensibilisation / formations se poursuivent, notamment en bureau de poste et services financiers :

- ✓ Observations des postiers sur leur poste de travail, réglage de l'écran, du bureau et du siège, sensibilisation de l'agent
- ✓ Exercices pratiques pour diminuer la fatigue visuelle, avec le conseil du médecin du travail/ophtalmologue

Ces actions seront complétées par :

- ✓ Le projet d'amélioration de l'ergonomie des postes de travail des personnels des métiers tertiaires
- ✓ Le déploiement des interventions définies avec l'ASPTT, en collaboration avec les services de santé au travail et la filière prévention

Cf CNSST La Poste juillet 2018

I.6. Prévention du risque routier et des difficultés d'utilisation de certains véhicules

Les accidents de la route représentent le 3ème type d'accident et génèrent en moyenne une absence de 30 jours (données 2017). La fréquence des accidents de circulation augmentait à fin 2017 et tend à baisser significativement en 2018.

L'action de prévention est centrée sur l'organisation du travail, la sécurisation des équipements et la formation des postiers

BSCC

- ✓ Mise en œuvre des engagements de l'Accord sur l'amélioration des conditions de travail à la distribution : mise en adéquation des moyens de locomotion aux tournées
- ✓ Poursuite de la réduction du nombre de tournées circuits 2RM :
 - changement de moyen de locomotion avec adaptation des circuits, lors des réorganisations, au profit principalement des VAE et Staby.
 - les 373 circuits restants concernent principalement des véhicules 125 cm3 pour lesquels il n'est pas possible de mettre un VAE ou un Staby (circulation sur voie rapide ou bretelle d'autoroute ou besoin de puissance par rapport à la topologie....), ni même un 4RM. L'appel d'offre Staby nouvelle génération en cours prévoit une version permettant de remplacer les 2RM 125 cm3.
- ✓ Plans intempéries
- ✓ Généralisation des formations renforcées VAE et STABY
- ✓ Poursuite de l'amélioration des STABY avec selle pour les personnes de petite taille et selle confort

Réseau

- ✓ Sensibilisations au risque routier et mise à jour des habilitations à la conduite en DR et en DAST
- ✓ Lancement d'expérimentation dans le cadre de l'observatoire de la QVT : relance du télétravail, mise en place de points relais / espaces de co-working, co-voiturage, alternance de réunions physiques / à distance avec outils adaptés.



I.7. Le développement des compétences des acteurs

Le programme « La prévention levier de réussite de l'établissement » s'accélère

- ✓ 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.
- ✓ La formation, prévue initialement pour les Directeurs d'établissement a été élargie à la ligne managériale et à la filière RH en direction territoriale et en établissement).
- ✓ Lancement septembre 2016 – 1300 personnes formées à fin septembre 2018 – 30% de la cible
- ✓ Plus de 600 personnes inscrites d'ici la fin de l'année – poursuite en 2019

Le programme de formation de la Filière prévention se poursuit dans le cadre d'un parcours qualifiant

- ✓ L'objectif : 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 : inchangées
- ✓ Résultats, pour une cible de plus de 450 personnes :
 - En 2017 : **243 préveneurs et 61 responsables PSST** en formation
 - **140 préveneurs et 12 responsables PSST** ont commencé leur parcours en 2018.
 - Au 25 octobre 2018 : **185 préveneurs et 44 Responsables PSST** certifiés La Poste / CESI.
 - Cette formation permet des analyses **professionnalisées**, des situations à risque **mieux comprises**, une action de prévention **plus pertinente et plus ciblée**.



PARTIE II : PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1. Prévention des incivilités et agressions
2. Prévention des risques en lien avec l'organisations du travail
3. Nouvelle démarche de prévention des RPS



II.1. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques associés aux incivilités et agressions

Les déclarations d'incivilités ont augmenté significativement en 2017 et en 2018.

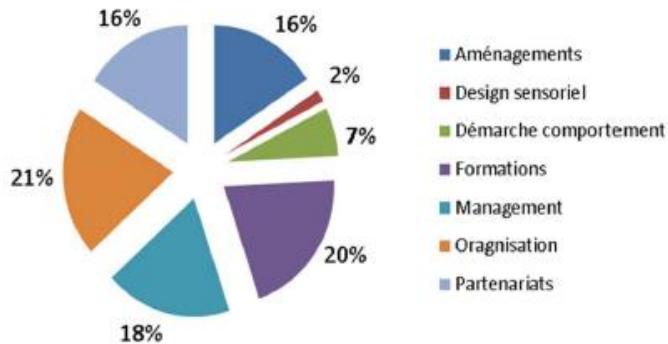
La fréquence des agressions déclarées en accident de travail augmente légèrement chaque année. La durée moyenne d'absence suite à ce type d'accident est de 40 jours au Réseau, 19 jours à la BSCC (données 2017).

L'action de La Poste se concentre sur le déploiement au Réseau de POLI (Plan opérationnel de Lutte contre les Incivilités), sur les bureaux à priorité sociétale et sur la formation des postiers exposés aux incivilités en face à face ou au téléphone.

Le Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI) pour plus de 950 bureaux de poste

- ✓ Cible initiale : 450 bureaux de poste les plus exposés de début 2017 à fin juin 2018
- ✓ Cible complémentaire : poursuite par vague semestrielle de 100 bureaux jusqu'à fin 2020
- ✓ Diagnostic dans chaque bureau par 2 experts Sûreté pour identifier les sources d'incivilités : interview des agents et encadrants, observation en espace commercial
- ✓ Plan d'action limité à 5 actions maximum à mettre en œuvre dans les 6 à 12 mois qui suivent
- ✓ Suivi national et régional de la mise en œuvre des actions
- ✓ Questionnaires d'évaluation auprès des agents et encadrants

VENTILATION DES PRÉCONISATIONS



Aménagements : déplacement de gondoles, îlots, automates pour un parcours client plus lisible, plus facile

Démarches comportements : ateliers de prévention des incivilités avec les agents du bureau : co-construction de scripts sur attitude face à un client dont le comportement se dégrade, mise en œuvre inter-cession, reprise en atelier

Formations : entraînement sur situations réelles, organisation collectives, prise en charge post agression

Management : accompagnement des agents sur leur pratique professionnelle, sensibilisation intérimaires, homogénéisation des pratiques des chargés de clientèle (réglementation)

Organisation : positions de travail accueil abondées dans le cadre d'organisation des DR, nouvelle organisation du gestionnaire clientèle sur les sites, prise en charge des clients sans rendez-vous, présence de l'encadrement accrue sur site, point incivilité en réunion mensuelle zone de marché

Partenariats : médiateurs



II.1. Les actions déployées pour mieux prévenir les risques associés aux incivilités et agressions

Les mesures de l'Accord sur les bureaux à priorité sociétale du 20 juin 2018 :

- ✓ Les postiers exerçant leur activité dans ces bureaux sont prioritaires pour suivre les formations sur la prévention des incivilités
- ✓ Plusieurs mesures pour les bureaux ayant une activité « banque sociale » supérieure ou égale à 25% :
 - ces bureaux sont intégrés dans la cible POLI
 - d'ici 2020, 100% des postiers y exerçant habituellement leur activité auront suivi le module « Prévention des incivilités » se déployant sur site (bureau fermé)
 - les REC seront tous formés à la médiation
- ✓ Un dispositif gradué de sanctions est mis en place à l'encontre des clients récidivistes en matière d'incivilités
- ✓ Le suivi des postiers victimes d'incivilités ou d'agressions est rallongé (un an à la demande du postier suite à accident de travail)
- ✓ Les Directeurs de secteur peuvent solliciter les Directeurs de la Sûreté afin d'avoir la présence de vigiles sur les périodes le nécessitant
- ✓ Des mesures spécifiques sont prises en matière d'organisation et de conditions de travail

Le déploiement des formations pour les postiers exposés aux incivilités en face à face ou au téléphone

- ✓ Poursuite des programmes de formation pour les équipes en bureau de poste et les facteurs
- ✓ En Centre Financier, déploiement sur 2018 d'un programme de formation obligatoire pour 6000 agents en relation téléphonique avec les clients (gestion des incivilités), et leurs managers (accompagnement des agents lors d'appels difficiles).



II.2. La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail

Dans les établissements courrier colis :

- ✓ Des mesures ont été prises dans l'Accord Distribution de janvier 2017, pour adapter l'organisation du travail des facteurs et des encadrants de proximité (voir annexe II)
- ✓ Des travaux sont en cours pour assurer une préparation particulière aux postiers qui assurent des nouveaux services tels qu'Ardoiz, Veillez sur mes parents, le portage des courses ou des repas à domicile, tout en gérant leurs émotions vis-à-vis d'une clientèle âgée ou en grande difficulté, au quotidien et lors d'évènements graves.
- ✓ Une étude ergonomique est en cours sur l'évolution des conditions de travail à la distribution (organisation en îlot notamment).

Dans les bureaux de poste :

- ✓ Des mesures ont été prises dans le cadre d'Accords :
 - pour les chargés de clientèle dans le cadre de l'Accord Chargé de Clientèle de mars 2016
 - pour les conseillers bancaires dans le cadre de l'Accord sur les métiers et les parcours professionnels de mars 2016, et de l'Accord sur les conditions d'exercice de septembre 2017 (voir annexe II)
- ✓ Concernant les chargés de clientèle et facteurs / guichetiers exerçant leur activité en zone rurale de façon isolée, plusieurs dispositions sont prises :
 - Organisation des ETC sur le bureau centre inscrite dans le cadre d'organisation, ce qui permet à l'ensemble des postiers d'y participer
 - Rotations permettant d'alterner travail en bureau seul et travail en bureau avec collectif
 - Mise en œuvre de procédures internes : appel du manager lors de la prise de service et de façon régulière pendant la vacation
 - Equipement progressif des bureaux agents seuls en téléphone portable
 - Dispositifs de protection du travailleur isolé permettant d'alerter lorsque la personne se trouve en situation de danger.



II.2. La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail

Dans toutes les Branches :

- ✓ Le déploiement des [espaces de discussion sur le travail](#) (ateliers ParlonZen) se prépare dans toutes les Branches :
 - 96 accompagnateurs formés à fin 2018
 - Cette démarche qui se déploie sur le temps de travail :
 - permet au manager et à son équipe d'échanger pour faciliter le travail au quotidien,
 - sur des sujets choisis par les membres de l'équipe.
- ✓ Le [télétravail](#) est facilité avec le nouvel Accord Télétravail du 27 juillet 2018
 - A ce jour plus de 2000 postiers bénéficient de cette disposition qui permet d'améliorer la qualité de vie au travail et de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle.
 - Plusieurs modalités d'exercice du télétravail sont désormais possibles, avec des procédures simplifiées :
 - Le télétravail à un rythme régulier (jusqu'à 2 jours fixes par semaine ou l'équivalent sur le mois, 3 jours pour les plus de 55 ans, au-delà pour les postiers en situation de handicap, les aidants et les personnes en situation objective particulière) – possibilité dorénavant de décaler les jours de télétravail non effectués à une date choisie avec son manager.
 - Télétravail « annualisé » : le télétravailleur peut choisir de bénéficier d'un volume annuel maximal de 25 jours flottants qu'il pose, en accord avec son manager, en fonction des impératifs de son activité.
 - Télétravail occasionnel lors de situations inhabituelles ou d'urgence rendant impossible le déplacement sur le lieu de travail (épisode de pollution, désorganisation des transports et dégradation des conditions climatiques).



II.3. Nouvelle démarche de prévention des RPS

- **L'enjeu pour l'entreprise** : déployer dans toutes les entités de la Poste, une démarche permettant de prévenir les risques psychosociaux et de contribuer ainsi à la qualité de vie au travail des postiers
- **L'objectif** : renforcer la conception et la mise en œuvre des plans de prévention des risques psychosociaux, outiller les acteurs
- Plusieurs orientations :
 - ✓ La démarche sera **centrée sur les situations à risque identifiées localement**.
 - ✓ L'analyse intégrera notamment les résultats des baromètres ou questionnaires de satisfaction.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.

II.3. Nouvelle démarche de prévention des RPS

- La démarche va être construite en plusieurs étapes avec des entités opérationnelles représentatives de chaque branche, et en lien avec leur CHSCT.
- Le travail avec l'ANACT associant son réseau des ARACT se décompose en 3 phases successives :
 1. Un retour d'expérience fondé sur l'identification et l'évaluation de l'existant sur 6 sites
 - Livrable 1 : [fin 2018](#)
Un état des lieux actualisé sur les bonnes pratiques, freins et leviers
[Des recommandations opérationnelles](#) établies avec l'ANACT, partagées en CNSST et diffusées à l'ensemble des établissements
 2. L'accompagnement opérationnel et individuel de 7 sites pilotes
 - Livrable 2 : [juin 2019](#)
[Une méthode d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux](#) établie avec l'ANACT, partagée en CNSST, prête pour le déploiement
 3. L'expérimentation de groupes inter établissements
 - Livrable 3 : échéance [en cours de définition](#)
[Une méthode affinée pour rendre les établissements plus autonomes](#) sur ce sujet.

II.3. Nouvelle démarche de prévention des RPS

Les acteurs :

- Niveau national :
 - Les COMEX Groupe et Branches
 - Les Directions des Ressources Humaines du Groupe et des Branches
 - with : Le médecin coordonnateur
 - L'assistante sociale conseillère technique nationale
 - Les CNSST La Poste et branches
- En territoire
 - Directeurs de NOD et Directeurs d'établissement
 - Filière RH
 - Encadrants
 - Equipes de travail
 - Services santé au travail
 - Assistants sociaux
 - Filière prévention
 - Représentants du personnel au CHSCT
- L'ANACT et le réseau des ARACT

PARTIE III : ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT DES POSTIERS

1. CRME et maintien dans l'emploi
2. Point d'étape sur la démarche APALA



III.1. CRME et maintien dans l'emploi

Des Commissions de Retour et Maintien dans l'emploi ont été mises en place.

- ✓ Ces instances sont dédiées au maintien dans l'emploi des postiers;
- ✓ Elles réunissent autour du manager tous les acteurs qui contribuent à la recherche de solutions individuelles : responsable ressources humaines, médecin du travail, assistant social, conseiller en évolution professionnel, référent handicap
- ✓ 600 CRME fonctionnent et permettent d'accélérer la recherche de solutions pour un nombre significatif de situations individuelles.



III.2. Point d'étape démarche APALA (1/2)

Les constats :

- ✓ Une personne absente longtemps se pose des questions sur sa situation individuelle, sur la vie de l'entreprise, sur la préparation de la reprise du travail....
- ✓ Le retour au travail est d'autant plus difficile que l'absence a été longue
- ✓ Les aménagements de poste sont plus faciles à réaliser quand ils sont anticipés

La **démarche APALA (Avant Pendant Après L'Absence)** est une démarche de services pour les postiers en absence longue :

- ✓ Établir une relation de qualité avec les postiers absents
- ✓ Faciliter le retour au travail et éviter de nouvelles absences

Cette démarche concerne tout postier absent depuis au moins 30 jours, quel que soit le motif : maladie, accident, congé maternité, congé pour convenance personnelle..... Elle repose sur le travail conjoint du manager, du RRH, du médecin du travail de La Poste et de l'assistant social.

- ✓ L'absence du postier est organisée en amont, lorsque c'est possible
- ✓ Le postier garde un lien avec l'entreprise pendant son absence, s'il le souhaite
- ✓ Son retour au travail se fait dans les meilleures conditions possibles

La **démarche** lancée mi-2017, se déploie progressivement.

Les premiers enseignements montrent qu'elle est très appréciée par les postiers, qu'elle facilite effectivement la période d'absence et le retour au travail.



III.2. Point d'étape démarche APALA (2/2)

Un programme de formation sera déployé en 2019 et 2020 pour les managers

- ✓ Objectifs :

A l'issue du programme, les managers seront capables d'adopter les postures adaptées lors des entretiens téléphoniques avec les collaborateurs absents et lors des entretiens de ré accueil réalisés en face à face.

Le programme porte notamment sur :

- Le sens du maintien du contact et du ré accueil ;
- La posture à privilégier dans la prise de contact avec l'agent absent (que dire, ne pas dire, savoir vers quel partenaire rediriger éventuellement) ;
- Les étapes clés de la préparation et de la conduite de l'entretien de ré-accueil et la posture à adopter ;
- Des entraînements, sur la base de jeux de rôles.

- ✓ Durée : ½ journée en présentiel
- ✓ Sessions pilotes programmées en décembre pour lancement 1er trimestre 2019
- ✓ Démultiplication par des binômes RH et AS formés préalablement par le prestataire externe sélectionné par La Poste (USIDE) sur 1 journée
 - Le programme de formation au maintien du contact et au ré accueil,
 - Des entraînements à l'animation de séquences de la formation,
 - Des entraînements à la conduite de jeux de rôles pour les entretiens de ré-accueil et les entretiens téléphoniques

