

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

## Annexe II La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail

CNSST La Poste du 16 novembre 2018

DRH Groupe



LE GROUPE LA POSTE

# La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail

## **Les mesures prises en terme d'organisation du travail concernant :**

- ✓ Les facteurs : Accord « distribution » de janvier 2017
- ✓ Les chargés de clientèle : Accord Chargé de Clientèle de mars 2016
- ✓ Les conseillers bancaires : Accord sur les métiers et les parcours professionnels de mars 2016, Accord sur les conditions d'exercice de septembre 2017
- ✓ Les encadrants de proximité à la distribution : Accord « distribution » de janvier 2017

# La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail

## **Les mesures prises pour les facteurs dans le cadre de l'Accord Distribution de janvier 2017 :**

- Une construction des organisations à la distribution qui associe les factrices et les facteurs et qui garantit une organisation équilibrée à la charge et des conditions de travail de qualité et notamment :
  - Bien associer les factrices et les facteurs à la construction des organisations
  - Bien associer les factrices et les facteurs à la vie des organisations
  - Dimensionner les organisations proportionnellement à l'évolution des volumes
  - Cadrer la sécabilité
- Des principes de gestion des organisations à la distribution et notamment :
  - Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail
  - Assurer le remplacement des factrices / facteurs et des encadrantes / encadrants
  - Prévenir et corriger les dépassements fréquents des horaires de travail
  - Prévoir des horaires individuels pour des situations particulières

## **Les mesures prises pour les chargés de clientèle dans le cadre de l'Accord Chargé de Clientèle de mars 2016**

- Gestion des pauses (20 minutes pour 5h et 15 minutes pour 4 h de vacation)
- Dans les BP ESCI, micros pauses supplémentaires (5 min par heure)
- Repos hebdomadaire de 2 jours consécutifs par mois

# La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail

## **Les mesures mises en œuvre dans le cadre de 2 accords concernant les conseillers bancaires :**

- ✓ Accord sur les métiers et les parcours professionnels de mars 2016
- ✓ Accord sur les conditions d'exercice de septembre 2017

Ces mesures ont porté sur :

- La visibilité des parcours professionnels et la mise en place de parcours qualifiants
- Le renforcement de l'autonomie des conseillers bancaires
  - Les Directeurs de secteur ont été formés à l'entretien d'activité
  - De nouvelles règles de fonctionnement ont été mises en place pour les rendez-vous fixés sur l'agenda du conseiller bancaire par d'autres personnes (Gestionnaire de clientèle bancaire, chargé de clientèle, CNMR)
  - Tous les conseillers bancaires ont été formés à la nouvelle version de la méthode de vente selon deux modalités d'application : en face à face et à distance.
  - L'Ecole de la Banque et du Réseau a renforcé son offre en mettant à disposition des conseillers un entraînement à distance par entretiens individuels avec des formateurs spécialement montés en compétences sur le sujet.

## **Les mesures décidées pour les encadrants de proximité de la distribution dans le cadre de « l'Accord Distribution » de janvier 2017 :**

- Garantir le bon niveau de recrutement de la force de travail et assurer le remplacement des factrices / facteurs et des encadrantes / encadrants
- Prévenir et corriger les dépassements fréquents des horaires de travail
- Mettre en place deux nouvelles fonctions pour les encadrantes / encadrants (Responsable Opérationnel, Responsable d'équipe) pour renforcer le collectif de travail, positionner les managers de proximité sur un site unique et clarifier les missions de chacun.