

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 concernent :

- ✓ 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.