

COMMISSION NATIONALE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL DE LA POSTE

Réunion du 16 novembre 2018
9h30 – 16h espace Varsovie (Siège Lemnys C1)

Ordre du jour

- 1. Rapport annuel d'activités de la médecine du travail de La Poste – année 2017**
- 2. Prévention santé sécurité au travail : point d'étape sur les engagements et actions de La Poste**
- 3. Point d'information sur l'accompagnement des postiers victimes des intempéries en Occitanie (octobre 2018)**

LISTE DES PARTICIPANTS

- **Direction de La Poste**

Mme Florence WIENER	Présidente, Directrice de la Stratégie Sociale et de la Qualité de Vie au Travail/DRH du Groupe La Poste
M. Karim ELOUATTASSI Mme Isabelle PRIETO	Représentant la DRHRS de la BSCC
Mme Sophie MAROUBY	Représentant la DRHRS du Réseau La Poste
Mme Kristell BREUILLY	Représentant la DRHRS des Services Financiers
Mme Pascale DUCHET SUCHAUX	DRHG/DPSST
M. Philippe HAVETTE	Médecin coordonnateur de la médecine du travail/DRHG
Mme Nathalie SAUVAGE	Assistante Sociale Conseillère Technique et Coordinatrice Nationale/DRHG

- **Organisations syndicales**

M. Paul DIRAISON Mme Barbara TRICHET	CGT
M. Christian MANZONI M. Pascal PANOZZO	SUD
M. Pascal ANGLADE M. Laurent COSIER	CFDT
M. Thierry ROUX	FO

M. Jean-Philippe CACACE	DRHG/DPSST- Secrétaire de la Commission
-------------------------	---

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Avant d'aborder l'ordre du jour prévu, **La Présidente** propose de faire un point d'information concernant **les suicides récents de deux postières survenus en Dordogne** et invite les représentants du personnel à prendre la parole, s'ils le souhaitent (déclarations FO et SUD en annexe).
Sont ainsi évoqués les sujets suivants.

Sujets évoqués	Éléments de réponse
<p>Les suicides en Dordogne</p> <ul style="list-style-type: none"> - En ce qui concerne les suicides, le CHSCT ne doit s'attacher qu'à l'examen des aspects professionnels de tels événements afin de proposer les mesures à prendre. - Les représentants du personnel affirment leur volonté de ne pas exploiter de tels drames tout en rappelant que des alertes avaient été notifiées à l'inspection du travail concernant les établissements de Dordogne (stress, gestion par la peur...). - Problème de la crédibilité des instances qui travaillent sur la prévention si les actions ne sont pas mises en place sur le terrain : les représentants du personnel éprouvent un sentiment de «complicité» avec la Direction, lorsque les résultats ne sont pas au rendez-vous. - Il n'est pas admissible de responsabiliser uniquement les représentants syndicaux qui n'auraient pas alerté de cas de postiers en difficulté, lors de réorganisations ; d'autant plus que les représentants du personnel ont demandé l'arrêt des réorganisations, en 2012 et 2016. <ul style="list-style-type: none"> - Des propos inadmissibles ont été tenus par des encadrants, à l'occasion de ces drames. - Il faut souligner que les managers eux-mêmes sont parfois en souffrance en raison des responsabilités qu'ils endossent, sans pour autant disposer des moyens adaptés. - Les personnels sont choqués lorsque des cadres ayant commis des fautes ou abus en termes de management sont simplement déplacés, sans aucune mesure disciplinaire à leur encontre (cf. Dordogne). 	<ul style="list-style-type: none"> - Les suicides sont des drames humains et la Direction de La Poste veille tout particulièrement à l'accompagnement de proximité qui est mis en œuvre immédiatement et dans la durée à l'égard des familles et des postiers, avec le concours des assistants sociaux, des médecins du travail et du Cabinet ELEAS (dispositif d'écoute). Dans le cas de SARLAT, un accompagnement spécifique a été mis en place avec le cabinet Stimulus. - Dans ces situations chacun est sous pression, se demande ce qu'il aurait dû faire. La Poste est attentive au respect de chacun. La retenue est difficile car les personnes sont bouleversées ; elle est néanmoins nécessaire. - Deux enquêtes paritaires sont mises en place à SARLAT : <ul style="list-style-type: none"> • une concernant le suicide de la postière de SARLAT (La Poste respecte le souhait de la famille de ne pas communiquer sur l'évènement), • l'autre au sujet d'une altercation entre un représentant syndical et un encadrant de l'établissement de SARLAT. <p>Une expertise a été votée par le CHSCT concernant le suicide de la postière de St. ASTIER</p> <p>La Poste apportera la plus grande attention à ces enquêtes.</p> - Les deux postières étant en arrêt maladie depuis longtemps. La démarche APALA va être poursuivie et amplifiée. La politique de l'entreprise est centrée sur la prévention primaire et sur le développement des possibilités de maintien dans l'emploi ; ces sujets seront partagés en CNSST mi 2019. - Les enquêtes en cours permettront d'éclaircir ce sujet. - Une attention particulière doit être accordée aux personnels en situation difficile quel que soit leur niveau de responsabilité dans l'entreprise.

Sujets évoqués	Éléments de réponse
<p><u>La démarche APALA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche APALA n'est pas toujours appliquée et quand elle l'est, c'est parfois de façon trop intrusive : une formation de la ligne managériale est nécessaire à ce sujet. Dans certains cas, l'agent en situation de reprise d'activité, est accueilli en dehors de son lieu de travail (ex. dans un restaurant). - Dans certains cas, les directions préfèrent une prolongation de l'arrêt de travail, plutôt que de réaccueillir les postiers en absence prolongée. - La lettre de mission de l'IGAS formule des propositions pour lutte contre l'absentéisme : le télétravail – le temps partiel thérapeutique – le nouveau CERFA concernant l'arrêt de travail mentionnant l'avis du médecin du travail. - Pour augmenter les possibilités de reclassement, il est nécessaire de mener une politique de gestion des emplois et des compétences, notamment en créant de nouveaux métiers (ex. à Aubagne). - En outre, une réforme est en cours concernant l'obligation d'emploi avec notamment une plus grande ouverture vers l'emploi protégé. - Demande de précisions concernant le nombre de contrôles médicaux réalisés à l'égard des personnels en arrêt maladie. - Il serait intéressant de disposer d'indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité de ces contrôles au regard de l'absentéisme. - La prévention ne doit pas donner lieu à des évaluations en termes de rentabilité économique. - Développer davantage de mesures de prévention primaire pour éviter les situations d'agents placés en longue maladie. 	<ul style="list-style-type: none"> - La DRH échange avec les acteurs opérationnels pour leur montrer que la mise en œuvre de la démarche APALA permet d'obtenir des meilleurs résultats en terme de performance que l'inaction ; un changement culturel doit être opéré. - Ces sujets seront abordés au 1er trimestre 2019 au sein de la Commission Bien dans son travail. - En ce qui concerne l'inaptitude, la politique de prévention sera renforcée et des travaux seront engagés en faveur du maintien dans l'emploi, dès le début 2019 - Il s'agit d'une donnée décentralisée qui n'est ni comptabilisée ni budgétisée au niveau national. - Les pratiques sont très diverses, à ce sujet, selon les territoires. De façon générale, la pratique des contrôles systématiques est en baisse. - Cette évaluation n'est pas possible, d'autant plus que la pratique des contrôles n'est pas encouragée par le Siège : elle doit répondre, au cas par cas, à des nécessités locales. - En effet, l'efficacité de l'action préventive n'est pas seulement d'ordre économique.
<p><u>Le fonctionnement des CHSCT</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les représentants du personnel soulignent les mauvaises conditions de fonctionnement de certains CHSCT (dérives managériales, insuffisance des moyens accordés aux représentants du personnel, réunion du CHSCT pendant les jours de repos des membres...). A titre d'exemple, la direction de SARLAT a attendu la demande de 2 membres du CHSCT pour réunir ce comité en séance extraordinaire. - Nécessité d'avoir un retour sur les formations dispensées, notamment aux présidents et membres de CHSCT pour évaluer leurs capacités à accomplir leurs missions (6 mois après leur formation). 	<ul style="list-style-type: none"> - Les CHSCT des 2 établissements de la Dordogne concernés par les suicides sont étroitement associés aux travaux d'enquêtes et d'analyses en cours. - Les programmes de formation des présidents de CHSCT se poursuivent.
<p><u>Permanents Syndicaux</u></p> <p>Réflexions à mener concernant la formation des permanents syndicaux.</p>	<p>A examiner avec la Direction des Relations sociales.</p>

Sujets évoqués	Eléments de réponse
<u>Les reclassements et les réorganisations</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les réorganisations sont trop centrées sur la productivité. - Les CRME doivent étudier les possibilités de passerelles interbranches pour les postiers à reclasser. Or, dans certains cas, le recrutement externe est privilégié au détriment de l'agent en reclassement à qui l'on propose des postes parfois très éloignés. 	<ul style="list-style-type: none"> - La politique de La Poste visant l'accompagnement humain des réorganisations sera maintenue et renforcée, grâce aux études d'impacts. - La recherche d'activités nouvelles confiées à des postiers au sein des établissements doit être encouragée (ex. réparation de vélos)
<u>Questions diverses</u> <ul style="list-style-type: none"> - Difficultés de commandes et d'approvisionnement en EPI des postiers de ST. Pierre et Miquelon (notamment pour les femmes). - Problème du recours croissant à l'intérim. 	<ul style="list-style-type: none"> - A examiner. - La Poste respecte ses obligations concernant la formation des intérimaires.

La Présidente propose d'aborder l'ordre du jour.

1. RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES DE LA MEDECINE DU TRAVAIL DE LA POSTE – ANNEE 2017

❖ **Le médecin coordonnateur** présente la synthèse des données figurant dans ce rapport annuel.

Il expose en introduction **les évolutions réglementaires** (loi du 8 août 2016 et son décret d'application du 27 décembre 2016, applicables au 1^{er} janvier 2017 et l'arrêté du 16 octobre 2017) :

- o Le suivi individuel de l'état de santé / Le suivi individuel adapté (SIA) / Le suivi individuel renforcé (SIR).
- o Les visites d'information et de prévention (VIP), qui peuvent être faites par les IST, sous l'autorité du MTLP avec un protocole écrit établi par le MTLP.
- o La périodicité des visites qui a évolué avec une périodicité maximale de 5 ans pour les VIP. Les travaux des groupes de travail de MTLP pour établir des recommandations de bonnes pratiques à La Poste (en particulier une périodicité maximale de 3 ans)
- o La disparition de la mention de l'aptitude, sauf pour les SIR, remplacée par une attestation de suivi

Il présente ensuite les principales données concernant **l'organisation et le fonctionnement des Services de Santé au Travail de La Poste** :

- o En 2017, les services de santé au travail (SST) de La Poste comprenaient 139 (-7) médecins du travail (117,27 EUTC), 148 (+4) infirmier(e)s en santé au travail (IST) et 109 (inchangé) assistants des services de santé au travail (ASST).
- o Les équipes médicales du Groupe La Poste ont pris en charge 210446 postières et postiers. Les autres agents sont suivis par des services de santé au travail inter-entreprises (SIE).
- o L'effectif moyen par « temps plein médecin » est de 1795 postiers avec les CDD et 1 641 sans les CDD (le seuil d'effectif pris en charge pour un MTLP équivalent temps plein était fixé en 2017 à 2000 postiers).

❖ A l'issue de cette présentation, les observations/questions **des représentants du personnel** et les réponses apportées **par le médecin coordonnateur et la Direction** sont les suivantes.

Sujets évoqués	Eléments de réponse
<u>Activité des médecins</u> Les médecins du travail évoquent les difficultés à pouvoir réaliser les visites médicales concernant les personnels recrutés en alternance, en raison du nombre croissant de ces salariés. Demande de précisions sur le nombre de CRME réunies en 2017 : leur périodicité minimale devant être trimestrielle. Ces instances sont encore trop méconnues.	Ce point sera examiné. Le MTLP ne peut être présent dans toutes les CRME et les données figurant à ce sujet dans le rapport des médecins n'ont pas été renseignées par tous les MTLP.

Sujets évoqués	Eléments de réponse
Demandes de précisions sur les raisons de l'augmentation : - des pathologies rhumatologiques ; - des pathologies psychiques.	Cette augmentation est notamment liée au vieillissement des populations. On observe une augmentation générale, en France, de ces pathologies.
Demande d'avis des MTLP concernant l'augmentation des parcours des tournées et les temps de pause nécessaires. Demande d'examen en CNSST de la BSCC, des données spécifiques à cette branche figurant dans le rapport annuel d'activités des MTLP.	Ces sujets seront traités en CNSST de la BSCC.
Les représentants du personnel notent l'absence de données concernant les commerciaux dans le rapport annuel des MTLP, alors que ces personnels subissent des pressions dans leurs activités.	Cette donnée ne figure pas dans la synthèse nationale car elle n'apparaît pas de façon prépondérante dans les rapports des MTLP.
Demande de précisions concernant les DCN. La désignation d'un médecin référent pourrait être décidée pour les travaux des CRME.	Pour faciliter les échanges entre les médecins du travail, les Directions des DCN et les CHSCT de DCN il a été décidé de réduire le nombre de MTLP intervenant pour chaque DCN, et de désigner un médecin référent pour participer aux instances et aux travaux de chacune de ces directions. Cela n'est pas possible : le médecin qui participe à la CRME doit être le médecin qui intervient pour le postier dont la situation est examinée.
Demande de moyens adaptés au profit des AS/MTLP/ filière prévention Demande de visibilité concernant les budgets des MTLP.	Les services de santé au travail de La Poste vont évoluer dans leur fonctionnement. 5 journées régionales sont organisées sur ce sujet avant la fin de l'année avec les médecins du travail. Des chefs de projet régionaux vont être désignés. Des études d'impact seront menées en 2019. La 1 ^{ère} réunion de la CNSST de 2019 traitera de ce projet.
Matériels et équipements de travail Problème d'autonomie des batteries des VAE (nécessité de 2 batteries sur certaines tournées). Nécessité de communiquer les préconisations d'utilisation de ces équipements.	La BSCC préconise l'utilisation d'une seule batterie et veille au renouvellement des batteries usagées. La BSCC recherche actuellement sur le marché des batteries plus puissantes. Ces préconisations seront examinées en CNSST de la BSCC, le 10/12/2018.
Difficultés liées au stockage de colis hors norme dans certains bureaux de Poste : ces objets devraient être traités dans les établissements Colis.	Ce sujet doit être examiné par le Réseau et la BSCC.
Les représentants du personnel souhaitent savoir si des directives nationales ont été données en vue du retrait du DATI pour les travailleurs isolés.	Aucune directive n'a été donnée en ce sens. Toutefois ce dispositif est complexe à appliquer et le Réseau étudie d'autres moyens pour assurer la sécurité de ces travailleurs.
Problèmes et risques de chutes liés à l'utilisation des coques (au lieu des chaussures de sécurité) par les représentants et permanents syndicaux et les personnes externes, lors de leurs visites de sites.	La BSCC examinera ce sujet.
Matériels et équipements de travail Besoin de matériels adaptés dans le Réseau ; exemple : utilisation inadaptée de CE 30 à la place des CP660.	A examiner par le Réseau.
Problème du mauvais état du parc automobile à la Réunion.	A examiner auprès de la DEXOM

Sujets évoqués	Eléments de réponse
Conditions de travail Une étude d'impacts est-elle prévue concernant les îlots ?	La BSCC a bien prévu de réaliser cette étude.
Dégradation des conditions de travail des postiers travaillant le samedi, du fait du repos qui leur est accordé en semaine. Des étudiants pourraient être davantage utilisés le samedi.	Des études d'impacts sont réalisées sur ce sujet au Réseau.
La suppression, dans certains cas, des facteurs guichetiers, en raison de la transformation des bureaux de poste, pose problème en termes d'évolution de carrière pour les agents concernés ; certains redeviennent rouleurs.	Ce sujet mérite d'être examiné par le Réseau et la BSCC.
Les incivilités augmentent d'année en année. La CGT du secteur bancaire a communiqué fortement à ce sujet. Or, les incivilités sont bien plus importantes à La Poste.	Les réseaux des établissements bancaires et de La Poste sont très différents en activité, en clientèle, en implantation et en dimensionnement : leurs risques d'incivilités ne sont pas identiques.
Nécessité pour La Poste de compenser le manque de productivité lié au handicap afin d'éviter les tensions entre collègues de travail.	Ce sujet sera abordé dans la négociation du prochain accord relatif au handicap.
Projet Diamant à la BSCC : problème de communications contradictoires concernant ce projet (notamment en Midi Pyrénées) ; certains considérant que ce projet vise à la réduction des effectifs.	Ce projet vise à développer les compétences des encadrants de proximité en leur permettant de récupérer du temps pour mieux accomplir leurs tâches.
Secourisme Baisse en pourcentage des effectifs de secouristes au Réseau, du fait du versement tardif des budgets correspondants. Difficultés de remplacement des postiers appelés à se recycler en matière de secourisme.	A examiner par le Réseau : une notification plus précoce des budgets est à réaliser. Par ailleurs, on observe des difficultés à trouver des volontaires secouristes. Les formations au secourisme font l'objet d'un pilotage vigilant de la DRHG en partenariat avec l'UNASS. Au 1 ^{er} trimestre 2018, 4000 postiers ont été formés (formation initiale + recyclage) : le retard pris en ce domaine a donc été comblé.
Demande de précisions concernant l'évolution de la politique de La Poste pour l'implantation des défibrillateurs.	Différentes normes existent à ce sujet mais la réglementation n'a pas évolué en la matière.

2. PREVENTION SANTE SECURITE AU TRAVAIL : POINT D'ETAPE SUR LES ENGAGEMENTS ET ACTIONS DE LA POSTE

- ❖ **La Directrice de la Prévention Santé et Sécurité au Travail** indique que 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.

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.

❖ A l'issue de cette présentation, les observations/questions **des représentants du personnel** et les réponses apportées **par la Direction** sont les suivantes.

Sujets évoqués	Eléments de réponse
<p>L'accidentologie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risque de sous-déclaration des accidents. - Il est nécessaire de rappeler que le CHSCT doit être régulièrement informé de tout accident du travail. - Intérêt de comparer les données accidents de La Poste avec celles de la CNAMTS ; nécessité d'une distinction des indicateurs concernant les fonctionnaires d'une part et les salariés d'autre part. - La méthode des 5 Pourquoi se traduit dans certains services en interrogatoires systématiques des agents et aboutit, dans certains cas, à des baisses de notation. De telles pressions dissuadent, de fait, l'agent à déclarer d'autres accidents. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs utilisés par La Poste portent sur les accidents de travail avec arrêt. - La Poste a comparé ces données : les indicateurs de La Poste sont meilleurs que ceux du secteur d'activités économiques équivalent. - Cette consigne n'est pas donnée par la BSCC qui privilégie, au contraire, la démarche préventive. Un point complet sera réalisé sur l'accidentologie en 2019.
Banalisation de certaines agressions qui ne sont pas déclarées en accidents.	Pour autant, les agressions ont augmenté en 2018.
Réaffirmer l'obligation minimale d'1/2 journée de formation à la conduite des VAE.	La formation à la conduite des VAE est bien déployée sur 1/2 journée.
Problèmes de risques de chutes posés par la largeur des gondoles dans la salle du public des bureaux de Poste : il serait utile de concevoir des avancées plus hautes sur ces gondoles permettant de les rendre plus visibles.	A cet effet, La Direction Marketing est invitée à participer à la prochaine CNSST du Réseau.
Intégrer davantage les préventeurs et les personnels concernés des bureaux de Poste aux nouveaux projets d'aménagement des espaces.	A examiner par le Réseau
50% des agressions sont liées aux opérations financières. Renouvellement de la demande de prévoir des dégagements de secours derrière les guichetiers, lorsque l'espace le permet.	Ce sujet sera examiné en CNSST Réseau de décembre 2018, avec la Direction Marketing.
<p>Démarche APALA</p> <p>Demande d'indicateurs pour évaluer la mise en œuvre de la démarche APALA.</p> <p>Comment la formation des managers est-elle mise en place ?</p> <p>Les représentants du personnel souhaitent tester cette formation et disposer d'une évaluation de la pertinence de son utilisation.</p> <p>Ils ne souhaitent pas retrouver les problèmes rencontrés avec les organismes associés à la démarche PRESENCEO.</p> <p>Proposition de créer des « Ambassadeurs APALA »</p>	<p>Une évaluation de la démarche APALA sera réalisée.</p> <p>La formation des managers est en cours de conception avec le Cabinet USIDE et sera centrée sur les postures à adopter pour que la démarche adoptée pendant le maintien du contact et lors des entretiens de réaccueil soit une démarche personnalisée de réponse aux besoins du postier. Il s'agit en particulier, d'inciter à avoir une écoute active des postiers et non pas de les questionner.</p> <p>USIDE qui a en charge la formation APALA peut organiser une session de formation pour les représentants du personnel (à étudier).</p> <p>Proposition à étudier.</p>

3. POINT D'INFORMATION SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES POSTIERS VICTIMES DES INTEMPERIES EN OCCITANIE (OCTOBRE 2018)

- ❖ **L'Assistante Sociale Conseillère Technique nationale** présente le dispositif mis en place par La Poste pour les 27 postiers concernés à ce jour :
- o Des aides financières de la Poste sur la base d'une cotation liée à l'importance du préjudice subi (échelonnées entre 600 € et 3000 €)
 - o Des aides financières complémentaires des associations (MG, Tutélaire, APCLD)
 - o Des dons de matériel par la Coop (petit électroménager, linge, literie)
 - o Proposition de séjours vacances aux enfants des postiers concernés, par l'AVEA.

La séance est close à 16h