

COMMISSION NATIONALE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL DE LA POSTE

**Réunion du 25 avril 2017
9h00-16h30- espace Varsovie (Siège Lemnys)**

Ordre du jour

-
- 1. Bilan 2016 du dispositif d'écoute et de soutien psychologique par téléphone**
 - 2. Présentation du rapport annuel d'activité de la médecine du travail de La Poste - 2015**
 - 3. Présentation du rapport 2015 d'observation sociale des assistants sociaux**
 - 4. Présentation des actions déployées par La Poste au regard des recommandations des médecins du travail et des assistants sociaux avec un zoom sur :**
 - La prévention des risques psychosociaux
 - La prévention des risques liés à la manutention manuelle et aux postures de travail

LISTE DES PARTICIPANTS

- **Direction de La Poste**

Mme Sylvie FRANCOIS

Présidente, Directrice Générale Adjointe, Directrice des Ressources Humaines du Groupe La Poste

Mme Florence WIENER

Directrice de la Stratégie Sociale et de la Qualité de Vie au Travail/DRH du Groupe La Poste

M. Yann POULIQUEN

Représentant le DRHRS de la Branche Courrier/Colis

Mme Isabelle PRIETO

Représentant le DRHRS de la Branche Courrier/Colis

Mme Krystell BREUILLY

Représentant la DRHRS des Services Financiers

Mme Catherine NIVARD

Représentant la DRHRS du Réseau La Poste

Mme Stéphanie HARCHE

Représentant la DRHRS du Réseau La Poste

Mme Pascale DUCHET SUCHAUX

DRHG/DPSST

M. Philippe HAVETTE

Médecin coordonnateur de la médecine du travail/DRH du Groupe La Poste

Mme Nathalie SAUVAGE

Assistante Sociale Conseillère Technique et Coordonnatrice Nationale

- **Organisations syndicales**

M. Thierry GRAS

CGT

M. Paul DIRAISON

CGT

M. Pascal PANZZO

SUD

M. Christian MANZONI

SUD

M. Pascal ANGLADE

CFDT

Mme Carine KUMPS

CFDT

M. Norbert DEME

FO

- **Conseillers Techniques**

Mme Valérie TASSAIN

DRHG/DPSST

M. François LEFEBVRE

FO

M. Xavier LUQUETAS

ELEAS

Mme Aude d'ARGENLIEU

ELEAS

M. Jean-Philippe CACACE

DRHG/DPSST- Secrétaire de la Commission

**RELEVE DE CONCLUSIONS
DE LA COMMISSION NATIONALE SANTE
ET SECURITE AU TRAVAIL DE LA POSTE**
Réunion du 25 avril 2017 (9h-16h30)

Avant de présenter l'ordre du jour de cette séance, **la Présidente** rappelle que la Commission Bien dans son travail du 6 avril dernier a permis de travailler avec les représentants du personnel sur la démarche APALA (Avant Pendant Après l'Absence) et l'accueil des nouveaux arrivants.

Florence WIENER indique que ces démarches feront l'objet de présentations auprès des DRH de NOD, fin mai/début juin 2017.

En outre, **la Présidente** souligne tout l'intérêt des démarches d'analyse des causes des accidents et presqu'accidents. Elle précise que la prochaine réunion de la CNSST sera notamment consacrée aux actions de prévention des accidents du travail qui sont en baisse dans certaines entités de la BSCC.

En l'absence de remarques préalables des représentants du personnel, la Présidente propose d'aborder l'ordre du jour.

1. Bilan 2016 du dispositif d'écoute et de soutien psychologique par téléphone

Les intervenants d'ELEAS présentent les éléments du bilan du dispositif pour 2016 :

- Le dispositif fonctionne d'une manière complémentaire et coordonnée avec les acteurs internes du Groupe La Poste
- Les appelants sollicitent le dispositif pour eux-mêmes ou par rapport à la situation d'un tiers
- Dans un contexte de diminution du volume des appels depuis 3 ans, on constate la sollicitation régulière du dispositif par de nouveaux appelants : le dispositif est toujours actif.
- Le dispositif permet aux appelants d'être aidés pour des problématiques tant professionnelles que privées, selon des proportions comparables chaque année.
- Le traitement de ces appels s'inscrit dans une démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS) et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

❖ **Les représentants du personnel** évoquent plusieurs sujets.

Sujets évoqués	Eléments de réponse
Demande d'explications concernant l'accentuation des problématiques d'isolement social. On observe un délitement du collectif de travail au Réseau, lié aux différents horaires de travail, à l'isolement géographique, aux prises de repas individuelles, etc.	Les problèmes d'isolement sont présents dans toute la société comme en témoignent les analyses sociologiques globales. ELEAS souligne le fait que le collectif de travail contribue à remédier à l'isolement des personnes. Le Réseau a affecté un budget dédié pour la mise en place de moments de convivialité, dans le cadre de la QVT
Les organisations syndicales et les IRP ne sont pas citées dans ce bilan	ELEAS précise qu'elles font bien partie des ressources internes auxquelles les postiers sont invités à faire appel
Comment s'articule l'action d'ELEAS par rapport aux acteurs internes	ELEAS intervient quand les autres aides internes n'ont pas paru suffisantes pour aider les personnes. Les managers hésitent parfois à intervenir auprès des personnes en difficultés, car ils s'estiment souvent ni légitimes ni à l'aise pour le faire ; le RH est davantage en capacité d'agir à leur place, à condition de monter en compétence en la matière

Méconnaissance du dispositif et du numéro d'appel : nécessité de renouveler la communication à ce sujet, sans oublier les nouveaux arrivants	Une nouvelle action de communication sera réalisée et le numéro d'appel sera simplifié (à 4 chiffres) et sera communiqué. Par ailleurs, l'intégration du numéro dans des applications informatiques (type Factéo) pourra être étudiée La communication relative au dispositif d'écoute et de soutien est bien prévue pour être intégrée dans l'accueil des nouveaux arrivants
--	--

2. Synthèse des rapports d'activité 2015 des médecins du travail

Le Médecin coordonnateur de la médecine du travail présente la synthèse des rapports d'activité des médecins du travail portant notamment sur :

- L'organisation et les missions de la médecine du travail avec les évolutions légales et réglementaires.
 - Les effectifs des équipes médicales, les locaux médicaux
 - Les données concernant les postiers suivis par les SST
 - L'activité médicale clinique
 - Les maladies professionnelles dépistées et les maladies à caractère professionnel
 - Les actions en milieu de travail
 - Les points de vigilance pour la prévention relevés à l'occasion de la synthèse des études de poste qui ont été réalisées par les médecins du travail
 - Leur participation au CHSCT
 - Les formations déployées et reçues par les équipes médicales
 - La coordination nationale
- ❖ 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
Après avoir souligné la qualité de la synthèse présentée, les représentants du personnel font part de la nécessité de développer davantage le volet qualitatif de l'activité des MTLP, dans l'application Préventiel	Actuellement, les travaux portent prioritairement sur la fiabilisation des secteurs des médecins dans Préventiel. L'application permet de saisir des données qualitatives, à condition de bien respecter les procédures de saisie des données de l'outil. Le CHSCT peut demander davantage de données qualitatives à l'occasion de la présentation du rapport d'activité du MTLP
Insuffisante disponibilité des véhicules mis à disposition des équipes médicales et difficultés de remboursement des frais de déplacement	Ces difficultés ne sont pas générales mais ce sujet est examiné avec les branches, y compris pour les assistants sociaux
Demande de précisions concernant l'avancement de l'étude de l'INRS relative aux questions de santé en lien avec la conduite des véhicules à La Poste ; d'autant que les organisations du travail ont évolué depuis le début de cette étude (2010)	Des premiers résultats ont été communiqués mais il est nécessaire d'approfondir le lien avec le travail effectué. Il s'agit d'une étude pionnière très lourde et très longue, en raison de la nécessité d'en fiabiliser les données, au plan scientifique. L'INRS sera sollicité pour progresser plus rapidement sur cette étude
Les risques psychosociaux sont bien présents dans ce bilan mais demeurent encore trop sous-évalués	Un point sera fait lors de cette CNSST sur l'évaluation des RPS
Rappeler l'obligation de présenter le rapport d'activité du MTLP en CT mais aussi en CHSCT	La BSCC a effectué un rappel en ce sens, le 13 avril dernier

Difficultés pour la prise de la pause méridienne par les facteurs, notamment dans certains quartiers sensibles et y compris dans les zones rurales	L'organisation du travail doit être adaptée pour ne pas mettre en danger les facteurs. Ces quartiers feront l'objet de discussions et de mesures très prochainement, dans le cadre de l'examen des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV). La BSCC a procédé à un recadrage des mesures concernant la pause méridienne, en juillet 2015, et un rappel de ces mesures a été fait dans le cadre de l'Accord Distribution de janvier 2017. Factéo pourrait permettre d'évaluer, de façon aléatoire et anonyme, la prise réelle des pauses méridiennes. Par ailleurs, des progrès ont été accomplis pour faciliter la restauration dans les zones rurales
La politique nationale de la BSCC en matière de dotation et d'utilisation des EPI est drastique et trop rigide et ne prend pas en compte l'avis des CHSCT locaux : des modèles de chaussures de sécurité imposés aux facteurs paraissent inadaptés par rapport aux risques réels	Plusieurs expériences concernant les EPI sont actuellement menées par la BSCC afin de mieux dimensionner la politique en matière d'EPI (chaussures montantes pour utilisateurs de Staby - chaussures pour la distribution piétonne)
Problèmes récurrents inhérents au concept ESC et ESC-I : station debout ; absence de lieu de repli en cas d'incivilité/agression Prédominance des considérations marketing et commerciales sur les considérations de SST	Ce sujet sera examiné au sein de la CNSST Réseau Les capacités de tenir un poste de travail en bureau ESC-I doivent être examinées dans le cadre des mesures de maintien dans l'emploi - La recherche de solutions doit être accélérée
La méconnaissance des modes opératoires par les personnels peu qualifiés (stagiaires, nouveaux arrivants) est parfois source d'incivilités, compte tenu des exigences des clients des bureaux de Poste	Ce sujet doit être intégré dans l'accueil sécurité pratiqué au Réseau
Demande d'éléments de synthèse concernant les DCN transverses	Seuls 13 rapports d'activité des médecins concernent ces directions qui n'ont pas fait l'objet d'un focus spécifique

3. Rapport d'observation sociale 2015 des assistants sociaux

La présentation de ce rapport porte sur les données concernant :

- Les postiers qui s'adressent aux AS
- La typologie des demandes sociales
- Les demandes dans le domaine de la vie au travail et l'accompagnement réalisé par les assistants sociaux :
 - Accompagnement des postiers confrontés à des problèmes de santé
 - Contribution des assistants sociaux à la prévention des RPS
 - Accompagnement des postiers en difficultés financières
- Les demandes sociales liées à la vie personnelle et/ou familiale et l'accompagnement social autour du logement

Les constats effectués par les assistants sociaux seront pris en compte dans les projets à venir concernant notamment :

- le Temps Partiel Thérapeutique
- l'accompagnement social des postiers dans le cadre de la gestion administrative
- les agents en Contrat à Durée Déterminée
- l'indemnisation chômage
- les problématiques liées aux Finances

En ce qui concerne plus particulièrement les problématiques de santé, l'action de La Poste se traduit notamment par :

- la mise en place des CRME dans tous les territoires et la participation active des assistants sociaux aux travaux de cette instance
- l'implication des AS dans la démarche APALA

❖ 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
Problème des moyens insuffisants accordés aux AS (véhicules, remboursement des frais de déplacement...)	Les moyens sont examinés au sein des branches
- Nécessité d'une formation des AS en matière de handicap ainsi que sur les différentes aides accordées aux postiers - Demande d'une prise en compte du risque psychique inhérent au métier des AS : développer les rencontres entre pairs et mettre en place une prise en charge spécifique au bénéfice des AS	Mise en place de journées d'échanges de pratiques avec la participation d'un psychologue externe En outre, les conseillers techniques nationaux ont un rôle de soutien à l'égard des AS
Les nouvelles missions confiées aux AS (études d'impacts...) ne doivent pas s'exercer au détriment de l'exercice de leur cœur de métier (accompagnement individuel des postiers)	Leur cœur de métier n'est pas remis en cause. Au contraire, il permet aux AS d'aider à appréhender le collectif de travail et d'enrichir, par leurs connaissances des situations individuelles des postiers, les études d'impacts et la qualité des projets
Les AS devraient être davantage sollicitées pour les attributions de logements (Commissions logement)	Les AS ne peuvent pas participer à toutes les instances systématiquement mais peuvent ponctuellement y être associées – L'Assistante Sociale Conseillère Technique et Coordonnatrice Nationale est présente à la CNSST
Nécessité d'anticiper les risques de ruptures de rémunérations pour les agents (remboursement de trop perçus...)	Cela relève de la gestion RH
Renforcer l'information concernant la gestion des congés dans le cadre du mi-temps thérapeutique	
Problème de remise des documents administratifs nécessaires au paiement des indemnités chômage	Parfois, la succession d'employeurs est à la source des difficultés. Ce sujet est à l'étude avec le CSRH de Nancy et les moyens sont renforcés

4. Actions déployées par La Poste au regard des recommandations des médecins du travail et des assistants sociaux

La présentation porte sur : la prévention des risques psychosociaux ; la prévention des risques liés à la manutention manuelle et aux postures de travail.

- ❖ En matière de **prévention des risques psychosociaux (RPS)**, La Poste poursuit son action à plusieurs niveaux :
- Evaluation des risques en établissement
 - Accompagnement et développement du management (incluant les mesures de « l'Accord Distribution » de janvier 2017)
 - Prévention des incivilités externes
 - Prévention des incivilités internes
 - Prise en compte de la santé au travail dans les changements dès leur conception, et dans l'organisation du travail (incluant les engagements du projet Bien dans son travail et de « l'Accord Distribution » de janvier 2017)
 - Conciliation vie professionnelle vie personnelle dans l'organisation du travail (incluant le droit à la déconnexion)
 - Ecoute et accompagnement des personnes en difficulté

❖ En matière de **prévention des risques liés à la manutention manuelle et aux postures de travail**, La Poste poursuit son action à plusieurs niveaux :

- Evaluation des risques professionnels et actions de prévention en établissement (incluant certaines opérations BOLOCO)
- Professionnalisation des acteurs : 7640 managers / agents formés à la prévention des risques manutention manuelle et des postures professionnelles en 2016 (8400 en 2015)
- Adaptation de l'organisation du travail et des équipements de travail.

De nouveaux engagements ont été pris dans le cadre du Projet Bien dans son travail et de l'Accord sur l'amélioration des conditions de travail et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services.

Sujets évoqués	Eléments de réponse
Peut-on identifier les risques psychosociaux selon le genre ?	Cette analyse n'est pas faite actuellement. En revanche, l'analyse des absences maladie et des accidents de travail selon le genre est disponible. En outre, les évaluations des risques selon le genre sont très poussées en ce qui concerne les matériels afin de définir les adaptations nécessaires Par ailleurs, la règle d'attribution des quartiers à la distribution, en fonction de l'ancienneté, pénalise les femmes qui ont moins d'ancienneté que les hommes sur cette fonction (cf. étude ANACT) : ce sujet est à l'étude
- Expérimentation au Réseau d'un questionnaire INRS d'évaluation des risques psychosociaux (dépouillement site par site et restitution des résultats au niveau de la DR) Proposition d'utiliser les indicateurs définis par l'INRS (sur 3 volets : SST/fonctionnement de l'entreprise/dialogue social) - Le sujet des RPS est évoqué de façon récurrente au Réseau, depuis 2006, sans qu'aucun plan d'action n'ait été sérieusement engagé en la matière (car prédominance des préoccupations commerciales)	Les retours des expérimentations menées dans 2 DR à ce sujet, seront examinés en groupe de travail, dans le cadre de la CNSST du Réseau, en vue d'établir un programme de généralisation
Nécessité d'harmoniser les procédures pratiquées dans les bureaux de Poste (exigences des pièces d'identité) car risques d'incivilités	Des mesures seront annoncées prochainement à ce sujet
La démarche de dépôt de plainte définie en CNSST La Poste et reprise dans l'Accord Chargé de Clientèles au Réseau n'est pas toujours appliquée	Rappel nécessaire à faire par le Réseau
Il est anormal que certains directeurs invitent les représentants du personnel à mener leur propre étude d'impacts, sans participation de la Direction	La DRHG propose la mise en place d'un groupe de travail sur les études d'impacts
Les représentants du personnel reconnaissent les avancées dans les actions mises en œuvre par La Poste en matière de RPS mais il demeure nécessaire d'analyser les causes liées à l'organisation du travail (cf. certains rapports d'expertise). Dans certains établissements du Réseau, seuls les horaires de travail sont affichés, sans précisions sur les activités et les personnels affectés aux différentes tâches	La Poste a la volonté de réduire les conflits nés de tensions dues à l'organisation du travail, grâce à une analyse approfondie des causes

Les personnels ne sont pas assez écoutés dans le cadre des Espaces de Discussion sur le travail	Ce sont les personnels qui proposent les sujets à traiter dans les Espaces de Discussion sur le travail qui sont organisés sur le temps de travail. Des suites sont données à ces échanges. Un bilan des expérimentations menées sera effectué en CNSST
Déploiement accru des positions de travail Smartéo (sans siège) dans les bureaux de Poste	Ce sujet a été présenté en CNSST Réseau : ce matériel a été conçu pour limiter les déplacements des postiers au sein du bureau avec pour préconisation de les utiliser en alternance avec les îlots dotés de sièges. Une communication sera déployée sur ce sujet par le Réseau
Sujets concernant la manutention manuelle : - problèmes liés au vrac (notamment à Lesquin) - Demande réitérée de suppression des conteneurs cartons CE 30	A examiner

❖ **Florence WIENER** précise que dans le cadre de la **formation de la filière prévention**, les parcours de cette formation seront qualifiants pour tous les préveteurs et responsables PSST

La séance est close à 16h30