

Les actions de prévention déployées par La Poste en rapport avec les risques mis en évidence par les médecins du travail dans le cadre du rapport annuel 2018

CNSST La Poste du 15 novembre 2019

DRH-Groupe



Introduction

- La synthèse du rapport annuel 2018 de la médecine du travail met en évidence les risques identifiés par les médecins du travail lors de leur intervention en milieu de travail, dans les différents métiers.
- Ces interventions se sont traduites par des études de poste ou de chantier assorties de recommandations.
- Chaque établissement réalise une évaluation des risques professionnels pour mettre en place les actions de prévention les plus adaptées
- L'objectif de cette présentation est de partager en Commission nationale santé sécurité au travail les actions déployées par La Poste ou à venir pour apporter des réponses nationales complémentaires à l'action locale sur les situations à risque identifiées par les médecins du travail.
- Le déploiement de la nouvelle démarche de prévention des risques psychosociaux fait l'objet d'un document spécifique.

1. Les sujets identifiés par les médecins du travail en 2018

Lors de leurs interventions, **les médecins du travail** ont notamment relevé :

- ✓ Les risques associés à la manutention manuelle, aux gestes répétitifs et à certaines postures de travail notamment pour :
 - les facteurs à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux,
 - les personnels qui, en PFC, en PPDC et dans les bureaux de poste manipulent des paquets,
 - les personnels travaillant debout de prolongée en bureau de poste,
 - les personnels qui travaillent de façon prolongée sur écran.
- ✓ Les difficultés liées à l'utilisation de certains véhicules à la distribution
- ✓ Les risques psychosociaux auxquels sont confrontés les postiers et notamment :
 - Les incivilités ou agressions en relation avec les clients
 - Les risques liés au travail isolé dans les bureaux agents seuls
 - Les contraintes mentales des chargés de clientèle et des conseillers bancaires
 - Les difficultés liées à la conduite des réorganisations et aux évolutions des métiers lorsqu'elles ne sont pas suffisamment accompagnées
 - Les difficultés rencontrées par la ligne managériale qui met en œuvre les changements en étant elle-même impactée

Les actions développées dans le présent document sont régulièrement travaillées en CNSST de La Poste et des Branches, et concernent :

- Le développement des compétences des acteurs
- La prévention des risques associés à la manutention et aux postures
- Les actions concernant l'utilisation des véhicules
- La prévention des risques d'incivilités ou d'agression
- La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail
- Le développement de la qualité de vie au travail des managers.

L'importance de ces 3 derniers sujets a été soulignée dans le **rapport d'observation sociale des assistants sociaux**.

Le déploiement des actions de prévention présentées doit être réalisé en :

- **tenant compte de l'évaluation des risques** réalisée en établissement
- veillant à la **cohérence entre organisation / environnement / équipement et formation des postiers**
- **préparant et formant** la ligne managériale, la filière RH, la filière prévention, les services de santé au travail et les assistants sociaux
- **associant les CHSCT**

2. Le développement des compétences des acteurs se poursuit en 2019 (1/2)

Les managers et la filière RH

- Le programme « La prévention levier de réussite de l'établissement »
 - ✓ L'objectif (rappel) : développer les compétences des Directeurs d'établissement pour agir en premier porteur de la santé sécurité au travail auprès de leur CODIR, du management de proximité et des agents.
 - ✓ 2360 postiers formées à fin octobre 2019 : directeurs d'établissement, managers et filière RH en direction territoriale et en établissement
 - ✓ Le module a été intégré dans le parcours de formation des RRH et des nouveaux :
 - à la BSCC, des nouveaux ROET (resp organisation et environnement de travail) et RESC (Resp Exploitation et Service Client) en PPDC
 - Au Réseau, des nouveaux Directeurs de secteur, RE (responsable d'exploitation) et REC (responsable espace commercial) en bureau de poste
- Les programmes de formation concernant la qualité de vie au travail déployés dans le cadre de l'Institut du Management
 - ✓ A ce jour près de 50% des managers ont été formés sur la qualité de vie au travail, l'écoute et l'accompagnement des personnes en situation difficile.

2. Le développement des compétences des acteurs se poursuit en 2019 (2/2)

- Le programme de formation de la **Filière prévention** dans le cadre d'un parcours qualifiant
 - ✓ L'objectif (rappel) :
 - professionnaliser l'ensemble de la filière prévention
 - 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 avancées :
 - Cette formation permet des analyses **professionnalisées**, des situations à risque **mieux comprises**, une action de prévention **plus pertinente et plus ciblée**.
 - **De nombreux projets d'application ont porté sur des sujets relevés par les médecins du travail.**
 - Sur plus de 500 personnes concernées, 326 sont certifiées, 125 sont en cours de formation à fin octobre 2019.

3. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures (1/7)

en PPDC

- Des préconisations * pour le traitement du colis en PPDC multi-flux ont été établies. Certaines datent de 2018 et leur application doit être rappelée. D'autres, diffusées en octobre 2019 doivent être déployées dans les établissements.
 - ✓ Leur objectif : guider les choix d'aménagement des activités de travail
 - Arrivée : déchargement, flasheur, dispatcheur de lot, tri en dispersion, dispatcheur en distribution, trieur en distribution, manutention
 - Départ : déconteneurisation manuelle des colis, flasheurs, chargement.
 - ✓ Les préconisations portent sur :
 - les comportements à adopter,
 - l'organisation du travail
 - l'équipement technique,
 - et l'environnement de travail.
 - ✓ Le déploiement à ce jour :
 - Diffusion des fiches de préconisations pour les activités de déchargement et de dispersion en octobre 2018
 - Diffusion des fiches de préconisations pour la concentration en octobre 2019
 - Cible : directeurs d'établissement, préventeurs, RQVSST, MTLP, chefs de projets nationaux

* établies après diagnostic des situations de travail, mené par des ergonomes et partagées avec des responsables PSST, préventeurs, médecins du travail et le Chef de projet national.

3. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures (2/7)

à la distribution

- Le projet Environnement du travail du facteur de demain se poursuit avec un test élargi :

- ✓ Objectif (rappel) :
 - réduire la pénibilité du tri, faciliter les gestes du facteur, définir des standards d'organisation dans les établissements et optimiser les surfaces
- ✓ Démarche :
 - L'expérimentation porte sur de nouveaux modèles de table de tri avec équipement complet (sabot, écran sur bras, éclairage adapté, chariot sac dépôt relais, et plusieurs modèles de sièges).
 - Un diagnostic des usages réels est réalisé
 - Les facteurs sont associés en atelier de travail sur l'ergonomie, l'affichage et l'organisation
 - Des facteurs ambassadeurs accompagnent le projet
 - Les sites pilotes reflètent la diversité des types de distribution et zones de chalandises
 - Les matériels sont testés par différentes populations, experts ou nouveaux arrivants

3. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures (3/7)

dans les activités de manutention des colis

- L'application des consignes spécifiques sur le traitement des palettes carton est rappelée
 - ✓ L'objectif : traiter les colis en toute sécurité lorsqu'il s'agit de
 - décharger les colis en palette carton,
 - vider les colis sur les tables à rouleaux, les flasher et les trier
 - retourner les palettes et les cartons à la PFC pour recyclage ou les réutiliser pour la concentration.
 - ✓ Des fiches standard précisent :
 - L'équipement à utiliser et qui peut le faire (transpalette)
 - Quand s'équiper, comment faire, comment se positionner pour soulever les charges, comment utiliser un transpalette mécanique ou électrique
- Une nouvelle méthode de chargement du vrac « Vrac rangé* » se met en place en PFC :
 - ✓ Ses avantages en santé sécurité au travail :
 - Moins de pénibilité (moins de reprise, alternance des mouvements, moins de prise au sol),
 - Pas de gestion de palettes (plus facile et moins dangereux à gérer en situation de fort volume)
 - ✓ Le déploiement :
 - Accompagnement des PFC au déploiement du vrac depuis juin 2019
 - Le guide de déploiement intègre la méthode détaillée de chargement / déchargement du vrac rangé avec les consignes , process et modes opératoires, et les étapes clefs de la transition
 - Mise en place à partir d'octobre 2019

9

* définie dans le cadre des orientations de la Commission Technique Vrac de la CNSST BSCC, expérimentée dans 3 PFC et 1 PPDC multi flux

3. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures (4/7)

dans le réseau Courrier Colis

- Une organisation spécifique se met en place pour la peak période
 - ✓ Son objet : organisation en PFC, renforcement du plan de transport, organisation à la livraison
 - ✓ Les mesures prises :
 - Formation renforcée des CDD
 - Temps fort rangement et sécurisation des espaces de travail et allées de circulation
 - Vérification de l'état des matériels et des véhicules
 - Contrôle renforcé du respect des consignes de sécurité
 - Programme de Visite Terrain Sécurité pour lever les difficultés et accompagner les établissements.

3. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures (5/7)

en bureau de poste

- Des opérations de rangement des locaux et d'optimisation du stockage sont renouvelées
 - ✓ Organisation du stockages des colis dans les locaux instances (hauteur fonction du poids et du volume)
 - ✓ Le flashage des instances et les chariots à fonds mobile permettent de limiter leur manutention.
- Des actions de sensibilisation aux postures et aux réglages des postes de travail sont renouvelées par les préventeurs, et des kinésithérapeutes de l'ASPTT
- 400 bureaux de poste seront équipés d'ici fin 2019 avec un Prév'ilôt, ce qui permet au chargé de clientèle d'alterner facilement entre station debout ou assise avec le client
 - ✓ La majorité de ces Prév'ilôt peut être utilisée par plusieurs chargés de clientèle. Le postier en restriction d'aptitude est prioritaire.
 - 75% sont installés sur le bureau centre, 25% sur le bureau rattaché, dont 32% en bureau agent seul
 - 61% sont installés dans des bureaux à priorité sociétale, 21% dans le cadre de rénovations, 15% sur demande d'un médecin du travail, d'un préventeur, ou d'un référent handicap
 - ✓ Rappel : l'emplacement du Prév'ilôt est réalisé de façon pluridisciplinaire (*)

(*) équipe Projet, Prévention, Expérience client et personnel du bureau

3. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures (6/7)

en bureau de poste

- Une nouvelle démarche est lancée pour intégrer la prévention dans les projets immobiliers
 - ✓ Testée en DEX Nord Est et en cours de lancement en DR Provence pour les opérations lancées en 2020
 - ✓ Portée par équipes prévention et projet sur les phases clefs :
 - Élaboration de la **fiche expression des besoins** : îlots, automates, besoins identifiés lors de l'EVRP et dans la fiche entreprise
 - **Esquisse avant zoning** : préconisations sur les plans (local instance, espace de circulation ...)
 - Une check liste des points de vigilance a été établie dans le cadre du projet d'application d'un préventeur et reprise au niveau national
 - Les préconisations intègrent notamment la prévention du risque manutention et incivilités clients
 - Le chef de projet doit faire un retour au préventeur sur ce qui sera intégré ou non, ce qui permet de faire de nouvelles recommandations le cas échéant pour réduire les risques
 - **Après réalisation des travaux**: intervention du préventeur sur site
 - formation au réglage des postes de travail
 - éventuellement correction avant ouverture du bureau

en centre financier

- La prévention des risques liés à la manutention dans les services archives se renforce
 - ✓ En complément des formations manutention, un échange de bonnes pratiques entre préventeurs est réalisé :
 - Optimisation des rayonnages
 - Diminution du poids des cartons transmis aux archives



LE GROUPE LA POSTE

3. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures (7/7)

**pour les postiers qui
travaillent sur écran de façon prolongée**

- La nouvelle démarche « Bien dans son travail sur écran » se déploie :
 - ✓ Objectif (rappel) : s'assurer que chaque postier bénéficie d'un environnement et d'un poste de travail adaptés et soit en capacité de réaliser le réglage des équipements.
 - ✓ Les outils :
 - La plaquette « Bien dans son travail sur écran » a été diffusée en mars 2019
 - Un nouveau référentiel concernant l'équipement et l'environnement de travail (*) est en cours de diffusion
 - Le Test du mannequin : outil utilisé par préventeur et infirmiers en santé au travail, et proposé au postier pour qu'il puisse réaliser facilement une auto évaluation des zones d'inconfort ou douloureuses au cours de la journée, ce qui permet d'agir plus précisément.
 - ✓ Le déploiement du pupitre sera facilité par son référencement à la DAPO :
 - Ce pupitre est destiné aux personnes qui utilisent beaucoup de documents, ce qui permet, sur un poste bien réglé, de soulager les tensions et sollicitations au niveau des cervicales, bras épaules et haut du dos.
 - tous les services opérationnels des centres financiers sont équipés de double écran avec bras articulé et des commandes de pupitres ont été faites régulièrement (20 pupitres par centre et par an en moyenne en 2018 et 2019).
 - ✓ De nouvelles formations seront déployées en 2020 :
 - Un e-learning pour que le postier connaisse et réalise des réglages simples de son poste de travail.
 - Une formation « Bien dans son travail sur écran : prévenir les risques » (1j) pour les préventeurs et les infirmiers en santé au travail

4. Les actions concernant l'utilisation des véhicules

- **De nouvelles mesures sont prises en matière d'ergonomie et de sécurité d'utilisation**

Rappel : les STABY et les VAE sont déployés depuis plusieurs années pour supprimer l'utilisation des véhicules deux roues moteur, particulièrement accidentogènes

Le STABY

- ✓ La formation STABY pour les agents va être renforcée à partir du 1er trimestre 2020 :
 - le contenu et la durée de la formation sont revus (7h au lieu de 3,5)
 - la formation sera assurée soit par une auto école soit par les préventeurs formés au monitorat
- ✓ Un plan d'accompagnement des tournées STABY est déployé pour traiter les situations à risque
- ✓ Un « check-point » Tour Terrain est testé en sortie de parking pour vérifier l'état du STABY et son chargement
- ✓ L'équipement des STABY déployés au 1er semestre 2020 sera amélioré :
 - nouveaux amortisseurs, mousse de la selle renforcée
 - contenant adaptés pour l'emport de PPI, IP et du courrier dans le respect de l'emport maxi de 65Kg
- ✓ Les derniers 2RM en place (125cm3) seront remplacés par un STABY 125 cm3 à partir du 1er sem 2020

Le VAE

- ✓ 2 modèles de cadre VAE adaptés en fonction de la taille pourront être commandés fin 2019
tests en cours

- En 2019 près d'une voiture sur 3 est équipée d'une boîte automatique

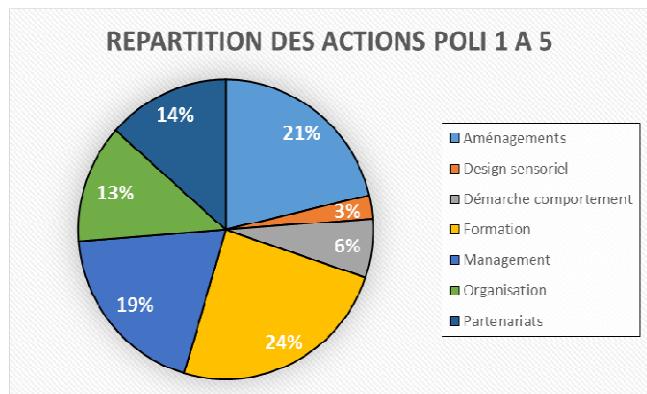
- ✓ La priorité sera donnée à l'équipement sur prescription médicale.



LE GROUPE LA POSTE

5. La prévention des risques d'incivilités ou d'agression (1/4)

- Le Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI) se déploie :
 - La cible : les bureaux de poste qui signalent le plus fortement les incivilités
 - Diagnostic dans chaque bureau par 2 experts Sûreté pour identifier les sources d'incivilités et proposer un plan d'action
 - Le déploiement : 601 bureaux de poste depuis 2017, 111 audits POLI au 2^{ème} semestre 2019 ; 200 audits supplémentaires en 2020



- Cloisonner l'espace GESCLI
- Améliorer le parcours client les jours de forte affluence : déplacer un îlot pour n'avoir qu'une file d'attente aux îlots financiers
- Renforcer les actions menées à l'encontre des clients récidivistes (utiliser davantage le 1^{er} niveau d'action : envoi d'une lettre au client)
- Réaliser un ETC pour harmoniser les procédures entre chargés de clientèles
- Organiser un debrief systématique par le REC après chaque incivilité
- Créer un groupe de réflexion sur les conditions d'accueil client (objectif : améliorer et harmoniser les pratiques entre chargés de clientèle)
- Tester une nouvelle organisation pour l'accueil des clients Prioritaires

15

- Organiser une réunion avec les managers du centre courrier sur la QS Courrier et l'impact sur les incivilités dans le bureau de poste
- Renforcer le temps de présence du médiateur

5. La prévention des risques d'incivilités ou d'agression (2/4)

- Les programmes de formation sur la prévention et la gestion des incivilités et agressions externes se poursuivent sur 2019 et 2020 pour les postiers et leurs managers
 - ✓ 4539 postiers formés à fin septembre 2019 en bureau de poste (5920 en 2018)
 - agents formés en formation « bureau fermé » (5h)
 - formations spécifiques managers (1j)
 - formations dans le cadre des parcours « Nouvel arrivant chargé de clientèle » (1j)
 - une formation pour les intérimaires en cours de construction
 - ✓ 4000 postiers de bureau de poste bénéficiaires de la démarche Comportements incivilités
 - pour les sites plus fortement touchés (grands bureaux de poste urbain) :
 - ateliers, entraînement pouvant aller jusqu'à l'évacuation d'un bureau de poste (comment je me protège, comment je protège mes collègues et les clients)
 - ✓ 3450 postiers formés à fin septembre 2019 pour les établissements courrier colis (6260 en 2018):
 - Formation Sensibilisation au risque incivilités externes – ½ j
 - Module intégré dans la formation de base des facteurs et dans les parcours qualifiant agents de collecte, facteurs relation client, facteur polyvalent et facteur service client, agents de collecte colissimo.
 - ✓ Services Financiers : 3100 postiers formés en 2018 et 2019
 - gestion des incivilités et de son stress (collaborateurs)
 - accompagnent des collaborateurs en cas d'incivilité (managers)

5. La prévention des risques d'incivilités ou d'agression (3/4)

L'accord pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes signé en juillet 2019

- réaffirme les différents volets de l'accompagnement des postiers victimes d'incivilités ou d'agression : managérial, médico-social, juridique et assurantiel
- apporte de nouveaux engagements :
 - ✓ Les communications sur le sexism, les violences et le harcèlement, inclueront les violences dont les postières et les postiers peuvent être victimes de la part des clients durant leurs horaires de travail ou sur leur trajet domicile travail
 - ✓ En cas d'agression ou de menace de violence, si la postière ou le postier ne souhaite pas porter plainte par peur de représailles, ou s'il y a refus de d'acceptation de dépôt de plainte, La Poste saisira le Procureur de la République

5. La prévention des risques d'incivilités ou d'agression (4/4)

- Un kit de communication client a été diffusé en juillet 2019 en bureau de poste

Utilisation à la main de chaque Direction Régionale, à cibler sur les bureaux concernés, à mettre en appui d'actions locales

The image shows four yellow leaflets from the 'Soyons plus que les incivilités' campaign, designed to be held in the hand. They are arranged in a staggered layout.

- Leaflet 1:** 'Soyons plus que les incivilités.' It features a large graphic of a person with arms raised. Text: 'Une incivilité grave s'est produite dans ce bureau. Des postiers et des clients ont été agressés. Ce bureau sera fermé aujourd'hui. Merci de votre compréhension.' A small note at the bottom says: 'Chaque année, des postiers sont victimes de violences verbales ou physiques pourront entraîner la fermeture de bureaux de poste. Restez tous vigilants.'
- Leaflet 2:** 'Ici, les 😠👀👊 ne sont pas recommandés.' It features a graphic of a person with a sad face, crossed eyes, and a fist. Text: 'Chaque année, des postiers sont victimes de violences verbales ou physiques pourront entraîner la fermeture de bureaux de poste. Restez tous vigilants.'
- Leaflet 3:** 'Ici, quand je suis avec mon chargé de clientèle, j'enlève mon 🎧.' It features a graphic of a person with headphones off. Text: 'Chaque année, des postiers sont victimes de violences verbales ou physiques pourront entraîner la fermeture de bureaux de poste. Restez tous vigilants.'
- Leaflet 4:** 'Ici, pour gagner du 🕒, j'apporte avec moi les bons documents.' It features a graphic of a clock. Text: 'Des règles simples pour éviter de perdre du temps et mieux protéger vos intérêts.
 - Pour tout retrait de lettre recommandée ou de colis : présentez l'avis de passage avec une pièce d'identité*. Une seconde pièce d'identité* peut vous être demandée.
 - Si c'est un retrait pour un proche : présentez l'avis de passage avec une pièce d'identité* et la preuve d'agence, résidence ou lieu de fait de passage (sauf si une procuration permanente a été établie).
 - Pour toute opération bancaire sur l'un de vos comptes La Banque Postale : présentez une pièce d'identité*. Une seconde pièce d'identité* peut vous être demandée*.
 - Pour tout retrait d'espèces au guichet sur votre CCP : présentez une justification de compte (de La Banque Postale)* en complément de votre pièce d'identité*.'

Rappel : un dispositif gradué de sanctions est mis en place à l'encontre des clients récidivistes dans les bureaux à priorité sociétale


LE GROUPE LA POSTE

6. La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail (1/4)

en PPDC et PDC

- Des préconisations * pour la mise en œuvre des îlots sont en cours de déploiement
Elles complètent les premières dispositions communiquées en avril 2018
 - ✓ Leur objectif : guider les choix d'organisation de la distribution en îlot, pour :
 - Les travaux intérieurs : tri préparatoire à la distribution
 - Les travaux extérieurs : préparation courrier, colis, PPI, IP pour l'îlot, réception courrier et transit dans l'îlot, mise en route, prise en charge du véhicule, distribution, objets spéciaux et services, retour tournée
 - Le management : responsable opérationnel, animateur travaux intérieurs, ROET/RESC
 - ✓ Ces préconisations portent sur :
 - les comportements à adopter,
 - l'organisation du travail
 - l'équipement technique,
 - et l'environnement de travail.
 - ✓ Leur déploiement :
 - Diffusion des fiches de préconisations en octobre 2019
 - Cible : directeurs d'établissement (dossier de mise en œuvre), préventeurs, RQVSST, MTLP, Chefs de projet nationaux

(*) construites avec des directeurs d'établissement, des préventeur et RQVSST, des médecins du travail et la DIOP, suite à l'étude d'impact nationale sur l'évolution des conditions de travail en distribution, réalisée dans 9 PPDC en 2018 de façon pluridisciplinaire

6. La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail (2/4)

en bureau de poste agent seul

- Rappel : les mesures prises pour les postiers visent à :
 - ✓ préserver la qualité de la relation avec le manager et avec l'équipe de travail,
 - ✓ prévenir le risque d'intrusion et sécuriser l'accès aux fonds,
 - ✓ faciliter l'alerte en cas d'attaque ou d'agression
- L'équipement des bureaux agents seuls est renforcé :
 - ✓ Déploiement en 2019-2020 d'une solution d'ouverture à distance de la porte principale qui permet au postier de filtrer les clients avant de donner accès au bureau via une télécommande
- Ceci en complément des mesures prises et à maintenir :
 - ✓ Des visites des encadrants sont programmées pour permettre un échange et la communication des consignes, orientations et nouveautés, en plus des temps de communication programmés pour l'ensemble du secteur sur un site unique.
 - ✓ Les procédures internes sont expliquées et signées à chaque prise de poste, et rappelées régulièrement, sous la responsabilité du DS et des cadres.



LE GROUPE LA POSTE

6. La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail (3/4)

en centre financier

- La nouvelle organisation des temps de travail se met en place :

- ✓ Chaque scénario est travaillé en concertation avec les agents pour prendre au maximum en compte leurs impératifs et souhaits tout en conciliant les besoins de l'entreprise.
- ✓ Une grande partie des centres a mis en place des systèmes d'individualisation des horaires pour prendre en compte les situations particulières lors de commission pluridisciplinaires (mère célibataire, enfant handicapé, proche aidant, situation médicale). Ces situations font l'objet d'un suivi en commission.
- ✓ Tous les agents ont une vision et connaissance précise de leurs horaires grâce à la transmission des plannings horaires. Certains personnels ont souhaité ne pas avoir d'horaires fixes et préféré des horaires alternés (une semaine du matin, une semaine de l'après-midi).
- ✓ La période d'adaptation aux nouveaux horaires peut aller jusqu'à 3 mois



LE GROUPE LA POSTE

6. La prévention des risques en lien avec l'organisation du travail (4/4)

dans toutes les branches et certaines directions transverses

- Les espaces de discussion sur le travail (ateliers ParlonZen) se déploient :
 - ✓ 195 accompagnateurs formés ou en cours de formation (nov. 2019)
 - ✓ Cette démarche :
 - 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,

Exemples de situations traitées :

- *dans une entité transverse des managers de managers ont demandé à travailler sur la tenue de leurs différentes réunions, qui débordaient et ne se déroulaient jamais comme prévu. Ce manque d'organisation était d'autant plus prégnant que l'équipe est répartie sur plusieurs sites.*
- *dans un bureau, les chargés de clientèle avaient des difficultés à prendre leur pause de l'après-midi car ils manquent de temps et les clients sont nombreux.*
- *demande d'une équipe d'un îlot au sujet de la mauvaise qualité de service rendue par l'établissement principal, suite à réorganisation. L'atelier a associé l'équipe de facteurs de l'îlot et celle de trieurs de l'établissement principal.*
- *les nouveaux arrivants d'un service support installé sur un plateau se plaignaient du bruit, la zone café était mal localisée, cela engendrait des tensions entre les personnes sur le plateau.*

7. Le développement de la qualité de vie au travail des managers (1/3)

à la BSCC

- Décisions prises en juillet 2019 par le COMEX BSCC pour améliorer les conditions d'exercice du métier de Directeur d'établissement :
 - ✓ Réduire les suivis et reporting qui leur sont demandés
 - ✓ Concentrer le rituel du brief quotidien en escalade sur un nombre limité d'indicateurs
 - ✓ Alléger le cycle de gestion
 - ✓ Renforcer l'accompagnement des directeurs d'établissement et de leurs collectifs
 - ✓ Réaffirmer le pouvoir de décision du Directeur d'établissement en matière d'organisation du travail
 - ✓ Préserver le droit à la déconnexion du Directeur d'établissement et de son collectif
- Démarche complémentaire :
 - ✓ Un questionnaire envoyé à l'ensemble des Directeurs d'établissement en juin
 - conçu avec assistants sociaux conseillers techniques, médecin du travail et IPSOS, et envoyé par IPSOS
 - taux de participation : 76%
 - ✓ 6 groupes de travail réunis en juillet / août :
 - composés de directeurs de PIC PFC PDC PPDC
 - animés par un binôme AS CT et préventeur ou AS CT et médecin du travail
 - approfondissement des thématiques les plus prégnantes pour les participants, propositions d'actions
 - ✓ Mise en place des actions retenues début 2020

8. Le développement de la qualité de vie au travail des managers (2/3)

au Réseau

- Concernant les équipes de DR, les bonnes pratiques expérimentées en 2018 dans le cadre de l'Observatoire pour la Qualité de vie au travail sont diffusées (instances à distance, télé-travail....)
 - ✓ Le périmètre de l'Observatoire sera élargi en 2020 à tous les managers du Réseau
- Concernant les secteurs :
 - ✓ Un dispositif d'écoute permanent des Directeurs de secteur (DS) est mis en œuvre avec un panel de 96 DS originaires de zones urbaines, rurales ou encore QPV.
 - ✓ Le volet conditions d'exercice du métier du projet Perspectives + a démarré
La dispersion géographique du secteur est prise en compte pour fixer le nombre de véhicules du secteur ; les véhicules 3 portes sont remplacés progressivement par des véhicules 5 portes pour faciliter le déplacement en équipe.
 - ✓ Une enveloppe budgétaire exceptionnelle a été débloquée en octobre pour apporter plus de souplesse aux organisations des entités et réduire la sollicitation des encadrants sur la prise en charge d'activités front office relevant d'autres fonctions.

7. Le développement de la qualité de vie au travail des managers (3/3)

en centre financier

- Le programme 1000 managers se poursuit (parcours qualifiant)
 - ✓ À fin septembre 2019 : 42 promotions lancées (630 managers) à fin septembre 2019.
 - ✓ Accompagnement des managers suite à la formation : tutorat, parrainage, coaching interne, co-développement.
 - ✓ Accompagnement spécifique sur la prévention et la gestion des incivilités internes.
 - Un kit a été développé pour accompagner les entités dans l'analyse des incivilités et la mise en œuvre d'actions de prévention dédiées

pour tous les managers de La Poste

- Un accord sur les managers est en cours de négociation :
 - ✓ Concerne les 17000 managers de La Poste
 - ✓ Porte notamment sur :
 - La pratique de leur métier
 - La qualité de vie au travail des managers
 - Leur évolution professionnelle
 - Les mesures qui doivent être prises pour leur simplifier la vie

Annexe : projets d'application Filière Prévention

Les préventeurs ont conduit dans le cadre de leur parcours des projets d'application centrés sur la prévention des accidents de travail.

De nombreux projets ont été menés avec une analyse approfondie de l'existant et des propositions d'action sur l'environnement de travail, l'organisation, l'équipement et l'évolution des comportements.

Prévention des risques en lien avec manutention – 2018 – 2019

- ✓ Prévention des troubles musculo-squelettiques aux postes de préparateurs de tournée.
- ✓ Pilotage de la manutention manuelle par les 3M – « mieux je porte, moins je porte, mieux j'me porte »
- ✓ SMSST - Améliorations des conditions de travail grâce au MOOVIT
- ✓ Accompagner l'intégration du produit IP (Imprimés Publicitaires) sur les tournées STABY dans la PPDC
- ✓ Prise en compte des TMS dans les guichets de la PPDC
- ✓ Prévention des accidents au traitement des colis en Travaux Intérieurs et Travaux Extérieurs
- ✓ Démarche d'analyse de poste pour la prévention des TMS - Amélioration des conditions de travail - Poste de cabine en PPDC
- ✓ TMS et tri des volumineux
- ✓ Création d'un standard de manutention manuelle pour la distribution d'immeubles
- ✓ Comment réduire le risque lié à la manutention manuelle et aux chutes en hauteur lors du chargement des véhicules sur le quai de la PPDC
- ✓ Comment améliorer les conditions de travail des agents sur le chantier colis.

Annexe : projets d'application Filière Prévention

Prévention du risque routier / Utilisation des véhicules – 2018 - 2019

- ✓ Démultiplication des prises en main VAE à destination des établissements
- ✓ Création d'une nouvelle formation : R352 – Le VAE en toute sécurité
- ✓ Réduire l'accidentologie en circulation VAE sur la PPDC
- ✓ Comment améliorer la maîtrise du Vélo à Assistance Electrique ?
- ✓ La prévention routière dans le cadre du plan de déplacement du centre financier
- ✓ Prévention du risque routier sur le périmètre de la DAST
- ✓ Optimisation des contrôles des véhicules sur la plaque
- ✓ La conduite du Staby en toute sécurité sur la plaque

Prévention des RPS

- ✓ Renforcement de la prévention et prise en charge plus réactive face aux violences externes
- ✓ L'accompagnement des collaborateurs victimes d'incivilités au téléphone
- ✓ Retour d'expérience - Animation d'un groupe de travail dans le cadre d'une démarche d'évaluation des risques psychosociaux
- ✓ Intégration des risques psychosociaux dans l'évaluation des risques professionnels – PPDC
- ✓ Le bien-être au Centre Financier

Annexe : Bien dans mon travail sur écran

TEST DU MANNEQUIN Consignes de réalisation (1/2)

Bien dans
son travail

*Ce test doit être complété, sur la base du volontariat,
dès la prise de poste et sur une journée de travail complète.*

Cette auto-évaluation permettra :

- d'identifier vos zones d'inconfort ou douloureuses et de suivre leur évolution au cours de la journée
- et de mettre en œuvre des actions pour supprimer ou réduire celles qui peuvent être en lien avec votre poste de travail.

Cela vous prendra 1 à 2 min de votre temps, 4 fois au cours de votre journée de travail.

Notez :

- les douleurs ou gênes ressenties aux niveaux articulaires et/ou musculaires, sur la ou les partie(s) du corps concernée(s) des silhouettes ci-après
- à 4 moments de la journée de travail :
 1. à la prise de poste
 2. avant la pause déjeuner
 3. après la pause déjeuner
 4. à la fin de la journée de travail

Vous pouvez apporter des commentaires au regard des zones mentionnées avec gênes et/ou douleurs (sur l'évolution de l'intensité de la gêne dans la journée ou les raisons selon vous des gênes ou des douleurs)

TEST DU MANNEQUIN Consignes de réalisation (2/2)

Bien dans
son travail

Sur cet exemple :

La personne a identifié des douleurs :

- sur la région du cou, au dessus des épaules coté gauche
- au niveau des lombaires,
- et à l'arrière de la jambe gauche

