

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 2020

CNSST La Poste du 7 avril 2022

DRH-Groupe

Introduction

- La synthèse du rapport annuel 2020 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 et les actions de prévention déployées.
- Ces sujets sont travaillés en établissement et partagés en CHSCT pour renforcer l'action de prévention.
- L'objectif de cette présentation est de réaliser un point d'étape en Commission nationale santé sécurité au travail, sur les actions déployées ou à venir au niveau national.
- Un premier point d'étape a été partagé le 1^{er} mars sur le déploiement de la démarche des Essentiels QVT dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux.
- Le point d'étape partagé ce jour porte sur :
 - Le déploiement des dispositifs qui permettent de prévenir les risques professionnels
 - La prévention des risques physiques et des accidents de travail
 - ✓ prévention des risques liés à la manutention manuelle et aux gestes répétitifs
 - ✓ prévention des risques associés au travail sur écran
 - ✓ prévention des risques associés à la conduite des véhicules
 - ✓ prévention des chutes
 - La prévention des risques liés aux incivilités et agressions

I – Les dispositifs qui permettent de prévenir les risques professionnels

1. Développement des compétences des acteurs (1/5)

La filière prévention :

- **Le parcours qualifiant de la filière prévention est achevé** : 442 personnes certifiées dont 58 personnes en 2020 et 58 en 2021
Les projets d'application ont porté sur des sujets relevés par les médecins du travail :
 - Prévention des TMS :
 - Comment éviter l'accidentologie et les TMS sur la nouvelle machine de tri colis mécanisés
 - Le développement de la pratique de « La Fusion »
 - Prévention des risques d'accident :
 - Amélioration du plan de circulation d'une PFC
 - Réduire l'accidentologie et la sinistralité liées à la circulation en VAE
 - Optimisation des contrôles de véhicules sur une PPDC
 - Sécurisation du parking sur une PPDC
- Le dispositif de formation des **nouveaux préveneurs, responsables qualité de vie au travail, ROSST et ergonomes** est en cours de conception.

1. Développement des compétences des acteurs (2/5)

La filière prévention :

- **198 préveneurs et infirmiers en santé au travail** ont été formés en 2021 à « *Prévenir les risques liés au travail sur écran* », et interviennent auprès des postiers concernés
 - Formation animée en classe virtuelle par « Kiné France Prévention » dans le cadre du projet « J'MACTIV Entreprise by ASPTT (7h)
 - Evaluation des stagiaires 4,75/5
- En 2022, la formation « *Prévenir les risques liés à la manutention et aux postures contraignantes* » sera déployée auprès des **80 préveneurs de la BGPN et du Pôle Tertiaire**.

Objectifs :

- identifier et évaluer les risques liés à la manutention manuelle et aux postures de travail (méthode élaborée en associant la médecine du travail)
- proposer aux responsables de service, des actions de prévention sur les dimensions HOTE (Humaines, Organisationnelles, Techniques et Environnementales)
- former :
 - les collaborateurs aux risques auxquels ils sont exposés et aux actions de prévention à mettre en œuvre à leur niveau.
 - les managers à observer les situations à risque et intervenir auprès de leur équipe

1. Développement des compétences des acteurs (3/5)

Les managers :

- L'accompagnement des managers courrier colis dans **l'analyse des causes des accidents du travail** est renforcé :
 - Un dispositif de training a été mis en place en 2021 pour des collectifs managériaux (du directeur opérationnel au responsable d'équipe) sur des situations réelles.
 - Un dispositif de formation se déploie en 3 temps :
 - Un e-learning présentant le contexte et les enjeux de la résolution de problèmes dans le Système d'Excellence, une initiation à la méthode de Résolution De Problème et aux outils utilisés, et une sensibilisation aux étapes de construction d'un rapport A3.
 - Un module « *Résolution de problème Accident de Travail* », en présentiel, dont les objectifs sont d'acquérir les fondamentaux de la résolution de problèmes appliqués à l'analyse d'un accident du travail et de mettre en pratique la méthodologie de la résolution de problèmes sur un accident du travail.
→ 619 stagiaires formés en 2021
 - Un module « *Training Résolution de problèmes Accident de travail* », en présentiel, qui a pour objectif de mettre en pratique la résolution de problèmes sur des cas réels d'accidents du travail pour s'entraîner, s'améliorer afin d'identifier les causes de l'AT et de mettre en place des actions adaptées et efficaces
→ 520 stagiaires formés en 2021
 - Depuis début 2022, un groupe de travail national est organisé sur des problématiques récurrentes d'accidents de travail avec 8 préveteurs.
 - **Les managers et les préveteurs partagent un vocabulaire et une méthodologie commune quelle que soit la nature du problème à résoudre**
 - **La méthode adoptée permet de collecter les données nécessaires qui viendront alimenter l'EvRP**

1. Développement des compétences des acteurs (4/5)

Les managers :

- **La démarche POSST** (prévention par l'observation santé sécurité au travail) sera réalisée en 2022 à la BSCC **par les managers** avec l'appui de la Filière prévention :
 - La démarche POSST 2.0 a été lancée en octobre 2021 sur les travaux intérieurs en PIC/PFC/ACP/PPDC/PDC.
 - Elle s'appuie sur l'observation active des comportements en situation de travail afin de distinguer les comportements à risque et les comportements de sécurité.
 - Le principe : Une observation préventive individuelle :
 - ✓ focalisée sur les comportements individuels Sécurité et Santé au Travail, conduite par un observateur de la ligne managériale.
 - ✓ qui concerne un collaborateur, un jour donné et dans une situation de travail.
 - L'option : une observation préventive collective focalisée sur le process, les organisations et les standards.
 - ✓ réalisée par un binôme (constitué de la ligne managériale)
 - ✓ qui observe plusieurs collaborateurs (2 à 3 max) en situation de travail
 - ✓ afin d'identifier les process et organisation pouvant être à risque et les comportements sécuritaires
 - ✓ dans le cadre d'une création ou d'une mise à jour d'un standard au poste..
 - 32 leaders POSST (Responsables QVT, Préveneteurs, RH opérationnels) forment les préveneteurs qui seront eux-mêmes en charge de former les Directeurs d'établissement et managers
 - L'outil POSST a été digitalisé sur smartphone pour faciliter la collecte des informations pendant l'observation.

1. Développement des compétences des acteurs (5/5)

Les managers :

- Les formations « *La prévention levier de réussite de l'établissement* » et « *Présidents de CHSCT* » se sont poursuivies en 2021 en classe virtuelle – 230 managers / RH formés.
- Un **nouveau programme de formation** intégrant les enjeux de qualité de vie au travail et de prévention sera lancé en 2022 **pour les nouveaux managers**, comme le prévoit l'accord « La Poste engagée avec les postiers ».
- Les axes de développement prioritaires pour les managers :
 - l'évaluation des risques professionnels et l'action de prévention primaire
 - l'analyse des causes des accidents de travail pour éviter qu'ils ne se reproduisent
 - la réalisation d'études d'impact pour une bonne adaptation de l'organisation du travail aux postiers concernés
 - Le développement de la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux

2. Réalisation des études d'impact

Les objectifs et principes (Accord La Poste engagée avec les postiers)

- identifier les principaux changements d'organisation, de relations de travail, d'équipement ou d'environnement de travail
- valoriser les bénéfices de ces changements
- définir les mesures permettant de supprimer ou réduire les éventuels impacts négatifs sur la santé, la sécurité ou la qualité de vie au travail des postiers.
- Des postiers concernés sont associés (collaborateurs et managers) ainsi que des préveteurs, assistants sociaux, services de santé au travail
- Les résultats et actions sont présentés en CNSST pour les projets nationaux et en CHSCT.

Des études d'impact de projets nationaux ont été réalisés en 2021.

- **Branche Services Courrier Colis :**
 - Introduction d'un nouveau matériel de transport de repas, le Trolley
 - Livraison de colis en vélo cargo en centres villes fermés ou peu accessibles aux 4 roues motorisés Composition de paniers repas en chambre froide (projet Igloo)
- **BGPN :**
 - Projet « Modèle de prise en charge bancaire différencié par la Ligne Conseil Bancaire »
 - Projet « Vers un nouveau modèle des supports mutualisés de la BGPN »
- **Services Financiers :**
 - Projet Recouvrement Orienté Client
 - Evolutions Front Office
- **Transverse :**
 - Charte d'aménagement des services tertiaires

3. Une prévention renforcée pour préparer la peak période (prévention des chutes, heurts, chocs ...)

- Une organisation a été mise en place pour la peak période 2021 pour s'adapter aux évolutions des trafics tout en maintenant la protection santé, sécurité et sanitaire des équipes.**

Le Kit Peak Période SST 2021 / 2022 a été diffusé en septembre 2021 aux managers et à la filière RH. Il intègre de nouveaux points, en plus des fondamentaux partagés l'année précédente :

- Reprise en local des analyses d'accidents de travail de la peak période 2020 / 2021 pour mieux prévenir les risques
- Mise en place du Tour de Conformité Opérationnel (TCO)
- Animations régulières des acteurs locaux, tutoriels...
- Remontée des problèmes et traitement en méthode de résolution de problème

- Un dispositif spécifique déployé pour les PFC :**

Une campagne de communication interne « *Tous Héros de notre santé sécurité* » au travail lancée en mai 2021, a été renforcée ensuite avec

- Un affichage centré sur les situations à risque et des briefs spécifiques mensuels
- Des ateliers de sensibilisation et des quizz

Un défi santé sécurité au travail a été déployé en PIC du 15 novembre au 15 février, pour :

- Favoriser l'autonomie et la responsabilisation des équipes en matière de prévention, par leur propre observation des situations à risque et la recherche de leviers d'amélioration, au plus près de leur réalité opérationnelle
- Valoriser les efforts et progrès réalisés en encourageant les initiatives locales efficientes

- En bureau de poste,** des opérations d'inventaire des matériels de conteneurisation vides stockés, de gestion des déchets et d'archivage ont été réalisées notamment en amont de la peak période, pour désencombrer les locaux. Ces opérations seront systématisées en 2022.

4. L'utilisation d'outils innovants pour partager les situations à risque

- **Les points d'attention relevés par les facteurs peuvent être inscrits sur les applications d'aide à la distribution comme « Mon compagnon de tournée » ou « Mobilia ».**

Ces applications permettent aux facteurs de :

- Visualiser leur parcours avant de partir, puis d'être guidés tout au long de la tournée,
- Signaler des points d'attention (Accès bâtiment, Animaux dangereux, Boîtes aux Lettres, Mobilier Urbain Postal, Routes et chaussées dangereuses, Travaux),
- Être avertis des points d'attention des tournées.

II – Les actions de prévention ciblées

1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

Services courrier colis

Le programme de formation de la ligne managériale déployé depuis mi-2020 en PPDC multi-flux, PDC et ACP de province, s'est poursuivi en 2021 :

- Les modules sont centrés sur les process et l'organisation du travail.
- Ils intègrent les standards établis au niveau national pour prévenir les risques liés à la manutention, suite au diagnostic des situations de travail réalisé par des ergonomes et partagé avec des responsables PSST, préventeurs, médecins du travail.
- Depuis 2021, **plus de 1900 collaborateurs ont suivi un ou plusieurs modules :**
 - Courbe d'alimentation Colis et optimisation de la force de travail – classe virtuelle, 1 jr.
 - Le pilotage des flux PPDC e-formation
 - Dossier de mise en œuvre (DMO) : organisation des Travaux Intérieurs Courrier – classe virtuelle, 0,5 jr.
 - Organisation d'un site : démarche d'implantation guidée par les flux – classe virtuelle, 0,5 jr.
 - TI, TE autour de la bande vrac colis – classe virtuelle
 - DMO Organisation des Travaux Intérieurs Marchandises – classe virtuelle
 - Mieux comprendre les standards métiers - e-formation

1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

En 2021, la démarche TMS Pro a été lancée dans 55 sites de 54 établissements avec le projet **TAPAS : Tous Agir pour Préserver Articulations et Santé** lancé

- Les Directeurs d'établissement, les DRH de DEX, les RQVSS ont été préparés à la démarche avec les CARSAT.
- Une formation est déployée pour les membres du CODIR de l'établissement en charge de la mise en œuvre (ROET, RESC, RRH...).
- A fin janvier 2022, plus de 46% des établissements ont engagé le diagnostic d'un chantier identifié comme prioritaire pour la prévention des risques de TMS (il s'agit dans 95% des cas des travaux intérieurs).

Services Courrier Colis

« TMS Pros » est un programme national porté par l'Assurance Maladie Risques Professionnels, décliné par les CARSAT pour :

- Améliorer la performance de l'établissement en agissant sur les conditions de travail des agents en vue de baisser la sinistralité due aux Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) et aux Accidents du Travail (AT) liés aux manutentions manuelles.
- Favoriser la mise en place d'une démarche de prévention efficace et durable

Il se déroule en 4 étapes basées sur le principe d'amélioration continue



1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

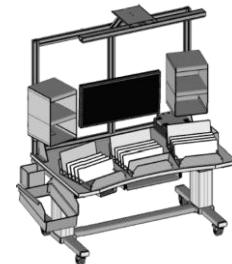
Activités de distribution

▪ Le projet Environnement du Travail du Facteur de demain se poursuit.

324 ETF sont utilisés actuellement dans 15 établissements pour un total de 460 QL préparés.

Les objectifs

- réduire la pénibilité du tri
- faciliter les gestes du facteur
- définir des standards d'organisation dans les établissements
- optimiser les surfaces



▪ Déploiement de l'application - SI ETF - connectée au SI Organisation BSCC et aux contrats de réexpédition

Les bénéfices pour le facteur

- disposer d'une information actualisée sur les ordres de réexpédition
- gagner du temps dans la préparation de la tournée
- gagner de la place sur l'ETF (suppression du clavier et de la souris, utilisation du FACTEO comme télécommande)
- simplifier les interactions avec l'écran

▪ Une nouvelle version de l'outil d'aide au TRI vocal sur FACTEO est disponible (OPTITRI) :

Les objectifs d'OPTITRI

- réduire les contraintes musculaires au niveau cervical liées à l'affichage des plans de tri papier sur les casiers ou à leur suspension au plafond des sites
- alléger la charge mentale liée à l'apprentissage des nouveaux plans de tri pour les nouveaux arrivants, ou en cas de réorganisation
- faciliter la polyvalence sur les postes de tri

Les avancées ergonomiques

- La recherche de l'adresse s'effectue par recherche vocale et / ou par recherche intelligente au clavier
- Ce que l'application entend et la réponse s'affichent de façon plus visible

1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

Le déploiement du vrac rangé se poursuit :

- Un standard Métier a été diffusé auprès de toutes les PFC

L'application de ce standard fera l'objet :

- de contrôles et de remontée d'anomalies via une application à la main des Responsables Qualité
- d'observations POSST dédiées, réalisées à l'initiative des managers de ces établissements.

- Le déploiement du vrac rangé est en cours dans les PPDC MF

Toutes les nouvelles PPDC-MF mettent en place la méthode de vrac rangé dès l'ouverture.

Un dispositif de suivi est mis en place pour mesurer les avancées en matière :

- de déploiement à la dispersion, à la concentration,
- de formations pour les postiers
- d'actualisation des contrats lorsque les opérations sont réalisées par des entreprises extérieures

Les points forts de la méthode

- moins de pénibilité (moins de reprise, alternance des mouvements, moins de prise au sol, pas de lancer de colis lourds),
- pas de gestion de palettes (plus facile et moins dangereux à gérer en situation de fort volume)



1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

Un nouveau type de chariot boulisterie Interne (CBI) en PFC et en ACP est en cours d'expérimentation :

- Le projet a été lancé en 2020 suite à l'accroissement inattendu du volume de colis lors du 1^{er} confinement, avec pour conséquences :
 - une pénurie de contenants postaux spécifiques aux colis (CP660)
 - une utilisation plus importante des palettes cartons
- Le chariot ROLL a été expérimenté en PFC et ACP d'Ile de France, et une étude a été réalisée par les experts techniques et les ergonomes de la Direction Technique.
 - plus léger et maniable que le CP660
 - base renforcée et surélevée, roues avec bandages en caoutchouc pour amortir les chocs et diminuer les bruits
 - des modifications ont été apportées : ajout d'un frein à pied centralisé et d'un dispositif de tractage.
- **Le besoin perdure au-delà de la crise sanitaire** : cet équipement permet aux sites de libérer les CP660 pour les transferts inter sites et de limiter l'utilisation de palettes cartons.



1500 CBI sont testés depuis décembre 2021 et jusqu'à fin mars 2022, dans 10 établissements (8PFC et 2 ACP).

- Les retours des préveteurs ont permis d'intégrer des améliorations pour que les CBI puissent être déployés pour la peak période 2022. L'étude d'impact est en cours de finalisation.
 - réduction du maillage pour améliorer la résistance et éviter les chutes de colis
 - améliorer l'accessibilité de la pédale de frein
 - modification du positionnement de la pince porte-étiquette

1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

Des exosquelettes sont expérimentés en PIC pour prévenir les risques liés à la manutention et faciliter le maintien dans l'emploi.

- Les expérimentations tiennent compte du retour d'expérience des années précédentes.

Cet équipement doit :

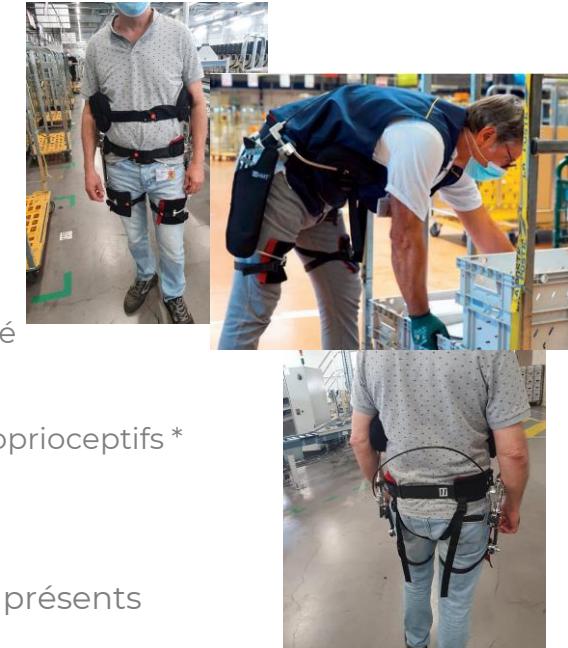
- Apporter un soutien à la posture et assister une partie des efforts
- Limiter le champ d'action pour éviter des mouvements inadaptés pour la santé
- Être réglé sur mesure à son utilisateur
- Gêner peu l'activité de l'utilisateur - préserver sa mobilité
- Être acceptable (pas d'effet Robocop)

- Une expérimentation concernant 30 agents est en cours à la PIC de Toulon.

- L'ergosquelette conçu spécifiquement pour La Poste et développé avec la société HMT est utilisé sur les activités de ventilation et de manutention.
- La médecine du travail est associé pour évaluer l'impact santé
- Les utilisateurs reçoivent une formation basée sur l'appropriation des repères proprioceptifs *
- Un référent / aidant de terrain est disponible en proximité pour l'utilisateur
- Le CHSCT est associé à tous les stades du projet.

- Une seconde expérimentation est en cours à Rennes avec des exosquelettes présents sur le marché.

(*) capacité à percevoir consciemment ou inconsciemment les mouvements, déplacement de son corps ou partie de ce dernier dans l'environnement.



1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

En bureau de poste

- **Le respect de la distance minimale de protection de 1 mètre liée à la crise sanitaire** a conduit les bureaux de poste à revoir l'organisation des espaces, ce qui contribue à la prévention.
- **Le développement de la double présentation des colis à la distribution** permet de diminuer le nombre de colis manutentionnés en bureau de poste.
- **Le déploiement de Prév'ilôt se poursuit :**
 - ✓ Les chargés de clientèle peuvent alterner station debout ou assise avec le client.
 - ✓ 510 bureaux de poste équipés fin 2021 (88 en 2021).
 - ✓ Les bureaux en rénovation, et les Bureaux à Priorité Sociétale, sont priorisés dans le déploiement.
 - ✓ L'emplacement est réalisé de façon pluridisciplinaire : équipe Projet, Prévention, RH, MTLP, Expérience client et postiers du bureau

1. La prévention des risques associés à la manutention et aux postures

En centres financiers

La prévention des risques liés à la manutention dans les services archives se poursuit :

- Les cartons les moins utilisés sont mis en hauteur
- Le poids des cartons transmis aux archives est limité (moins de 10 kilos par carton)
- Les formations sont centrées sur les bons gestes et la limitation des manutentions
- Les nouveaux arrivants sont sensibilisés à la prévention de ce risque
- Des chariots à fond mobile adapté sont mis à disposition

Un échauffement à la prise de poste est mise en place dans plusieurs Centres Financiers.

Suite au diagnostic pénibilité réalisé en 2021, de nouvelles actions de prévention sont mises en œuvre pour les activités de :

- **Gestionnaires Documentaire bancaires en service archivage**

- Organiser la rotation entre les activités dans l'entrepôt et les activités administratives, pour limiter les postures contraignantes liées au classement ou à la recherche de documents bancaires sur les rayonnages hauts et bas

- **Gestionnaires Documents chèques**

- Revoir l'organisation de l'activité d'archivage pour travailler en binôme et non seul et ainsi limiter la charge à soulever
- Vérifier s'il est nécessaire d'assurer une triple protection de l'envoi (cerclage + bac gris + filmage), pour limiter la manutention
- Etudier la possibilité de déplacer la liasseuse près du rayonnage pour éviter le transfert sur les CE30
- Anticiper la mise à disposition en nombre suffisant de structures, afin d'éviter de chercher des structures et de les vider

2. La prévention des risques associés au travail sur écran

La démarche « Bien dans son travail sur écran » a été amplifiée avec le développement du travail à distance pendant la crise sanitaire, et se poursuit :

- Plus de **20 000 postiers en télétravail** ont reçu des conseils via la newsletter #Avoscôtes - bien vivre son télétravail
 - conseils pratiques sur le réglage du poste de travail et son agencement, conseils pour le confort visuel
 - propositions d'exercices d'étirement, vidéos sur la Chaîne sport et bien être .com1, cours en ligne de gymnastique ...
- Un **e-learning** a été déployé sur les réglages simples du poste de travail.
 - Durée : 35 minutes – 4 295 collaborateurs formés – évaluation des stagiaires 4,7 /5
 - L'intervention du préveneur est ainsi facilitée et ciblée sur du conseil et du réglage spécifiques
- Des **rendez vous réguliers** ont été proposés par **les préveneurs** aux Spadeurs en Centres Relations et Expérience Client, pour leur donner des conseils et des ateliers organisés sur la fatigue visuelle
 - Un diagnostic de l'installation à domicile sera réalisé à distance par un préveneur pour les collaborateurs qui le demandent (Accord Réussir Ensemble)
- Dans le cadre du **projet EDT** (Lemnys) une sensibilisation à la prévention du risque lié au travail sur écran a été intégrée à l'accueil sécurité - près de 1400 personnes ont été sensibilisées à date.
 - 491 personnes ont été accompagnées individuellement par les préveneurs du VLP, dans l'adaptation au poste de travail
- Des **actions de sensibilisation collectives et d'accompagnement individuels** à l'adaptation du poste ont été menées dans plusieurs entités territoriales ou directions Groupe (DAPO, DEGED, Musée, STAC VERDUN, DNAS...)

3. Les actions concernant l'utilisation des véhicules

Le dispositif « *On roule tous pour la sécurité* » a été déployé de mars à avril 2021 pour réduire les accidents en STABY et en VAE.



- Les constats partagés grâce à l'analyse des causes des accidents :
 - 40% des accidents en VAE et Staby pourraient être évités par une meilleure préparation avant le départ en tournée,
 - 30% des accidents en VAE et Staby sont directement imputables à des situations ou comportements à risques connus et évitables en circulation ou en distribution.
- Le principe : un collectif de 5 acteurs clefs se coordonne sur 5 étapes :
 1. Le RET veille au bon état du parc de véhicule
 2. Le ROET garantit que l'organisation est compatible avec les règles d'utilisation des VAE et ou Staby
 3. Le préventeur s'assure de l'aptitude, de la formation et de l'habilitation à la conduite de chaque agent
 4. Le manager veille au respect des standards d'utilisation à travers les rituels managériaux et pilote les résolutions de problèmes
 5. Les factrices et facteurs évitent de se mettre en danger en respectant les règles de sécurité et en relevant les situations à risque
- Les conseils pratiques et outils sont disponibles avec des vidéos de témoignages de postiers.

La formation à la conduite des STABY est renforcée avec un module de 1 journée

3. Les actions concernant l'utilisation des véhicules

Conformément à la Loi Montagne II du 28 décembre 2016 :

- Les véhicules utilisés par les postiers sont **équipés avec des pneus Cross Climate** dans les communes de 48 départements **particulièrement** exposés au risque d'accident **en période hivernale**
 - Les véhicules 4RM sont livrés en première monte avec ces pneus depuis fin 2018
 - Les responsables de parcs ont été mobilisés pour que le parc existant soit équipé de la même façon.

A la BGPN, suite au test effectué en DR Haute Occitanie, des dispositions sont prises pour développer l'utilisation de véhicules avec des boîtes automatiques.

- La **prise en main** de ce type de véhicule sera organisée avec :
 - La présentation du véhicule à boîte automatique lors du remisage chez le concessionnaire.
 - La diffusion d'un guide de prise en main, complété par un document sur l'éco conduite à tous les établissements qui passeront commande de véhicules avec boîte automatique.

Dans les services financiers, le dispositif de formation et d'habilitation tient compte des déplacements entre les Centres Relations et Expérience Client.

4. La prévention des chutes

Des opérations de rangement sont réalisées dans les bureaux de poste et dans les établissements Courrier Colis.

Des campagnes de sensibilisation spécifiques par affichage ont été initiées sur :

- les risques liés aux sols défectueux ou glissants
- les risques en distribution liés aux montées et descentes des véhicules et aux plaques d'égouts enlevées ou non fixées.

En PIC, les mesures permettant de retenir le camion au quai de transbordement ont été analysées au vu de leur efficacité pour la prévention.

- Ces mesures concernent les dispositifs mécaniques, les procédures à appliquer et les dispositifs de signalisations ou d'alarmes.
- Plusieurs PIC ont mis en place des rubalises en travers de la porte de quai et une accroche pour que le chauffeur dépose ses clefs pendant l'opération
- La PIC CESTAS teste le système POWERCHOCK qui permet de bloquer les roues des camions. Le système est couplé au système d'ouverture / fermeture de la porte de quai par un boîtier de contrôle. Le camion ne part pas si la porte de quai est ouverte

Une vigilance particulière est nécessaire pour la prévention des risques de chute dans les escaliers : suite à la crise sanitaire, l'utilisation des rampes d'escaliers est moins fréquente.

III - La prévention des risques liés aux incivilités et aux agressions

La prévention des risques d'incivilités ou d'agression

Les programmes de formation se sont poursuivis en 2021 pour les postiers et leurs managers.

- En 2021, **12 867 postiers** ont été formés à la prévention et la gestion des incivilités ou au stress lié aux incivilités.
- Concernant **les intérimaires** :
 - Le déploiement des formations se poursuit :
 - ✓ Sensibilisation sûreté des intérimaires en bureau agent seul : 3 jours + 2h45 (e-learning obligatoire)
 - ✓ Parcours Chargé de clientèle intérimaire en bureau : e-learning 30 minutes
 - Les nouveaux sont identifiés par un badge
 - Les missions d'intérim sont confiées en priorité aux intérimaires qui ont déjà été formés et disposent d'une expérience de l'activité.
 - Les intérimaires bénéficient de l'accompagnement médico-social post-agression

La prévention des risques d'incivilités ou d'agression

Bureaux de poste et carrés pro

Les mesures mises en place depuis 2020 pour prévenir les incivilités liées à la crise sanitaire se sont poursuivies :

- **Communication aux clients** sur le respect des gestes barrières, la possibilité d'acheter un masque, les modifications d'horaires, la prise en charge des colis....
- **Actions de sensibilisation dans secteurs** pour traiter au mieux les oubli ou refus de port du masque en gardant la maîtrise de la relation client :
 - Organisation de l'affichage et de l'accueil,
 - Invitation au port du masque, traitement des objections, traitement des refus
 - L'action vis-à-vis de clients menaçants, les suites à donner en cas d'incivilités
- **Agents de sécurité** en charge de gérer l'accès au bureau de poste (filtrage) et de vérifier le respect des gestes barrières par les clients
- Accompagnement renforcé des **forces de l'ordre** lors du versement des prestations sociales.

La communication sur la distance de protection a été renforcée en 2021 :

- Communication plus claire sur le nombre de personnes autorisées à rentrer
- Communication sur le respect de la distance de protection de 1 mètre entre les personnes (suppression des jauges)



Vous avez oublié votre masque ?

En vente ici :
• Masque jetable : 0,90 € TTC l'unité

Merci de nous signaler dès votre arrivée.



La prévention des risques d'incivilités ou d'agression

Le Plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI) se poursuit dans les bureaux de poste qui signalent le plus d'incivilités.

- **Plus de 700 bureaux de poste ont bénéficié de ce dispositif** déployé depuis 2017,
 - formations collectives et actions de prévention pour gérer des incivilités
 - actions sur les conditions d'accueil des clients avec la création de postes de chargés de clientèle accueil
 - accompagnement des postiers ayant subi une incivilité, y compris par le dépôt de plainte de l'entreprise.

En complément de la démarche POLI et face à l'augmentation des signalements en 2020 et au contexte de crise sanitaire, le nouveau plan RECO 21 (Reconquête de l'Espace Commercial) a été déployé en 2021.

- Cible : **les 87 bureaux de poste les plus touchés par les incivilités en termes de récurrence et de gravité**
- Autonomie donnée aux Directeurs de Secteurs de disposer de vigiles selon leur analyse du besoin.
- Diagnostic 360° du bureau avec le management du Secteur par les experts des Directions Territoriales Sureté et Prévention des Incivilités (DTSP)
- Plans d'actions locaux avec notamment des mesures rapides de renforcement de la télésurveillance ou de la sécurité passive et des points plus structurels comme l'effort de formation ou la mise à niveau du cadre conventionnel de relation avec les forces de l'ordre.

La prévention des risques d'incivilités ou d'agression

Bureaux
de poste

Un nouveau plan d'actions 2022 « prévention des incivilités » est en cours de construction :

1. L'accompagnement renforcé des postiers victimes d'incivilité :

- Diffusion de guides à destination des collaborateurs et des managers pour les accompagner après une agression physique ou verbale
- Observation sociale des Assistantes Sociales sur les freins/leviers au dépôt de plaintes
- Nouveau dispositif assurantiel (APAVI) avec une procédure simplifiée

2. Maintien et renforcement d'actions de prévention des incivilités au quotidien :

- Mise en place de nouvelles actions de formation
- Travail sur les procédures pouvant générer des incivilités fréquentes
- Kits de communication mis à disposition des territoires pour des actions évènementielles locales (exemple : la semaine du respect)
- Partenariats avec l'économie sociale et solidaire pour faciliter la prise en charge de publics particuliers
- Process harmonisé pour simplifier la clôture de comptes

3. Des actions ciblées pour les bureaux les plus exposés (travail en cours afin de proposer une nouvelle segmentation) ce qui passe par un suivi plus exigeant :

- Un engagement de formation à destination des collectifs secteurs de ces bureaux
- Un diagnostic préventif systématique par la DSGG/DNSPI avec le Codir du Secteur
- Proposition d'expérimentations : dress-code, expériences d'aménagement intérieur, ...
- Recours éventuel à des agents de sécurité et la mise en place de relations organisées avec les forces de l'ordre

4. Un renforcement de la communication afin de faire du bureau de poste un « lieu de civilité » pour :

- Marquer auprès des clients et des postiers notre engagement dans la prévention et la lutte contre les incivilités,
- Mieux faire connaître aux postiers les dispositifs de prévention et d'appui déjà existants.



La prévention des risques d'incivilités ou d'agression

Services Courrier
Colis

De nouveaux outils ont été diffusés en 2021 pour renforcer la prévention des atteintes à la personne

- **Un « MEMO opérationnel de prévention aux atteintes à la personne »**

- Destiné aux postiers pouvant être confrontés à des agressions (facteurs, livreurs colis, chargés de clientèle en Carré entreprise).
 - Incitation à signaler en brief les incivilités et agressions, pour permettre la mise en place d'actions correctives.

- **Un « Kit de références de Prévention des Atteintes à la Personne »**

- Documents et procédures pour prévenir les atteintes à la personne, traiter les agressions et accompagner les postiers agressés .
 - Il a été diffusé à la ligne managériale et aux RRH et intégré dans les kits « Période estivale » et « Peak Period ».

En 2022 :

- **Un nouveau guide sera déployé auprès des managers** avec les informations et conseils pratiques pour prévenir les atteintes à la personne, agir lorsqu'elles se produisent et accompagner la victime
- **Un diagnostic approfondi sera réalisé dans 12 établissements les plus exposés,** ce qui permettra de dégager des mesures de prévention primaire.

La prévention des risques d'incivilités ou d'agression

Services
Financiers

Les mesures mises en place pour prévenir les incivilités au téléphone se poursuivent :

- Les chargés de clientèle et les managers sont prévenus d'un dysfonctionnement lié à un bug informatique via le Yammer SPAD.
- Le projet Contact permet d'afficher sur l'écran du client, un bandeau l'informant de l'attente ou de dysfonctionnements pour diminuer l'énerverment du client.
- Les chargés de clientèle peuvent échanger avec un collègue ou avec le manager après une incivilité avec un client.

La création d'un front office unique, le Service Relation Clients (SRC), permet une prise en charge rapide du client et ainsi de réduire les incivilités :

- Ce Service, issu des Services Client et Développement, permet de couvrir l'ensemble de la gamme (prospects – clients fragiles – patrimoniaux).
- Les flux entrants sont gérés au niveau national et répartis sur les SRC des CREC disponibles.
- La montée en compétences des Chargés de Clientèle, qui deviennent polyvalents, facilite la relation avec le client qui n'a plus qu'un seul interlocuteur.

ANNEXES

Formations santé sécurité au travail (nombre de postiers formés)

	2019	2020	2021
Prévention des risques liés à la manutention	10 324	4110	5 966
Prévention routière	47 062	28 981	23 502
Prévention / Sécurité au Travail	27 321	131 135	37 034
Prévention, gestion des incivilités et du stress lié aux situations d'agressivité	20 851	13 532	12 867
Premiers secours et recyclage	8 166	3 489	7 096

Annexe : La prévention des risques associés au travail sur écran

Outils disponibles sur le NetRH et notamment des conseils :

- Plaquette Bien dans son travail sur écran ;
- Fiches « Agencez et réglez votre PC portable » ; « Confort visuel » ; « Détente & concentration » ;
- vidéos d'exercices d'étirements et détente des membres supérieurs

Matériel complémentaire disponible à la DAPO :

- Support de documents en carton
- Nouveau : Rehausseur de PC portable, en carton écoresponsable, à utiliser avec un clavier et une souris additionnels :
 - Placé sous l'ordinateur portable (3 niveaux de rehausse : 10, 15 ou 20cm), il permet de :
 - de surélever l'écran à hauteur optimale (haut de l'écran à la hauteur des yeux) et de soulager les tensions cervicales et dorsales et de diminuer la fatigue visuelle ;
 - d'utiliser l'ordinateur portable de manière ergonomique en écran principal ou secondaire (avec un écran additionnel) ;
 - de positionner les documents papier bien en face de vous grâce à sa fonctionnalité porte-document.
 - Il est facilement démontable et transportable dans son étui carton.

Newsletter #AVOSCÔTÉS Bien vivre son télétravail #Avoscôtés - Bien vivre son télétravail : une sélection de conseils pour accompagner les télétravailleurs | netRH (laposte.fr)



#Avoscôtés en lien avec la prévention des risques physiques :

1^{ère} période du 26/03 au 17/06/2020

- Une bonne hygiène de vie : bénéficiez des fiches conseils de l'ASPTT (*mise en avant des fiches conseils ASPTT*)
- Adoptez une bonne hygiène de vie en mangeant bien et en bougeant (*mise en avant des fiches conseils ASPTT*)
- Adoptez une bonne hygiène de vie en apprenant les techniques de respiration et en renforçant vos muscles (*mise en avant des fiches conseils ASPTT*)
- Adoptez une bonne hygiène de vie en vous hydratant et en prenant des pauses (*mise en avant des fiches conseils ASPTT*)
- Quelques conseils à suivre pour bien vivre votre télétravail (*régler son poste, s'étirer, se détendre et bouger*)
- Hygiène de vie maîtrisez votre concentration (*mise en avant des fiches conseils ASPTT*)
- Adoptez une bonne hygiène de vie en vous détendant et en procédant à des étirements du dos (*mise en avant des fiches conseils ASPTT*)
- Adoptez une bonne hygiène de vie en apprenant à récupérer dans la journée et en gérant votre temps de sommeil (*mise en avant des fiches conseils ASPTT*)

2^{ème} période du 10/11/2020 au 2/07/2021

- Les bons réflexes à adopter en télétravail
- Organisez et réglez votre poste de télétravail
- Bougez pour limiter les effets de la sédentarité
- Gardez une bonne hygiène de vie
- Prenez le temps de vous détendre pour mieux vous concentrer
- Faites de l'activité physique en ligne
- Améliorez votre confort visuel
- Faites de l'activité physique en ligne (avec de nouvelles activités)
- S'organiser pour rester concentré
- Faites de l'activité physique en ligne (4 séances proposées)
- Découvrez l'appli #TeamSportLaPoste

3^{ème} période du 3/01/2022 au 31/01/2022

- Organisez et réglez votre poste de travail
- Améliorez votre confort visuel
- S'organiser pour rester concentré
- Bougez pour limiter les effets de la sédentarité