

Résultats accidentologie et actions de prévention

CNSST La Poste du 16 mai 2022

DRH-Groupe

L'objectif de cette présentation est de partager les résultats de La Poste en matière d'accidentologie et un point d'étape sur les actions déployées pour prévenir les accidents de travail.

Certaines de ces actions ont déjà été partagées en Commission nationale santé sécurité au travail du 7 avril, au regard des risques mis en évidence par les médecins du travail dans le cadre du rapport annuel d'activité 2020.

Des précisions ont été apportées sur certaines actions. D'autres actions sont nouvelles ou en cours d'élaboration. 

Les résultats globaux

Les principaux indicateurs

La Poste	2019	2020	2021	Evolution 2021/2019
Nombre d'accidents de travail sans arrêt	7097	5596	5490	-22,6%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	8323	6347	6349	-23,7%
Taux de fréquence ¹ des accidents de travail avec arrêt	24,83	20,3	21,38	-13,9%
Taux de gravité ²	1,50	1,51	1,65	10,0%

¹; Taux de fréquence : (nb d'accidents / heures travaillées) x 1 000 000

²; Taux de gravité : (nb de journées perdues par incapacité temporaire / heures travaillées) x 1 000

janvier février 2021	janvier février 2022	Evolution 2022/2021
947	873	-7,8%
1301	966	-25,7%
25,61	20,37	-20,4%
1,68	1,62	-3,2%

- Les **accidents de travail avec et sans arrêt diminuent** dans la même proportion, soit -23%.
- Le **taux de fréquence des accidents de travail est en baisse de 14%** par rapport à 2019 année comparable, l'année 2020 ayant connu une moindre activité et une de moindre exposition aux risques d'accident.
- Le **taux de gravité des accidents de travail est en hausse de 10%**. Les **accidents qui ont le plus diminué sont les moins graves**.
- La Poste poursuit son action en renforçant la prévention primaire, avec :
 - Des démarches qui permettent de prévenir l'ensemble des risques professionnels,
 - Des dispositifs ciblés selon le type de risque
 - Une attention particulière pour les personnels plus exposés

Les dispositifs qui permettent de prévenir les risques professionnels

1 - Développement des compétences des acteurs

- **Managers courrier colis :**

- Accompagnement renforcé (training, formation) dans l'analyse des causes des accidents du travail
- Généralisation de la démarche POSST (prévention par l'observation santé sécurité au travail), avec l'appui de la Filière prévention

- **Managers en bureau de poste :**

- Mise en place d'ateliers réunissant des Directeurs de secteur, pour partager l'analyse des causes des accidents de travail (chutes, manutention, circulation), échanger sur les bonnes pratiques et identifier une action de prévention à déployer dans chaque secteur

- **Nouveaux managers toutes Branches :**

- Lancement d'un nouveau programme de formation, comme le prévoit l'accord « La Poste engagée avec les postiers ».

- **Nouveau dispositif de formation pour les nouveaux préventeurs, ROSST et ergonomes.**

2 – Poursuite des études d'impact

- **Systématisation des études d'impact nationales sur les projets nationaux**

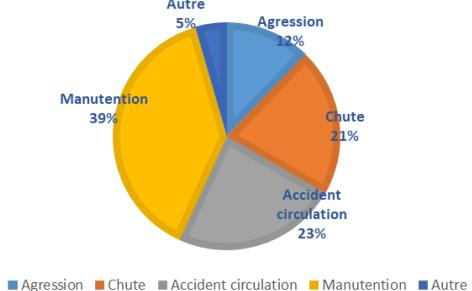
3 – Prévention renforcée pour préparer la peak période (prévention des chutes, heurts, chocs ...)

- Comme en 2021, préparation de l'organisation de la peak période **dans les établissements courrier colis**, pour s'adapter aux évolutions des trafics tout en maintenant la protection santé, sécurité et sanitaire des équipes.
- **En bureau de poste**, systématisation des opérations réalisées en 2021 pour désencombrer les locaux en amont de la peak période : inventaire des matériels de conteneurisation vides stockés, gestion des déchets et archivage.

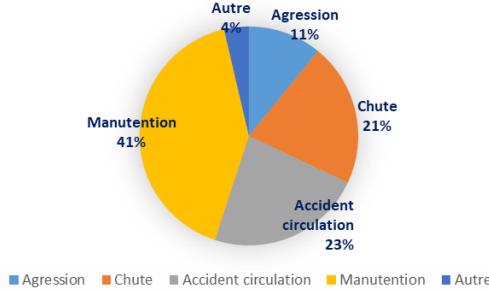


Les résultats et les actions ciblées selon le type de risque

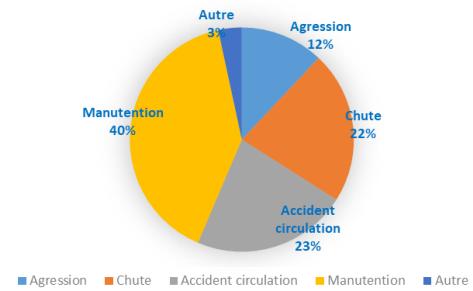
Les accidents de travail avec arrêt 2019



Les accidents de travail avec arrêt 2020



Les accidents de travail avec arrêt 2021



- La répartition des accidents de travail selon le type d'accident est stable sur les 3 dernières années.

Prévenir le risque lié à la manutention

La Poste	2019	2020	2021	Evolution 2021/2019
Nombre d'accidents de travail sans arrêt	2064	1800	1754	-15,0%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	3258	2653	2555	-21,6%
Taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt	9,53	8,38	8,6	-9,8%
Nombre de jours moyen perdus par accident			33,7	

Filière Prévention :

- En 2022, déploiement de la formation « **Prévenir les risques liés à la manutention et aux postures contraignantes** » auprès des 80 préveteurs de la BGPN et du Pôle Tertiaire

BSCC :

- Poursuite du programme de **formation de la ligne managériale** en PPDC multi-flux, PDC et ACP de province
- Poursuite du déploiement de la **démarche TAPAS** : Tous Agir pour Préserver Articulations et Santé
- Poursuite du projet **Environnement du Travail du Facteur** de demain et déploiement de l'application SI ETF
- Nouvelle version de **l'outil d'aide au TRI vocal** sur FACTEO (OPTITRI)
- Poursuite du déploiement du **vrac rangé** dans les PPDC MF
- Nouveau type de **chariot boulisterie** Interne (CBI) en PFC et en ACP pour la peak période 2022
- Expérimentation des **exosquelettes** en PIC

En bureau de poste :

- Développement de la **double présentation des colis** à la distribution en bureau de poste
- Poursuite du déploiement de **Prév'ilôt**

Centres Relations et Expérience Client :

- Renforcement des actions de prévention dans les **services archives**

Prévenir le risque routier

La Poste	2019	2020	2021	Evolution 2021/2019
Nombre d'accidents de travail sans arrêt	1145	847	866	-24,4%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	1966	1479	1429	-27,3%
Taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt	5,77	4,67	4,8	-16,8%
Nombre de jours moyen perdus par accident			39	

A la BSCC, mobilisation de la ligne managériale, des acteurs de la production et de la filière RH, pour **continuer à réduire la fréquence des accidents de travail en VAE et en STABY :**

- Le standard « *On roule tous pour la sécurité* »
- La meilleure prise en compte des conditions météo pendant la période hivernale, et en dehors

A la BGPN, développement de l'utilisation de véhicules avec des boîtes automatiques suite au test effectué en DR Haute Occitanie.

Prise en compte des déplacements entre les CREC (Centres Relations et Expérience Client) dans le dispositif de formation et d'habilitation

Prévenir le risque de chutes

La Poste	2019	2020	2021	Evolution 2021/2019
Nombre d'accidents de travail sans arrêt	1159	943	941	-18,8%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	1766	1359	1417	-19,8%
Taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt	5,19	4,29	4,77	-8,1%
Nombre de jours moyen perdus par accident			45	

- Les **opérations de rangement** dans les **bureaux de poste**, dans les **établissements Courrier Colis** et dans les **CREC**.
- Des **campagnes de sensibilisation spécifiques par affichage** sur les risques liés aux sols défectueux ou glissants et sur les risques liés aux montées et descentes des véhicules
- En **PIC**, des dispositifs techniques (rubalises, systèmes de blocage de roues des camions, accroche clef pour les chauffeurs), des procédures et des dispositifs de signalisation et d'alarmes sont utilisés / testés pour **retenir le camion au quai de transbordement**.
- En **CREC**, de nouvelles actions de communication seront déployées **pour la prévention des risques de chute de plein pied et de chute dans les escaliers** (utiliser les rampes, ne pas regarder son smartphone ...)



Prévenir le risque incivilités et agressions

La Poste	2019	2020	2021	Evolution 2021/2019
Nombre d'accidents de travail sans arrêt	1999	1541	1480	-26,0%
Nombre d'accidents de travail avec arrêt	1024	699	770	-24,8%
Taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt	3,01	2,21	2,59	-14,0%
Nombre de jours moyen perdus par accident			47	

Le nouveau plan d'actions 2022 « Prévention des incivilités » est lancé en bureau de poste

- Le plan d'action est présenté en communautés managériales
- Les nouveaux guides destinés aux managers ont été diffusés
- Le dépôt de plainte systématique de La Poste aux côtés du postier en cas d'agression physique se développe.

Dans les établissements services courrier colis :

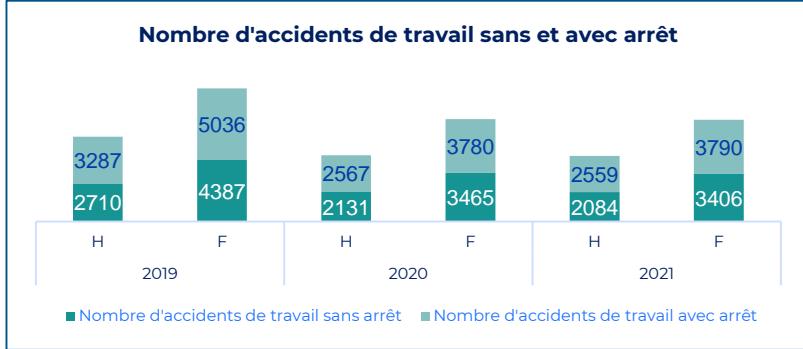
- **Déploiement d'un nouveau guide auprès des managers** avec les informations et conseils pratiques pour prévenir les atteintes à la personne, agir lorsqu'elles se produisent et accompagner la victime.
- Réalisation d'un **diagnostic approfondi dans 12 établissements** les plus exposés, pour permettre de dégager des mesures de prévention primaire.

Dans les Services Financiers :

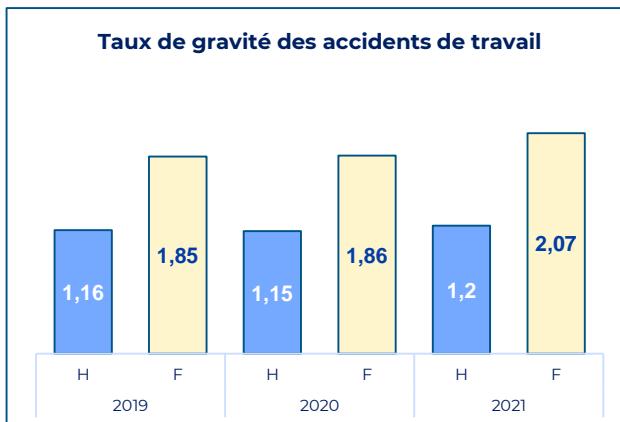
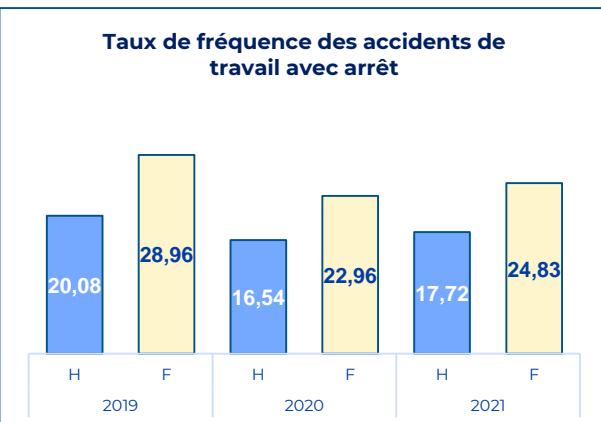
- Les chargés de clientèle et les managers sont prévenus d'un dysfonctionnement lié à un bug informatique via le Yammer SPAD.
- Le projet Contact permet d'afficher sur l'écran du client, un bandeau l'informant de l'attente ou de dysfonctionnements pour diminuer l'énerverment du client.
- La création d'un front office unique, le Service Relation Clients (SRC), permet de prendre en charge rapidement le client.
- Une nouvelle formation sera déployée au 4ème trimestre sur la gestion des émotions pour permettre aux chargés de clientèle de mieux gérer les situations d'incivilités et les situations difficiles (ex : appels relatifs à une succession)

Les résultats selon le genre et les actions concernant plus particulièrement les femmes

Les résultats selon le genre



- **Le nombre d'accidents de travail avec et sans arrêt diminue de 23% en 2021 par rapport à 2019 chez les hommes et les femmes.**
- **Le taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt des femmes est supérieur de 40% à celui des hommes** en 2021.
- **Le taux de gravité des accidents de travail des femmes est supérieur de 70% à celui des hommes** en 2021.



Source : ANACT

Les mesures de prévention particulières pour les femmes

Le bon réglage des matériels et des véhicules permet de prévenir le risque d'accidents et de TMS, et concerne particulièrement les femmes

→ **Ouverture d'un chantier spécifique** pour que le réglage des postes de travail et des véhicules selon la morphologie devienne une pratique de travail.

Un premier plan d'action sera lancé sur la période estivale, et un temps fort organisé sur la peak période.

Les leviers :

- Implication et exemplarité des managers
- Observation en situation de travail et accompagnement des agents sur les bons gestes (POSST)
- Tours Terrain et dialogue sécurité en cas de non application des consignes de prévention et échanges avec l'agent lorsque le réglage n'est pas fait pour comprendre la situation et faire évoluer la pratique
- Signalement et traitement en escalades des difficultés

Une nouvelle démarche est en cours de conception pour identifier des actions de prévention spécifiques pour les femmes.

Cette démarche s'appuie sur les principes suivants :

- Mettre en place des ateliers d'écoute de femmes managers et agents
 - ✓ mieux comprendre les difficultés rencontrées par les postières dans leur travail et qui peuvent les exposer au risque d'accident
 - ✓ identifier celles qui peuvent être plus fréquemment observées chez les femmes
 - ✓ challenger les analyses de causes d'accidents de femmes déjà réalisées.
- Réaliser un benchmark sur les causes identifiées dans d'autres entreprises et les actions spécifiques mises en œuvre

-

Les résultats et les actions concernant les personnels temporaires

Les résultats concernant les personnels temporaires

La Poste	Taux de fréquence 2019	Taux de fréquence 2020	Taux de fréquence 2021	Evolution 2021/2019
CDD	47,37	41,6	38,43	-18,9%

- Le **taux de fréquence des accidents de travail des CDD / alternants a diminué de 19% depuis 2019** grâce aux efforts réalisés pour leur intégration et leur formation.
Toutefois, il reste **près de 2 fois plus élevé que celui des permanents.**

Les mesures de prévention particulières pour les personnels temporaires

A la BSCC :

Le dispositif d'habilitation au poste de travail de facteur lancé en septembre 2021 s'applique dorénavant pour tous les nouveaux arrivants, postiers permanents, CDD alternants et intérimaires.

- Les constats qui ont déclenché la mise en place de ce dispositif :
 - Turn over important parmi les nouveaux arrivants peu formés.
 - Davantage d'accidents chez les personnels débutants peu formés.
 - Réclamations en hausse sur les équipes avec des nouveaux arrivants.
 - Absence de vérification de la maîtrise des gestes métier à l'issue de la période d'intégration.
- L'objectif : s'assurer que chaque nouvel arrivant sur un poste de facteur, quel que soit son contrat a bien été formé en respectant les standards d'accueil et de formation :
 - Tout nouvel agent recruté sur un site Courrier Colis suit un parcours d'accueil et de formation OBLIGATOIRE **dès son arrivée et AVANT qu'il n'exerce la fonction**, menant à une habilitation au poste.
 - L'habilitation au poste est **prononcée par le N+1**
 - L'habilitation permet de **vérifier la maîtrise des standards du métier** nécessaire pour assurer la mission.
 - L'efficacité du dispositif d'habilitation est **mesurée avec des indicateurs de résultats** communs pour tous les établissements PDC/PPDC

La durée de ce dispositif est de 4 à 5 jours, doublures comprises

L'application du dispositif doit être intégrée dans la durée du contrat du CDD / de l'intérimaire.

- Les Tours de contrôles opérationnels (TCO) intègreront l'application de ce dispositif pour les intérimaires à partir de juin 2022.

Pour rappel, les CDD et intérimaires sont dotés d'un gilet haute visibilité qui leur permet de se signaler comme nouvel arrivant

Les mesures de prévention particulières pour les personnels temporaires

Une nouvelle communication est en cours de préparation en bureau de poste pour rappeler les modalités prévues concernant les CDD et intérimaires :

- Le Chargé de clientèle en bureau doit suivre un parcours de formation en e-learning composé de modules centrés sur la conformité bancaire et la prévention
- Les personnels temporaires présents dans un bureau de poste sont intégrés à la formation organisée en « bureau fermé » sur la prévention des incivilités
- Ils bénéficient de l'accompagnement médico-social post-agression.
- Un badge est donné à chaque nouvel arrivant pour signaler au client qu'il débute

Un nouveau kit d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants est en cours de conception et sera déployé en CREC en septembre :

- L'accueil réalisé est focalisé sur le réglage du poste de travail et l'aménagement de l'espace de travail, ce qui est indispensable pour prévenir les risques de douleurs, de gênes ou de TMS associés au travail sur écran.
- Il doit être renforcé sur les conduites à tenir en matière de prévention, notamment pour la prévention des chutes.