

# **SYNTHESE DES RAPPORTS ANNUELS D'ACTIVITES DES SST DU GROUPE LA POSTE**

Dr Philippe Havette  
Médecin coordonnateur des Services de Santé au Travail  
du Groupe La Poste

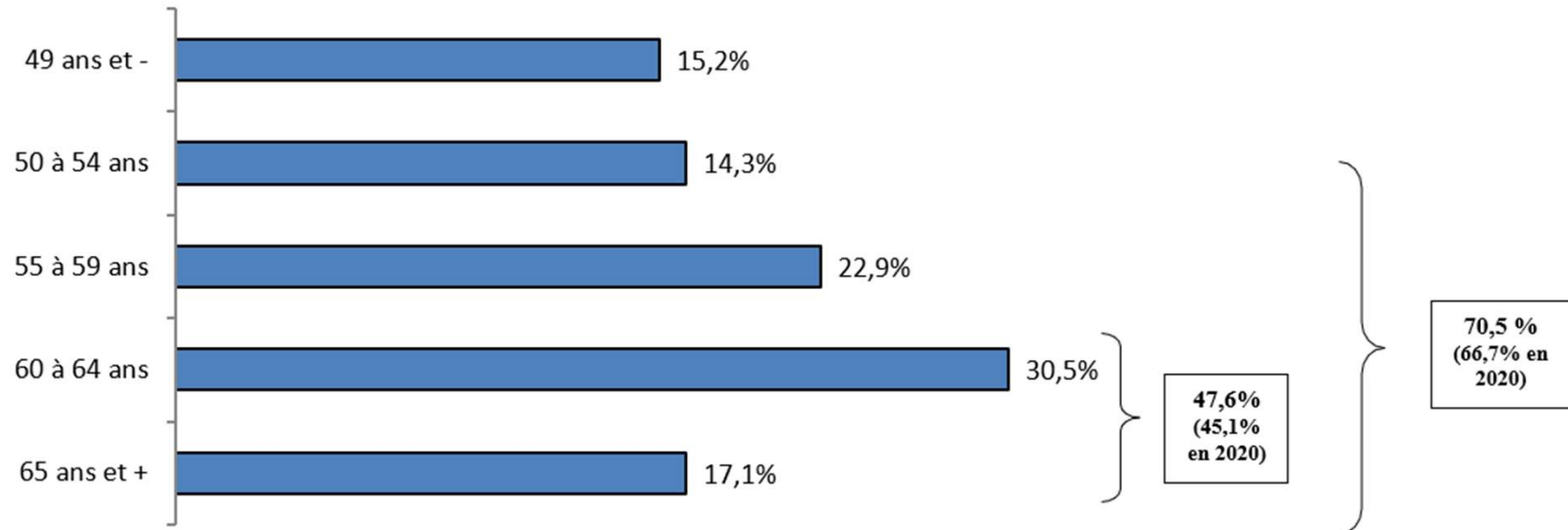
CNSST Groupe 12/12/22



# ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

- En 2021, les Services de Santé au Travail (SST) de La Poste comprenaient  
105 médecins du travail (MTLP ),  
124 infirmier(e)s en santé au travail (IST)  
111 assistants des services de santé au travail (ASST)
- 168 350 postières et postiers sont affectés aux équipes SST du Groupe La Poste.
- L'effectif moyen par «équipe de santé au travail » est de 1 894 postiers avec les CDD (-46).
- Ce document est la synthèse des rapports annuels de l'activité des Médecins du Travail de La Poste (MTLP) pour l'année 2021, qui nous ont été transmis (concernant 153 120 postiers) . 14 MTLP n'ont pas transmis leur rapport dans les délais et nous n'avons pas de données émanant des SIE.

# LA DEMOGRAPHIE MEDICALE



L'âge moyen des MTLP est de 57,3 ans

La démographie médicale et les prévisions d'évolution de la réglementation imposent la mise en place des évolutions d'organisation, en particulier de généraliser la réalisation des Visites d'Information et de Prévention (VIP) par les IST.

# Effectif soumis à Suivi Individuel Renforcé (SIR)

Nature du risque	Nombre d'agents	Travailleurs temporaires
<b>SIR I</b>	<b>213</b>	
Agents exposés à l'amiante et post-exposition	143	
Agents exposés au plomb		
Agents exposés aux agents CMR	53	
Agents exposés aux agents biologiques des groupes 3 et 4	3*	
Agents exposés aux Rayonnements ionisants catégorie A et B		
Agents exposés au risque de chute de hauteur lors du montage / démontage d'échafaudage		
<b>SIR II</b>	<b>6 800</b>	<b>117</b>
Habilitation de conduite de certains équipements automoteurs et de levage (CACES)	4 624	109
Habilitation électrique	2 061	7
Moins de 18 ans affectés à des travaux réglementés	2	
Agent exposé à la manutention manuelle, port de charges > 55kg (R4541-9)	11**	1
<b>SIR III (postes à risques listés par l'employeur)</b>	<b>0</b>	

\* Personnels des SST (1 seul MTLP)

\*\* manipulation occasionnelle de colis Chronopost >55kgs transitant sur la plateforme colis (1 MTLP)

NB : Le nombre d'agents bénéficiant d'une SIR n'a pas été indiqué dans tous les rapports annuels et, par ailleurs, un postier peut avoir plusieurs SIR. De plus nous n'avons pas reçu la totalité des rapports.

# Effectif soumis à un risque de Maladie Professionnelle Indemnisable (MPI)

Numéro et Nom du tableau		2019	2020	2021
10	Ulcérations et dermites provoquées par l'acide chromique, les chromates et bichromates alcalins, le chromate de zinc et le sulfate de chrome	5	4	4
15	Affections provoquées par les amines aromatiques, leurs sels et leurs dérivés notamment hydroxylés, halogénés, nitrés, nitrosés et sulfonés	126	123	113
30 et 30 bis	Affections professionnelles consécutives à l'inhalation de poussières d'amiante.	123	104	36
36 et 36 Bis	Affections provoquées par les huiles et graisses d'origine minérale ou de synthèse Affections cutanées cancéreuses provoquées par les dérivés suivants du pétrole	126	123	113
37	Affections cutanées professionnelles causées par les oxydes et les sels de nickel	5	4	4
42	Atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels	208	161	119
45	Infections d'origine professionnelle par les virus des hépatites A, B, C, D et E	69	58	-
47	Affections professionnelles provoquées par les poussières de bois	10	6	
57	Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail	52 158	56 686	47 150
65	Lésions eczématiformes de mécanisme allergique	128	123	114
66	Rhinites et asthmes professionnels	0	0	1
69	Affections provoquées par les vibrations et les chocs transmis par certaines machines-outils, outils et objets et par chocs itératifs du talon de la main sur des éléments fixes	126	123	113
77	Péri onyx et onyx (travaux de plonge en restauration)	1	0	-
84	Affections engendrées par les solvants organiques liquides	150	141	136
97	Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par les vibrations de basses et moyennes fréquences transmises au corps entier	1 321	1 983	2 075
98	Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes	9 997	15 544	11 005

3.1. VISITES PERIODIQUES	2019	2020	2021
<b>3.1.1 Nombre de visites périodiques</b>	<b>30 333</b>	<b>19 820</b>	<b>23 358</b>
Non soumis à SIR	29 152	19 156	22 007
Soumis à SIR	1 181	664	1 351
<b>3.1.2. Nombre de visites intermédiaires SIR</b>	<b>146</b>	<b>121</b>	<b>417</b>

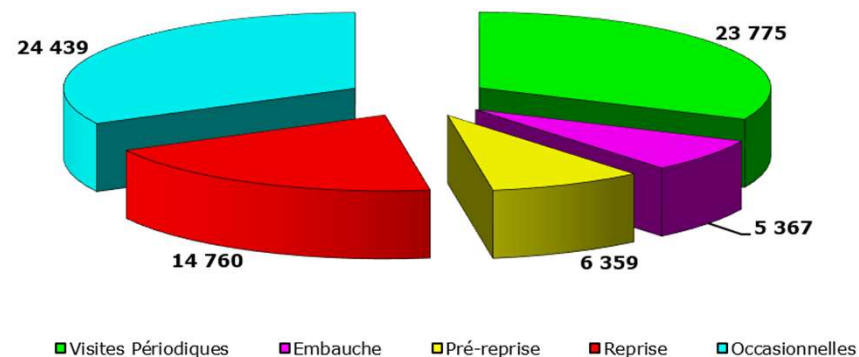
<b>Total des visites périodiques</b>	<b>30 479</b>	<b>19 941</b>	<b>23 775</b>
--------------------------------------	---------------	---------------	---------------

3.2. VISITES NON PERIODIQUES	2019	2020	2021
<b>3.2.1 Nombre de visites d'embauche</b>	<b>8 717</b>	<b>4 709</b>	<b>5 367</b>
- VIP initiales	8 464	4 594	5 120
- Examen Médical d'Aptitude Embauche	253	115	247
<b>3.2.2. Nombre de visites de pré-reprise</b>	<b>5 194</b>	<b>6 321</b>	<b>6 359</b>
- à l'initiative du médecin traitant	528	683	522
- à l'initiative du médecin conseil de la SS ou médecin statutaire	756	749	647
- à l'initiative du postier	3 910	4 889	4 537
- sans précision			653
<b>3.2.3. Nombre de visites de reprise</b>	<b>14 869</b>	<b>15 635</b>	<b>14 760</b>
- après maternité	650	560	521
- maladie > 30 jours, CLM, CLD, CGM	12 519	13 829	12 366
- maladie professionnelle	213	154	138
- accident du travail ou de service > 30 jours	1 487	1 092	1 361
- sans précision			374
<b>3.2.4. Nombre de visites occasionnelles</b>	<b>23 069</b>	<b>25 685</b>	<b>24 439</b>
- à la demande du postier	7 125	9 055	8 203
- à la demande du MTLP ou de l'IST	8 259	6 255	7 537
- suite à une agression	57	92	40
- à la demande de l'employeur	7 248	8 959	7 021
- visites d'urgence	293	314	239
- autres	87	1 010	1 295
- sans précision			104

<b>Total des visites non périodiques</b>	<b>51 849</b>	<b>52 350</b>	<b>50 925</b>
--	---------------	---------------	---------------

<b>Total suivi en santé au travail</b>	<b>82 328</b>	<b>72 291</b>	<b>74 700</b>
--	---------------	---------------	---------------

## Activités médicales cliniques



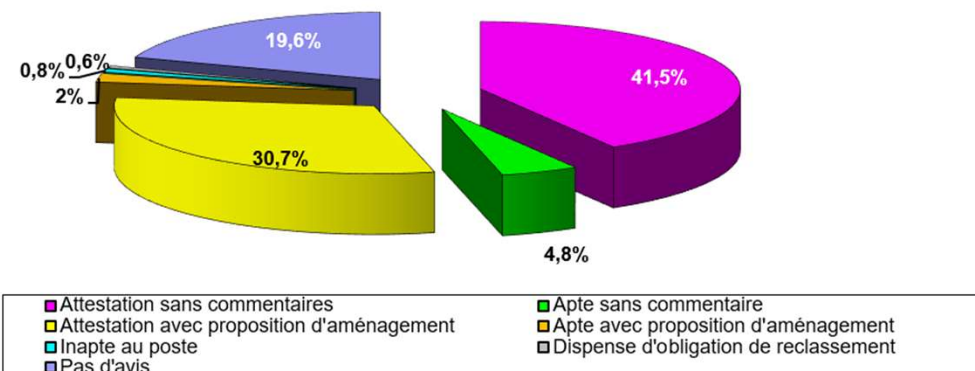
Nombre de visites	Effectuées par MTLP	Effectuées par IST	Total visites
- VIP périodiques	13 613	9 745	23 358
- SIR intermédiaires	273	144	417
- VIP initiales	2 898	2 469	5 367
- Autres	45 558		45 558
<b>TOTAL</b>	<b>62 342</b>	<b>12 358</b>	<b>74 700</b>

42% des visites d'embauche et visites périodiques, hors SIR, sont réalisées par les IST

# Conclusions professionnelles

2021	Initial	Périodique	Reprise	Autres	Tout type de visite confondu	Total
Attestation sans commentaires	2 841	9 779	4 503	4 619	1 936	23 678
Apte sans commentaires	302	1 165	407	525	345	2 744
Attestation avec proposition d'aménagement	105	1 744	5 885	8 015	1 723	17 472
Apte avec proposition d'aménagement	9	337	298	429	89	1 162
Inapte au poste	4	23	182	207	49	465
Inapte à tout poste Dispense d'obligation de reclassement (art R 4624-42)		9	201	68	55	333
Pas d'avis	1	52	287	9 724	1 125	11 189
<b>TOTAL</b>	<b>3 262</b>	<b>13 109</b>	<b>11 763</b>	<b>23 587</b>	<b>5 322</b>	<b>57 043</b>

*\*Lorsque le type de visite à l'origine de l'avis n'a pas été renseigné dans les rapports, les chiffres ont été reportés dans la colonne « tout type de visite confondu ».*



60% des avis du suivi de santé se concluent par une attestation sans complément d'aménagement ou ne nécessitant pas d'avis

# MALADIES PROFESSIONNELLES RECONNUES

N°	Nom	2019	2020	2021
10	Acide chromique et dérivé	1		
30 et 30 bis	Affections professionnelles consécutives à l'inhalation de poussières d'amiante - Cancer broncho-pulmonaire	1		1
37	Lésions cutanées (sels de nickel)	0		
42	Atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels	0		
57	Affections péri articulaires provoquées par certains gestes et postures de travail	550	372	474
65	Lésions eczématiformes de mécanisme allergique	0		
79	Lésions chroniques du ménisque	0		
97	Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par les vibrations de basses et moyennes fréquences transmises au corps entier	0		
98	Affections chroniques du rachis lombaires provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes	18		
	Autres	25	19	19

En 2021, le bilan social de la Poste rapporte 494 maladies professionnelles reconnues dont 474 pour le tableau 57.

Certaines ont fait suite au dépistage des MTLP, d'autres ont été déclarées suite à la prise en charge par un médecin de soins.



# Actions en milieu de travail

## VISITE DES LOCAUX DE TRAVAIL

	2019	2020	2021			
			MTLP	IST	ASST	TOTAL
Nombre d'établissements visités	856	722	630	474	73	1 177
Nombre de services visités	280	174	183	152	29	364
Nombre de visites de chantier	126	78	135	90	2	227
Nombre d'établissements ayant fait l'objet de plusieurs visites	382	405				232

## ETUDES DE POSTE

Postes étudiés	MTLP	IST	Une personne de l'entreprise (Préventeur)	Organisme extérieur
1 335	775	469	79	12

846 postes avaient été étudiés en 2020

## ETUDES METROLOGIQUES

Nombre études métrologiques	MTLP	Collaborateur du service médical		Un technicien de l'entreprise Préventeur	Organisme <u>extérieur</u>
		IST	ASST		
206	68	118	3	15	2

106 études métrologiques avaient été étudiés en 2020

# Services – Courrier - Colis

- **Risques liés aux modes de locomotion**

- **4RM**

- L'évolution vers des MOLOC permettant le transport de volumes de colis plus importants ne doit pas faire négliger que pour un 4RM une contrainte importante est la montée /descente répétée du véhicule. De plus un véhicule avec un marchepieds type Jumpy, va nécessiter en plus des mouvements de torsion du tronc l'utilisation des membres supérieurs pour se hisser ou pour se retenir à la descente avec ainsi un risque de traumatisme des genoux et des chevilles à la descente.
    - Le Quadeo, est un véhicule très apprécié ; l'absence de porte évite les contraintes liées à l'ouverture et la fermeture des portes de véhicules légers, contraintes à l'origine d'un nombre non négligeable de tendinopathie de l'épaule gauche.
    - L'équipement en boîte automatique des 4RM (ou des véhicules électriques lorsque cela s'avère possible), est un outil de prévention qui permet de réduire sensiblement les contraintes et le risque de TMS.

- **VAE :**

- Les guidons cintrés sur les nouveaux modèles sont appréciés par les facteurs de même que la nouvelle pédale de stabilisateur.
- Une vigilance particulière est nécessaire pour respecter l'emport maximal,
- Il convient également de veiller à leur maintenance et au rechargement des batteries.

- **STABY :**

- ce moyen de locomotion a une facilité d'usage pour la distribution mais outre l'accidentologie, on observe des plaintes de lombalgies voire de douleurs sciatiques dans le cadre de son utilisation.
- L'équipement des STABY a été amélioré avec de nouveaux amortisseurs, une mousse de selle plus épaisse, un dossier plus haut, des contenants adaptés (plus robustes avec un volume d'emport doublé réparti sur 2 niveaux), des marquages arrière « arrêts fréquents », des bandes rétro réfléchissantes, un feu de recul marche arrière, des catadioptres positionnés plus hauts.
- Les STABY 2ème génération apportent des bénéfices en termes de santé et sécurité au travail.

- **Risques liés à la manutention, aux postures pénibles, aux gestes répétitifs**

- Tous les facteurs, agents courrier ou agents de collecte exerçant sur les sites Courrier, agents et pilotes de production exerçant en PIC (Plateforme Industrielle du Courrier) sont potentiellement exposés au risque de TMS (Trouble Musculo Squelettique) car soumis à des répétitions de gestes, aux manutentions manuelles de charges et à des contraintes posturales qui sollicitent les articulations et les tendons.
- Les épaules
  - Sont sollicitées lors du tri sur casier vertical (tri général, tri tournée, cedex, recommandés). L'élévation des épaules au-dessus du plan de l'horizontale met les agents à risque de développer des pathologies de coiffe des rotateurs (tendinite, rupture). Au niveau de la prévention, il a été constaté que les agents n'appliquent pas toujours la fusion, méthode qui pourrait éviter une partie de la mise en case.
  - Les épaules sont également sollicitées lors des ouvertures/fermetures des portes des véhicules (répétitivité, effort de poussée contre le vent, ou pour retenir la porte) et lors de la conduite de véhicules à boîte manuelle.

- Les coudes
  - Sont sollicités par la distribution des imprimés publicitaires, qui sont posés sur l'avant-bras du côté non dominant lors de la distribution, pouvant alors favoriser l'apparition de tendinite du coude.
  - Le tri sur CHM sollicite le coude dominant,.
  - Le tri manuel en PIC est également générateur de TMS du coude s'il est pratiqué en continu.
- Les poignets
  - sont sollicités avec principalement un risque de syndrome du canal carpien, en particulier lors du travail sur écran avec saisie sur clavier.
  - Le geste de freinage sur VAE peut t être source de douleur du poignet.
  - Un risque émergent est celui de TMS du poignet, mais aussi du coude à l'occasion du flashage dont la fréquence augmente en peak période. L'installation d'arches de flashage automatique sur la chaîne mécanisée apparaît comme un moyen de prévention pour limiter ce risque.

- Le rachis
  - La station debout prolongée (active ou statique) peut être source de fatigue, de douleurs rachidiennes, de troubles veineux. La polyvalence et l'utilisation de chaussures de sécurité confortables tendent à réduire le risque.
  - Ces douleurs du rachis lombaire peuvent également être en relation avec des vibrations (conducteurs de chariots automoteurs, facteurs en 2 ou 3 roues motorisées) et/ou à la manutention manuelle de charges lourdes (facteurs, manutentionnaires, agents de tri).
  - Le risque d'atteinte du rachis cervical ou lombaire est dû également aux sollicitations répétées lors des montées et descentes rapides du véhicule pendant la distribution. Par ailleurs, la hauteur de la plupart des camionnettes utilisées ne permet pas de se tenir debout, le rangement/déchargement de sacs de courrier ou de colis obligent alors l'agent à travailler dans des postures contraignantes
- Les membres inférieurs
  - Les genoux, essentiellement le genou gauche suite à hyper-sollicitation du membre inférieur gauche lors de l'utilisation des 4RM (descente du véhicule et débrayage des boîtes manuelles).
  - Les pieds sont concernés en particulier au niveau du talon pour les facteurs piétons (épines calcanéennes, inflammations des tendons ou de l'aponévrose plantaire) .

-La mise en place de moyens de prévention et leur utilisation systématique est à poursuivre : :

- Les systèmes d'aide à la manutention en PIC
- Le VRAC rangé diminue le nombre de reprises notamment au sol
- Formation adaptée, avec recyclage régulier
- Une attention en période estivale de ces postes de travail est nécessaire pour limiter l'impact cardiovasculaire en lien avec les contraintes thermiques et physiques.

D'autres actions de prévention ont été également poursuivies ou mises en place pour prévenir les risques de TMS ou les diminuer :

- Instauration de temps d'échauffement avant la prise de poste (programme J'Mactiv Entreprise by ASPTT « Echauffement et étirements doux à la prise de poste »)
- Poursuite de la formation ARMMPP « Agir sur le Risque Manutention Manuelle et Posture Pénible » destinée aux agents et aux managers
- Démarche TMS pro (programme national porté par l'assurance maladie, déployé par la CARSAT)

- **Risques liés à l'organisation du travail à la distribution**

- Les réorganisations sont des points de vigilance et nécessitent d'en évaluer les impacts et d'être accompagnées. Le juste équilibrage des tournées est un élément important à chaque nouvelle organisation.
- Certains matériels (chariots embarqués...) peuvent aider le facteur en difficulté.
- Du fait de la pandémie, l'organisation des samedis a généré des vendredis et lundis plus chargés. Par ailleurs, les agents qui effectuent la distribution le samedi doivent souvent s'adapter à un nouveau Moloc pour effectuer une partie de tournée qu'ils ne connaissent pas.
- La multiplication des tournées « sacoché » impacte les organisations dans les établissements.
- La fermeture de certains établissements et le déménagement des facteurs sur les PPDC et sur les îlots a pu entraîner une augmentation des hauts le pied et par conséquent des risques routiers posturaux (centre-ville fait en voiture entraînant une multiplication des montées descentes de véhicule), des tournées piétonnes plus longues dont certaines difficiles « à finir ».
- La pause méridienne doit être organisée pour une mise en place effective, et vérifiée pour en rechercher les causes quand elle n'est plus effectuée.



## ▪ Les risques psycho-sociaux

- Les réorganisations se sont poursuivies en 2021 après une année très fortement perturbée par le Covid19.
- L'adaptation des postiers à ces nouvelles organisations peut être variable, en particulier au cours des premiers mois de la mise en place. La communication et le suivi sont des éléments importants de l'accompagnement des évolutions
- Les modifications successives des organisations peuvent avoir des répercussions individuelles et sur le bon fonctionnement du collectif de travail.
- Un accompagnement adapté doit permettre de prévenir ou de minimiser les risques de pertes de repère, d'interrogations et d'inquiétudes sur l'avenir professionnel, un sentiment d'insécurité, de remise en cause des savoir-faire ou de la façon de travailler, un alourdissement de la charge de travail ressentie qu'elle soit physique ou mentale, avec pour certains agents le sentiment d'être surmenés.
- Les RPS peuvent concerner potentiellement chaque postier. Il est important de porter une attention particulière aux managers qui mettent en œuvre les changements pour leurs équipes tout en étant eux-mêmes impactés. De même les RRH ont été particulièrement exposés aux RPS durant la crise du Covid 19 pour adapter semaine après semaine les organisations aux conditions sanitaires en tenant compte des absents en éviction, malades ou cas contacts

## ▪ **Les violences internes et externes**

- Concernant les violences externes,
  - il s'agit le plus souvent du mécontentement de certains clients.
  - La formation des personnels est nécessaire à l'arrivée dans le métier et le soutien de l'encadrement est indispensable. Des échanges réguliers sur les pratiques professionnelles peuvent utilement compléter ces formations.
- Les incivilités entre agents sont également à constater sur certains terrains.
  - Le collectif de travail et le sens du travail sont des facteurs de protection.
  - Une sensibilisation sur la prévention des violences internes a été proposée aux managers afin de faire face à d'éventuels conflits internes.

## ▪ **Risques liés au travail de nuit ou aux horaires atypiques**

- Le travail de nuit en PIC, PFC /ACP essentiellement, et les horaires décalés dans certaines PPDC multi flux (manutentionnaires) exposent à des perturbations des rythmes biologiques
- Les effets du travail de nuit sont avérés sur la qualité et la réduction du sommeil total avec des conséquences possibles sur les fonctions cognitives et des répercussions somatiques (prises de poids, troubles digestifs, risque cardiovasculaire).

## ■ Risque routier

- Concerne potentiellement tous les facteurs, les agents de remise et collecte mais également les responsables d'équipe et les cadres multi sites.
- L'exposition au risque routier peut être liée à plusieurs éléments
- Il convient de veiller à la:
  - Formation à la prévention routière : sensibilisation aux effets de la vitesse, de l'alcool et des substances psychoactives, prise en mains des Molocs (notamment les stabys) et vigilance quant aux véhicules électriques pour les manœuvres (caméra de recul). Il est important de prévoir un planning prévisionnel permettant de libérer les agents concernés pour suivre la formation,
  - Surveillance régulière de l'état des véhicules
  - Rappel du port de la ceinture de sécurité, de l'interdiction d'utiliser le téléphone Factéo pendant la conduite
  - Port du casque
  - Limiter les déplacements (visioconférences à privilégier quand c'est possible)
  - Réalisation du suivi de santé pour un poste comportant l'usage du réseau routier

- **Risques d'accident de plain-pied**

- Dans les centres, la prévention s'intéresse aux sols et voies de circulation encombrés, et aux sols défectueux ou glissants.
- En distribution, les montées et descentes de véhicules peuvent être génératrices d'accident ainsi que les plaques d'égouts enlevées ou non fixées sur la chaussée.
- Les campagnes de sensibilisation, par affichage notamment sont à poursuivre

- **Risques liés aux intempéries et aux ambiances thermiques (froid ou canicule)**

- Des mesures de prévention ont été établies, en particulier lors de fortes chaleurs

## Réseau

- **Les risques physiques liés aux contraintes posturales et à la manutention de charges** concernent principalement le rachis et les membres supérieurs
  - **Contraintes posturales:**
    - **Pathologie du membre supérieur** : L'épaule reste l'articulation la plus affectée, viennent ensuite le poignet et le coude.
    - **Douleurs rachidiennes (lombalgies et cervicalgies)** : liées aux postures, à la station debout prolongée (favorisée par le passage des bureaux en ESCi), l'ergonomie des postes et des locaux ne permettant pas toujours un bon positionnement face aux guichets

Les TMS sont liés à la répétition des tâches administratives, à la manutention et à la manipulation de lettres et de colis (plus nombreux du fait du développement du e-commerce, poids pouvant aller jusqu'à 30 kg), aux locaux et à l'ergonomie des postes de travail : espaces exigus, plexiglas anti-covid obligeant une contorsion, guichet trop haut)

Lors des transformations des bureaux en ESCI, la mise en place de PREV'ILÔTS est indispensable, pour prévenir les inaptitudes à la station debout (responsable potentiellement de fatigue, de troubles circulatoires) mais aussi pour favoriser le maintien dans l'emploi des agents qui ont déjà des problématiques de santé pour la station debout prolongée

Le nouveau design du bureau en forme « de goutte d'eau » peut poser des problèmes pour une activité informatique (espace de travail de l'agent trop exigu, absence d'appui du membre supérieur gauche, travail en torsion sur le clavier du PC portable car pas de clavier déporté),

C1 - Interne

- **La manutention des charges:**

- Une manutention de colis importante pour les agents au guichet peut poser le problème de leur maintien sur ce poste de travail lorsqu'il s'agit de postiers reclassés avec des restrictions au port de charge. Des modifications de ces postes de travail pourraient être envisagées (mise en place de bande de rouleaux au guichet avec la récupération des colis dans une structure).
- Les locaux sont parfois trop exigus pour stocker les colis dont le nombre est en forte augmentation, surtout en peak période.
- La mise à disposition des aides à la manutention (desserte à fond mobile, balance colis lourds côté client) ainsi que des espaces de stockage adaptés et rangés en zone arrière sont des éléments importants pour prévenir le risque accidentel.

- **Risque lié au travail isolé** notamment pour les facteurs-guichetiers, dans les bureaux en zone rurale
  - Possibilité d' un risque en termes d'information, de santé et d'agression.
  - L'organisation qui permet aux agents d'aller une partie de leur temps sur le site principal leur permet de rencontrer les autres membres de l'équipe. Ils sont également présents lors des ETC, permettant de prévenir le risque d' « l'isolement » et une équité de communication.
  - En outre, afin d'assurer la sécurité de ces personnes en termes d'agression, des déploiements de solution d'ouverture à distance de la porte principale ont été réalisés
  
- **Risque routier**
  - L'extension du périmètre des établissements et des secteurs conduit à une augmentation du risque routier et du nombre de personnels concernés (managers, chargés de clientèle, conseillers bancaires multisites).
  - Le risque routier est accru en milieu rural où les distances sont plus étendues et également en montagne en raison des conditions météorologiques en hiver.

- **Risque lié au travail sur écran.**

- Les animateurs (IST et préventeurs) ont suivi la formation « Prévenir les risques liés au travail sur écran », afin de pouvoir la démultiplier auprès des autres postiers travaillant sur écran
  - Cette formation a pour objectifs de
    - Conseiller individuellement les postiers sur les agencements et réglages à réaliser sur leur poste de travail pour limiter les douleurs et les gênes au quotidien et adapter l'argumentation en fonction de l'attitude de la personne
    - Présenter aux postiers quelques principes de bases d'hygiène de vie
    - Faire réaliser quelques étirements simples
  - Des séances de sensibilisation à l'ergonomie du travail sur écran ont ainsi pu être réalisées en établissement, animées par l'IST et le préventeur
- La formation e-learning « Bien vivre dans son travail sur écran » est un prérequis pour participer aux séances de sensibilisation qui se conclut par un suivi de l'installation des agents sur leur poste de travail.



## ■ Risques psychosociaux

### ■ Les chargés de clientèle

- Ils peuvent ressentir une pression commerciale avec des objectifs individuels diversifiés et renforcés : ventes téléphonie/internet (forfaits téléphoniques, BOX internet, tablettes...), produits courrier (Chronopost, Colissimo...), produits bancaires (équipement de compte avec carte bancaire, assurance perte et vol, my french bank...) et nombre d'accroches à destination des COBAs pour la vente d'assurances.
- Les réorganisations avec des regroupements de secteurs sont à l'origine, pour les chargés de clientèle, d'une mobilité entre les différents bureaux d'un secteur souvent plus étendu avec une polyvalence nécessaire

### ■ Les conseillers bancaires : COFI (Conseiller Financier), COCLI (Conseiller Clientèle), CSI (Conseiller Spécialisé Immobilier), CSP (Conseiller Spécialisé en Patrimoine)

- Ils signalent leur intérêt pour le conseil et de la vente mais peuvent se retrouver en difficulté du fait de nombreuses sollicitations.
- La pression commerciale et des objectifs parfois jugés difficiles à atteindre peuvent occasionner une perte du sens du travail
- La qualité de la relation professionnelle entre les COFI-COCLI et leur manager est un élément important de la prévention, en particulier lorsque la confiance réciproque donne à chacun des marges de manœuvre dans l'organisation de son travail et ses pratiques professionnelles.

- **Les managers** : DS (Directeur de Secteur), REC (Responsable Espace Commercial), RE (Responsable Exploitation), RCPART (Responsable Clientèle Particuliers)
  - Ils sont également très sollicités avec parfois le recours aux heures supplémentaires.
  - La charge de travail et la charge mentale des managers restent importantes, majorées par la multiplication des réunions. L'existence de marge de manœuvre serait un élément important pour leurs activités.

Afin de favoriser le bon fonctionnement des équipes, il convient de rester toujours vigilant à la qualité des relations au sein des établissements, au travers :

- du respect mutuel, et de la confiance interpersonnelle,
- de la qualité de l'accueil fait aux nouveaux arrivants ou à ceux qui reviennent au travail après une période d'arrêt,
- d'une communication claire sur les changements à venir notamment lors des réorganisations,
- d'un management bienveillant assurant un sentiment de « sécurité psychologique », de justice organisationnelle,
- d'un environnement de travail où chacun se sent à sa place, où l'on a le sentiment que la qualité de son travail est reconnue par son manager, ses collègues et ses clients
- de l'écoute et de la prise en compte des remontées des agents et de leur expérience du terrain lors des réorganisations (temps de trajet entre sites, activités saisonnières, ...)

## ■ Les incivilités

- Les incivilités internes entre agents sont à prendre en compte.
  - Ces incivilités sont liées à un certain nombre de facteurs conjoncturels, mais aussi parfois aux objectifs commerciaux du bureau.
  - Le collectif et le sens du travail sont des éléments importants de la prévention
- Les incivilités externes
  - Le risque d'incivilité a été majoré pendant la crise sanitaire du fait du contexte ambiant, de l'anxiété des agents et des clients, des modifications d'ouverture des bureaux au public, de l'obligation du port du masque, de la jauge, de l'attente des clients...
  - La présence de vigile a permis de rassurer les agents, de réduire les tensions et le nombre d'incivilités
  - Le risque d'agression physique est présent en rural comme en ville et reste une des préoccupations importantes des agents ; l'entreprise met en œuvre des moyens de prévention (moyens matériels comme les caméras, diminution voire disparition des liquidités dans les bureaux, formations, vigiles pendant les prestations, procédures de levée de doute etc...)
  - La reconnaissance et la prise en charge précoce par la hiérarchie est un élément déterminant notamment sur les conséquences individuelles du traumatisme et permet alors de limiter les effets néfastes sur la santé
  - De nombreuses actions de prévention sont déployées: organisationnelles, professionnalisation des chargés de clientèle, soutien social, aménagements environnementaux, formation « prévention et gestion des incivilités », plan Opérationnel de Lutte contre les Incivilités (POLI), guides opérationnels à destination des collaborateurs et des managers

## Services Financiers

- **Les risques liés à la position de travail sur écran :**
  - Ce sont essentiellement des TMS avec des douleurs du membre supérieur, du rachis cervical, du poignet (tendinite, ténosynovite, syndrome du canal carpien, syndrome de la loge Guyon), liées à la posture assise prolongée, poignet en extension avec les documents papier devant le clavier.
  - La fatigue visuelle est liée au temps passé devant les écrans. Celle-ci a d'autant été accrue en raison du travail prolongé sur les écrans des ordinateurs portables lors du télétravail.
- **La fatigue auditive**
  - Est plus importante quand les personnels travaillent en open-space comme dans les services clientèle ou dans les services éditiques en raison de l'intensité de l'activité impliquant un inconfort sonore.
  - Des solutions d'amélioration ont pu être apportées avec les casques audio
- **Le risque routier** est moins présent en 2021 du fait de la pandémie et la diminution des déplacements.
- **Risques de TMS**
  - Dans les services des archives et du courrier, on note des risques liés aux mouvements répétitifs avec élévation des bras et risque de tendinopathies des membres supérieurs (épaules).
  - Par ailleurs l'activité de préparation et dématérialisation au courrier ainsi que d'autres positions de travail peuvent générer des TMS du fait de mouvements répétitifs en force pour désagrafer certains documents

## ■ Les risques psychosociaux

- Ils peuvent être liés à l'activité commerciale et à la télévente. Des agressions verbales des clients au téléphone sont rapportées. Ces derniers sont de plus en plus exigeants et veulent avoir des réponses rapidement. Ils n'hésitent pas à raccrocher puis à rappeler s'ils ne sont pas satisfaits. Les clients en difficulté ont également augmenté du fait de la crise sanitaire et avec eux les incivilités, surtout en début d'année 2021.
- En Centre Financier, l'annonce en juin 2021 de la fermeture des services clients et développement au 31/12/2022 et la création du service banque au quotidien dans le cadre du projet Energies Connectées a suscité des interrogations et de l'inquiétude de la part du personnel
- La transformation des Centres Financiers se poursuit avec son lot d'inquiétudes concernant la mise en place du projet SRC et la mutualisation des centres.
- La mise en place du modèle MO2P (Modèle Opérationnel Orienté Produit) a généré chez certains agents des difficultés à se retrouver dans la nouvelle organisation, notamment pour identifier leurs interlocuteurs et le rôle de chacun.
  - Ce modèle, grâce à la mise en place de la nouvelle méthode de travail doit permettre une plus grande réactivité dans la production informatique ; il permet également de soulager les équipes, de réduire certaines activités, d'optimiser les pics d'activité, de permettre une gestion de bout en bout des projets (Build and Run) et d'élargir les pôles de compétences

## ACTIONS BENEFICIAINT AUX DIFFERENTES BRANCHES

- **La prévention du risque Sanitaire Covid-19** concerne l'ensemble de la population et donc l'ensemble des branches et fonctions

- La période de pandémie virale traversée en 2020 qui s'est poursuivie sur l'année 2021 a pu générer pour certains un stress important, en termes de risque pour la santé,
- Les mesures sanitaires, les informations diffusées et les mesures d'accompagnement mises en place par La Poste, ont assuré un rôle protecteur
- Des conseils ont été prodigués par les Services de Santé au Travail concernant l'ensemble des mesures barrières (port du masque, lavage des mains et utilisation de gel hydroalcoolique, distanciation avec une attention particulière pour les lieux et salles de pause et de restauration, aération des locaux), le choix des produits (ménage, nettoyage des locaux et des positions de travail)
- Au fur et à mesure de l'évolution de l'épidémie, des connaissances scientifiques et de l'évolution des consignes des autorités sanitaires, les établissements, les organisations et les agents ont se sont adaptés.

-Les Services de Santé au Travail ont participé à la diffusion des consignes, à l'explication des données scientifiques de façon individuelle ou collective (notamment en participant aux CHSCT) et à la mise en place de ces consignes.

-Certains Services de Santé au Travail ont participé aux campagnes de vaccination pour les postiers ainsi 4263 vaccinations anti-Covid ont été pratiquées par les MTLP et 1559 par les IST

-La pandémie liée au coronavirus a entraîné, de façon brutale, une accélération de la mise en place de nouvelles façons de travailler pour les agents et les managers. Les risques liés au travail à distance (télétravail) ont pu être identifiés et prévenus.

-Des points de vigilance ont ainsi été repérés. De nouvelles façons de manager de façon hybride les équipes ont vu le jour avec des agents éloignés du service pendant plusieurs mois du fait de leur vulnérabilité, et des agents en présentiel.

-Cette nouvelle organisation a nécessité beaucoup d'agilité de la part des managers et il a été important de les sensibiliser à ce mode de management à distance notamment par le maintien d'un lien régulier à distance entre le collectif, par la mise en place de points d'échanges réguliers à programmer, par la gestion de réunions hybrides....

-Il faut signaler l'intérêt de la diffusion par La Poste d'informations, avec des vecteurs comme « A vos cotés » pour prévenir l'ensemble des risques liés aux conséquences de la crise sanitaire sur ces sujets

## - La prévention des RPS : La démarche « Les essentiels QVT »

- La Poste déploie depuis 2019 la démarche « Les Essentiels QVT » pour développer la qualité de vie au travail des postiers en renforçant la prévention des risques psychosociaux.
- Cette démarche, conçue avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail et partagée avec la Commission Nationale Santé Sécurité au Travail de La Poste repose sur l'identification et traitement des causes de situations dans lesquelles les postiers (managers et collaborateurs) collectivement, ressentent du stress, des tensions et des difficultés à bien effectuer leur travail
- La démarche est alimentée par l'exploitation des résultats du baromètre d'engagement de La Poste et la prise en compte des situations réelles de travail qui sont identifiées grâce aux retours des agents, des managers, des services de santé au travail, des assistants sociaux, des préventeurs et des représentants du personnel.
- Les Comités de Direction sont impliqués dès le lancement de la démarche. Ils choisissent les situations à risque psychosocial à traiter en priorité et s'engagent dans le traitement effectif des causes de ces situations.
- Des groupes de travail sont organisés pour analyser les causes des situations à risque et proposer des actions de prévention. Ils sont animés par des acteurs formés à la démarche, et composés de postiers concernés par la situation.
- Un dispositif d'animation national / régional permet de faire remonter les situations à risque ou les causes qui ne peuvent être traitées localement.



# FICHES D'ENTREPRISE

- Lors de la réalisation ou de l'actualisation de chaque fiche d'entreprise, une évaluation est réalisée sur les risques professionnels, les conditions générales de travail, les caractéristiques des locaux de travail, l'hygiène générale.
- Lors de ces visites sont recueillis plusieurs indicateurs dont les postiers exposés à des risques (risque manutention, risque de chute, RPS), l'ergonomie des postes de travail sur écran...
- Le point est fait sur la protection collective et individuelle, les moyens mis en œuvre tant au niveau matériel qu'au niveau organisationnel.
- L'organisation de la prise en charge des urgences et des secouristes présents est détaillée.
- L'ensemble des recommandations est indiqué à la fin de la fiche d'entreprise.

<b>nombre de fiches existantes en début 2021</b>	<b>2 185</b>
<b>- nouvelles fiches</b>	<b>250</b>
<b>- mises à jour</b>	<b>445</b>

<b>Nombre de participations à l'élaboration des fiches d'entreprise</b>	<b>MTLP</b>	<b>IST</b>	<b>ASST</b>
<b>Nouvelles fiches</b>	184	115	31
<b>Mises à jour</b>	296	236	45

Le nombre de participations est supérieur au nombre de fiches (nouvelles ou mises à jour), car dans certains cas, l'élaboration de la fiche résulte d'une collaboration MTLP/IST, MTLP/AST ou IST/AST

# Conclusions

- La participation des SST dans la gestion de la crise sanitaire du Covid-19 a permis de préserver la santé des postiers tout en permettant de poursuivre les activités de La Poste, indispensables à nos concitoyens.
- Nous avons pu apprécier dans cette période l'intérêt des évolutions de l'organisation et du fonctionnement de nos SST qui ont fait l'objet du projet qui est déployé maintenant. La période de 2021 a été marquée par la poursuite de la gestion de la crise sanitaire, tout en déployant l'ensemble des activités de prévention qui faisaient partie des missions des SST avant la crise.
- Les évolutions des SST vont se poursuivre pour intégrer les dispositions de la loi santé-travail du 2 août 2021, centrées sur la prévention primaire des risques professionnels, le maintien dans l'emploi et la lutte contre la désinsertion professionnelle, en développant également des actions de santé publique pour le maintien du capital santé des postiers.
- Ces évolutions vont tenir compte des évolutions de la démographie médicale et s'appuyer sur la mise en œuvre de la pluridisciplinarité.