



# ACCORD QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

# Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Champ d'application</b> .....	<b>2</b>
<b>2 Equipe et coopération</b> .....	<b>3</b>
2.1 Ancrer les pratiques collectives favorisant la QVCT.....	3
2.2 Une nouvelle formation QVCT pour les managers.....	4
2.3 Préserver le droit à la déconnexion.....	5
2.4 Des réunions accessibles à tous.....	6
2.5 Les congés.....	6
<b>3 Santé au travail</b> .....	<b>7</b>
3.1 Améliorer l'efficacité de la prévention des risques psychosociaux.....	7
3.1.1 Développer le recours aux psychologues du travail.....	8
3.1.2 Faciliter l'accès aux spécialistes de la prévention des risques psychosociaux et de la santé mentale.....	8
3.1.3 Prévenir les risques d'hyperconnexion et « d'infobésité ».....	9
3.1.4 Consolider la lutte contre les incivilités / agressions.....	10
3.1.5 Développer le réseau des bienveillants.....	11
3.2 Accompagner les changements climatiques.....	11
3.3 Prévenir la pénibilité et améliorer la soutenabilité du travail.....	12
<b>4 Maintien dans l'emploi</b> .....	<b>14</b>
4.1 Prévenir et accompagner les absences longues.....	14
4.2 Faciliter le reclassement au sein du Groupe.....	15
<b>5 Santé globale</b> .....	<b>16</b>
5.1 Faire connaître les dispositifs déjà prévus par l'Assurance Maladie.....	16
5.2 Promouvoir la téléconsultation médicale 24h/24 et 7j/7.....	16
5.3 Déployer des actions de santé globale.....	16
<b>6 Déploiement de l'accord</b> .....	<b>17</b>
6.1 Evolutions de la réglementation.....	17
6.2 Dispositif d'information et de communication sur l'accord.....	17
<b>7 Dispositions finales</b> .....	<b>17</b>
7.1 Durée de l'accord, entrée en vigueur et révision.....	17
7.2 Suivi de l'accord et clause de rendez-vous.....	17
7.3 Publicité.....	18

## Préambule

La Poste, en tant que société à mission a inscrit ses engagements sociétaux au cœur de son modèle d'activité, du plan stratégique du groupe et dans sa raison d'être :

*"Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière."*

La Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT) sont un pilier de sa performance durable et globale.

Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail des postières et des postiers, c'est protéger toujours mieux leur santé et leur sécurité, leur donner les moyens de réaliser un travail de qualité de façon toujours plus efficace dans un contexte d'évolution externe et interne. La QVCT est un levier de prévention, notamment de l'usure professionnelle.

C'est aussi un enjeu d'attractivité et de fidélisation des postières et des postiers.

C'est enfin un levier d'engagement, de réduction des accidents de travail et de l'absentéisme au sens de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail :

*« L'absentéisme caractérise toute absence qui aurait pu être évitée par une prévention suffisamment précoce des facteurs de dégradations des conditions de travail entendues au sens large : les ambiances physiques mais aussi l'organisation du travail, la qualité de la relation d'emploi, la conciliation des temps professionnel et privé, etc. ».*

Cet accord a un objectif : franchir un nouveau cap dans la qualité de vie et des conditions de travail des postières et des postiers, ce qui passe par l'amélioration du travail lui-même.

Cet accord, volontairement synthétique, n'est pas un récapitulatif exhaustif des dispositifs déployés par La Poste et qui concourent à la QVCT. Il met l'accent sur des engagements considérés par les signataires comme déterminants pour obtenir de nouvelles avancées.

Le présent accord constitue un socle pour l'ensemble des postières et des postiers. Ce socle correspond au minimum incontournable et ne pourra être révisé par des accords de branche ou d'établissements que dans un but d'amélioration et d'adaptation, en s'appuyant sur des spécificités liées aux domaines et aux activités du périmètre visé.

## 1 Champ d'application

Les dispositions figurant dans le présent accord s'appliquent à tous les personnels de La Poste SA.

## 2 Equipe et coopération

Permettre aux postières et postiers de réaliser un travail de qualité a pour effet de développer leur QVCT et réciproquement.

L'équipe est la maille de l'organisation qui favorise la coopération et la prise en compte des situations individuelles. Il est également important d'être attentif aux interactions entre équipes au sein des collectifs de travail.

Pour favoriser le droit d'expression direct et collectif, plusieurs modalités sont accessibles aux postières et aux postiers :

- Tous les ans, le Baromètre Engagement donne la parole à toutes et tous. Les résultats sont partagés et permettent d'élaborer des plans d'amélioration de la QVCT et de prévention des risques psychosociaux (RPS) ;
- Un réseau social interne « Viva Engage » permet de partager des connaissances, de participer à des communautés en ligne, de créer des évènements sur des sujets dédiés.

L'objectif est de renforcer :

- L'attention de chacun portée à la réalisation du travail ;
- L'implication des postières et des postiers dans l'amélioration de leur travail ;
- La prise en compte des situations particulières ;
- Tout en préservant le droit à la déconnexion.

### 2.1 Ancrer les pratiques collectives favorisant la QVCT

Faire partie d'une équipe centrée sur la réalisation du travail permet à chacune et à chacun de :

- partager les bonnes pratiques et les difficultés, et d'être associé(e) à la recherche de solutions pour participer à l'amélioration du travail ;
- bénéficier d'autonomie et de possibilités « d'escalade » des difficultés quand c'est nécessaire (remontée au niveau pertinent de responsabilité du problème formulé, suivi et pilotage).
- tout en entretenant des moments de convivialité nécessaires à la bonne ambiance de travail.

Pour cela, La Poste déploie depuis plusieurs années **les Espaces de Discussion sur le Travail (EDT)**, appelés aussi ParlonZen. Ce sont des temps d'échange et de coopération centrés sur le travail, structurés par la méthodologie de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des conditions de Travail.

- La tenue des EDT dans les équipes se poursuit, a minima une fois par trimestre.
- Un dispositif d'accompagnement est destiné aux primo managers et ouvert à tous les managers.
- Indicateur de suivi : Une mesure de perception de la réalisation des EDT sera réalisée chaque année.

Des expérimentations pour améliorer l'efficacité des EDT pourront être conduites dans les branches et pourront faire l'objet de discussions lors du comité de suivi.

Chaque année, **la démarche d'amélioration de la QVCT et de prévention des RPS** est réalisée à l'occasion de l'analyse des données du Baromètre Engagement.

- Cette démarche est pérennisée. Elle s'appuie sur les principes suivants :
  - Combinaison d'une approche qualitative (situations de travail connues) et quantitative (Baromètre engagement) ;
  - Priorisation par l'équipe de direction des situations collectives à traiter ;
  - Causes racines identifiées et travaillées en groupe ;
  - Actions de prévention pilotées et communiquées aux équipes.
- Une nouvelle formation sera déployée à partir de 2025, accessible à toutes les postières et les postiers.
  - Indicateur de suivi : Réponses aux questions du Baromètre engagement « Note QVT » et « Mise en œuvre d'actions suite au baromètre d'engagement »

**La célébration des moments clefs d'une carrière** tels que les départs à la retraite est à la fois un signe de reconnaissance et participe à la qualité de l'ambiance de l'équipe. Ce type d'action peut être financé par le budget QVT de l'entité.

- Chaque départ à la retraite sera salué par un moment de convivialité adapté à la situation de la personne.

Une nouvelle grille a été élaborée pour guider les **études d'impact**, et appréhender en équipe pluridisciplinaire les bénéfices et les risques des changements avec 20 questions. Cette grille est un outil de réflexion et de travail à disposition des manageuses et managers. Ce questionnaire permet d'élaborer un plan d'action pour que tout projet contribue à améliorer la soutenabilité de l'activité.

- L'étude d'impact est réalisée systématiquement en cas d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et/ou des mesures de nature à affecter de façon importante les effectifs et qui nécessitent une information/consultation ponctuelle du ou des CSE.
  - Indicateur de suivi : Réponses à la question du Baromètre d'engagement sur le rythme du changement

## 2.2 Une nouvelle formation QVCT pour les managers

Permettre à chacun de bien faire son travail est pour la manageuse ou le manager un enjeu de QVCT et de performance collective. Cela implique une compréhension des dynamiques humaines et organisationnelles, une approche nuancée et adaptable au fil de la vie de l'équipe et des projets.

L'enjeu est de créer un environnement de travail adaptatif et inclusif, en favorisant la performance collective et en développant l'équité, en étant attentif aux situations individuelles.

- Les primo-managers seront systématiquement sensibilisés/formés à la QVCT. La formation sera ouverte aux autres managers pour renforcer leurs compétences sur les leviers suivants :
  - sens de la QVCT et lien avec la stratégie ;
  - nouvelles Instances Représentatives du Personnel (IRP) ;
  - principes de prévention, notamment adapter le travail à la femme et à l'homme ;
  - gestion de la charge de travail ;
  - pratiques collectives favorisant la QVCT ;
  - reconnaissance et feed-back ;
  - notion de culture juste ;
  - bienveillance, facteurs de protection RPS et prévention du harcèlement ;
  - développement de l'équité en étant attentifs aux situations individuelles (genre, âge, santé, situations d'aidance, handicap ...) ;
  - l'étude d'impact.
- Indicateurs de suivi :
  - Nombre de managers formés au total et par branche ;
  - Baromètre d'engagement : Réponses aux questions sur la relation avec le manager, sur la reconnaissance, sur l'équité de la charge de travail, sur les objectifs réalisables, sur les marges de manœuvre pour réaliser mon travail.

## 2.3 Préserver le droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion de chacune et chacun, en dehors de son temps de travail effectif, est respecté. Il consiste à s'abstenir d'envoyer des messages (mails, sms, appels etc.) aux équipes ou collègues en dehors de leurs heures habituelles de travail et à ne pas avoir à répondre à ceux que l'on pourrait recevoir. Les connexions numériques professionnelles font partie du travail.

L'usage de la messagerie professionnelle ou du téléphone en soirée ou en dehors des jours travaillés doit être justifié par la gravité et l'urgence et/ou l'importance exceptionnelle du sujet traité.

Pour rappeler cela, chacun ajoute dans sa signature de mail la phrase suivante : « Si vous recevez ce mail en dehors de vos heures de travail ou pendant vos congés, vous n'avez pas à y répondre immédiatement, sauf en cas d'urgence exceptionnelle ». Une fenêtre « pop-up » est installée sur tous les postes de travail, qui invite à différer l'envoi des mails en dehors des heures de travail. Elle fonctionne entre 20h et 7h30 en semaine, le week-end et les jours fériés pour couvrir les situations les plus courantes.

Il est désormais possible de différer l'envoi des mails sur les smartphones et les tablettes.

- Une communication sera disponible sur la planification de l'envoi de mail sur ordinateur et smartphone.

Les outils numériques de La Poste (messagerie, .com1 ...) sont les seuls reconnus dans le cadre des échanges professionnels.

Le droit à la déconnexion contribue à la prévention de l'hyperconnexion.

## 2.4 Des réunions accessibles à tous

Pour favoriser une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle :

- en dehors de circonstances exceptionnelles, les réunions de travail ont lieu pendant les horaires de travail habituels des participants en portant attention au temps de pause déjeuner,
- les lieux de réunion et de formation sont choisis de manière à déplacer le moins de personnes possible et en s'efforçant de limiter les distances,
- une réunion ou formation impliquant un changement important d'horaire (nuit sur place ou départ très matinal, ou retour très tardif, jour pour les personnes qui travaillent la nuit), ne pourra pas être imposée si la personne n'a pas été prévenue 15 jours à l'avance ; sauf exception (situation de crise, événement grave),
- les outils numériques seront utilisés à bon escient pour limiter les déplacements.

## 2.5 Les congés

Pour favoriser le repos des postières et des postiers, chacun a la possibilité de prendre au moins trois semaines de congé pendant la période du 1er juin au 30 septembre. Ces trois semaines sont consécutives, sauf demande particulière de la postière ou du postier. À défaut de réponse, toute demande effectuée dans les règles est tacitement acceptée au bout de quatre semaines.

Les demandes de congés très courtes (1 ou 2 jours) devront faire l'objet d'une réponse dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. A défaut de réponse dans ce délai, elles sont considérées comme acceptées.

## 3 Santé au travail

La santé physique et mentale est déterminante pour l'efficacité des collectifs de travail, la qualité du service rendu aux clients et la performance de l'entreprise, la possibilité pour les postières et les postiers de réaliser leur potentiel, de développer leurs compétences et de se maintenir dans l'emploi.

La manageuse ou le manager porte cette responsabilité. Pour autant, chacune et chacun a un rôle à jouer.

*« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. » Article L4121-1 du code du travail*

*« [...] il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail. [...] Les dispositions du premier alinéa sont sans incidence sur le principe de la responsabilité de l'employeur. » Article L4122-1 du code du travail*

Développer la santé au travail des postières et des postiers :

- C'est avant tout améliorer leurs conditions d'emploi, l'organisation du travail et les relations de travail (prévention primaire) ;
- C'est aussi leur donner des techniques ou outils pour les aider à prévenir les risques, mieux gérer les situations de stress ou de tension lorsqu'elles ne peuvent être évitées, et en limiter les impacts (prévention secondaire) ;
- C'est enfin les accompagner lorsqu'ils sont en difficulté (prévention tertiaire).

Ces principes sont partagés et déployés par l'action conjuguée et constante de la ligne managériale, des filières ressources humaines et prévention, des services de prévention et santé au travail, des assistants sociaux, des postières et postiers eux-mêmes, et de leurs représentants.

- Un retour d'expérience sur le déploiement de l'Evaluation des Risques Professionnels sera partagé en commission de suivi de l'accord.

### 3.1 Améliorer l'efficacité de la prévention des risques psychosociaux

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, la santé mentale est un « état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive, et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté ».

Les risques psychosociaux peuvent être à l'origine d'atteintes à la santé mentale et de risques physiques (TMS, ...).

La santé mentale s'inscrit dans une dynamique. Chaque postière et postier, en lien avec les missions et la raison d'être de l'entreprise, doit pouvoir trouver du sens à son travail.

L'analyse du travail à partir de ses déterminants permet d'améliorer la qualité du travail ainsi que la santé des postières et postiers.

Les signataires du présent accord décident d'en faire une priorité en intégrant plus régulièrement des psychologues du travail dans la pluridisciplinarité, en facilitant l'accès aux experts médico-sociaux, en densifiant le réseau des bienveillants, et en consolidant les actions de prévention des incivilités.

### 3.1.1 Développer le recours aux psychologues du travail

Plusieurs spécialistes conseillent déjà la ligne managériale dans la prévention collective des risques psychosociaux et l'accompagnement des situations :

- Les Services de Prévention et de Santé au Travail contribuent à l'identification des situations dans lesquelles les équipes de travail ressentent du stress et des difficultés à bien réaliser leur travail. Ils conseillent les Directions dans le choix de situations à traiter en priorité.
- La filière Prévention et les ergonomes conseillent les directrices et directeurs d'entité dans la prévention des risques professionnels, la sécurisation des conditions de travail, l'adaptation de l'environnement, de l'organisation et des postes de travail.
- Les assistants sociaux identifient les situations dans lesquelles les postières et les postiers concilient difficilement vie personnelle et vie professionnelle, pour une meilleure prise en compte dans l'organisation du travail. Ils interviennent en conseil des managers pour évaluer une situation de tension / conflit (missions d'écoute et de diagnostic social).

Afin de renforcer la prévention collective des risques psychosociaux nous souhaitons développer le recours aux psychologues du travail et enrichir ainsi l'action pluridisciplinaire :

Le psychologue du travail a pour mission essentielle la prévention des risques d'atteinte à la santé psychique des collaborateurs et l'amélioration de leur QVCT. Il assure des missions de conseil, de diagnostic et de sensibilisation pour les différents acteurs de l'entreprise au niveau organisationnel et collectif, dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux. Il coopère avec les médecins du travail, assistants sociaux, préventeurs et ergonomes.

- Un contrat cadre sera établi au niveau de La Poste SA pour que les manageuses et managers territoriaux et la filière RH puissent solliciter des psychologues du travail.
- Une équipe de 3 psychologues du travail et un coordonnateur, est mise en place progressivement au niveau national pour apporter un soutien aux acteurs. La Poste complète ainsi son engagement majeur dans la prévention des RPS et l'attention portée à la santé mentale.
- Indicateur : Un bilan d'activité « psychologues du travail » sera partagé en Commission de suivi de l'accord.

### 3.1.2 Faciliter l'accès aux spécialistes de la prévention des risques psychosociaux et de la santé mentale

Les managers et collaborateurs, qui perçoivent ou vivent des situations de stress, ont à leur disposition des acteurs et des dispositifs adaptés :

- Les DRH en territoire sont les référents désignés par La Poste pour informer, orienter, et accompagner les postières et postiers en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et moral, et les agissements sexistes.
- Les Services de Prévention et de Santé au Travail et les assistants sociaux prennent en charge les victimes d'agression, de violences, d'événements graves ou des situations de crise. Un accompagnement spécifique peut être mis en place avec des psychologues externes notamment avec France Victimes.

- Les assistants sociaux apportent une aide psychosociale aux postières et aux postiers et sont légitimes sur les sujets liant vie professionnelle et vie personnelle.
- Les postières et postiers peuvent solliciter à tout moment les psychologues de la « Ligne d'écoute et de soutien psychologique » pour parler de leurs difficultés professionnelles ou personnelles.
- Le dispositif « Soutien postiers » permet de signaler par mail un problème individuel, ou d'apporter un témoignage, sur la situation d'un collègue, quelle qu'en soit la nature, afin d'obtenir en retour les conseils nécessaires.
- Le dispositif d'alerte professionnelle, disponible à l'adresse <https://www.alerte-ethique.laposte.fr>, permet d'émettre des signalements (alertes et / ou demandes de conseil) et d'échanger avec une ou un déontologue de manière sécurisée et confidentielle.
- Dans le respect de la confidentialité, le médiateur de la vie au travail, un tiers neutre qui connaît l'entreprise, peut être contacté directement sur la boîte générique ([mediation.vieautravail@laposte.fr](mailto:mediation.vieautravail@laposte.fr)) afin d'accompagner en préventif ou en curatif toutes les situations de tension entre deux personnes ou au sein d'un collectif.

- De nouveaux supports de communication seront déployés pour présenter aux postières et aux postiers l'ensemble de ces acteurs ainsi que les différents dispositifs proposés par La Poste, en précisant sur quoi et comment les solliciter, ce qu'ils peuvent en attendre.
- La Ligne d'écoute et de soutien psychologique fera l'objet d'une nouvelle communication nationale spécifique (affiches, webinaires).
- Les postières et postiers pourront accéder via une plateforme sécurisée à un ensemble de conseils pédagogiques sur la santé mentale. Cette plateforme facilitera l'accès aux psychologues de la Ligne d'écoute et de soutien psychologique.
- Indicateur : Un bilan annuel de la ligne d'écoute et de soutien psychologique sera partagé en Commission de suivi de l'accord.

Pour mémoire, avec la mise en place des nouvelles Instances Représentatives du Personnel, un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes a été désigné par chaque CSE d'établissement.

### 3.1.3 Prévenir les risques d'hyperconnexion et « d'infobésité »

L'hyperconnexion se caractérise par une utilisation excessive des outils numériques, entraînant une augmentation des interruptions, des sollicitations mettant en risque l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et une réduction des temps de récupération.

De même, « l'infobésité », ou surcharge informationnelle, résulte d'une quantité excessive d'informations, souvent due à l'usage intensif des technologies modernes.

Ces deux phénomènes peuvent mener à une surcharge mentale, une fatigue cognitive et une baisse de productivité, affectant notre santé et notre performance. Ceci peut s'accroître en situation de gestion de crise.

Chacun devra agir pour que :

- l'usage de la messagerie ne se substitue pas au dialogue et aux échanges oraux qui contribuent au lien social dans les équipes et préviennent l'isolement ;
- l'objet et la finalité des moyens de communication mis à disposition soient bien adaptés : donner la bonne information, au bon interlocuteur, au bon moment.

- Des actions pédagogiques seront déployées auprès de toutes les postières et les postiers pour expliquer les risques de l'hyperconnexion et de « l'infobésité », et les mesures de prévention. Ces actions sont l'occasion de faire le point sur les usages du numérique au sein des collectifs concernés. Des dispositifs seront explorés (fresque du numérique ; séminaires DEX).
- Un livrable sur les bonnes pratiques autour de ces thèmes sera partagé en commission de suivi de l'accord (utilisation des mails, durée des visioconférences ...)

### 3.1.4 Consolider la lutte contre les incivilités / agressions

Certaines activités sont exposées au risque incivilités / agressions. Aucune incivilité ne doit être banalisée et toutes doivent être déclarées.

Face à l'augmentation des comportements incivils dans notre société, La Poste intensifie son dispositif de prévention et d'accompagnement en agissant sur les différents niveaux de prévention.

- Communication clients : règles associées aux prestations de service et conseils pour la préparation des démarches, règles de civilité, sanctions encourues en cas d'incivilités graves ;
- Communication régulière aux postières et postiers pour « faire bloc » / agir en équipe ;
- Formations pour les collectifs de travail : compréhension des incivilités et des causes possibles, écoute et traitement des situations, organisation de l'accueil et fonctionnement en équipe ;
- Technologies permettant à la postière ou au postier de prévenir les managers et collègues en cas d'agression ;
- Marges de manœuvre des directrices et directeurs d'entités : fermeture du bureau de poste en cas d'agression, proposition de changement d'affectation au collaborateur victime d'une agression grave et, pour prévenir la récurrence, lettres d'avertissement aux clients, fermeture de compte, garde du courrier ;
- Accompagnement post agression (cf. chapitre 3.1.2.) et dépôt de plainte systématique pour les agressions graves.

- Une nouvelle formation sur la « prévention des incivilités à distance » sera déployée.
  - La déclaration des incivilités dans INDIS (INstruction des Déclarations d'Incidents de Sécurité) sera développée.
  - Le dispositif d'accompagnement juridique renforcé « Tolérance zéro » est généralisé, et étendu aux menaces sur les réseaux sociaux (avis Google).
  - La qualité des relations clients est systématiquement abordée par l'étude d'impact.
  - L'analyse des incivilités / agressions sera renforcée pour traiter les causes relevant du travail.
  - Les formations et guides de prévention des incivilités / agressions feront l'objet d'une nouvelle communication auprès des équipes et des managers.
- Indicateurs :
    - Baromètre d'engagement : réponses à la question sur la Relation avec les clients ;
    - Evolution des incivilités déclarées dans INDIS (en recherchant une augmentation des déclarations), dont Tolérance Zéro (en recherchant une baisse des incivilités /agressions les plus graves).

### 3.1.5 Développer le réseau des bienveilleurs

L'action des managers et de la filière RH est fondamentale au quotidien pour capter au plus tôt les situations individuelles sensibles. En complément, un réseau de bienveilleurs a été initié et testé dans les équipes de travail pour repérer une personne qui ne va pas bien, entrer en relation avec elle et l'adresser vers le bon interlocuteur en interne ou en externe (ligne d'écoute et de soutien psychologique).

Ces personnes, volontaires, reconnues pour leur attention naturelle aux autres, bénéficient d'une animation et d'un programme de formation spécifique.

- Le réseau sera porté à plus de 1000 bienveilleurs.
- Un plan de communication sera déployé pour susciter les vocations et expliquer l'apport des bienveilleurs.
- Le réseau des assistants sociaux sera en soutien.
- Indicateurs : Nombre de bienveilleurs et leur répartition dans les territoires.

### 3.2 Accompagner les changements climatiques

L'engagement de La Poste dans la transition énergétique pour réduire les gaz à effet de serre est manifeste, et se traduit de façon concrète pour les postières et les postiers : une flotte unique de véhicules électriques adaptés à leur activité, des formations éco conduite qui concourent également à la prévention du risque routier, des dispositifs d'incitation au recours au transport en commun et aux modes de transport actifs ...

Toutefois, la prise de conscience des évolutions climatiques est source d'inquiétude. Les événements climatiques extrêmes sont plus fréquents. Les postières et les postiers peuvent être exposés à des risques différents (inondation, tempêtes, incendie...) selon leur localisation et leur activité. Ces événements peuvent générer des risques spécifiques (difficultés de déplacement, risques sanitaires ...). Ils peuvent également augmenter la fréquence ou la gravité potentielle des risques existants (accidents de la route, incivilités clients ...)

Le changement climatique est un sujet de sécurité au travail et de santé publique, qui peut impacter la vie personnelle.

Accompagner les postières et postiers sur ce sujet, implique de partager ce que fait La Poste pour anticiper les changements climatiques.

- Un temps spécifique sera réservé en Commission de suivi de l'accord pour partager les avancées du plan d'adaptation, pour :
  - garantir la résilience climatique dans la durée des sites immobiliers tertiaires et production (travaux d'adaptation des sites menacés par le changement climatique et les événements climatiques extrêmes comme les inondations côtières, fluviales, pluviales ...)
  - identifier et prévenir les impacts du changement climatique pour les collaborateurs (expérimentations de filets d'ombrage, isolation dans les caisses mobiles)

Cela implique aussi d'intégrer la fréquence des événements climatiques extrêmes dans notre fonctionnement.

En complément des dispositions prises en territoire chaque année pour prévenir les risques liés aux périodes hivernales et en cas de canicule :

- Les procédures et conseils pratiques à appliquer sont diffusés et accessibles, et actualisés en fonction des recommandations des Autorités.
- Chaque Document Unique d'évaluation des risques professionnels intègre les éventuels risques d'évènement climatique extrême les plus probables du territoire.
- Les plans de continuité d'activité intègrent les évènements climatiques extrêmes et leur répétition.
- Vigilance orange :
  - Des cellules de veille spécifiques sont activées ;
  - Les consignes et recommandations sont communiquées systématiquement.
- Vigilance rouge (évènement d'une intensité exceptionnelle) :
  - Des cellules de crise sont activées ;
  - Un plan d'urgence est mis en place en fonction des consignes des Autorités ;
  - La communication aux postières et postiers est réalisée en temps réel ;
  - Les dispositions prises peuvent porter sur l'adaptation de l'organisation du travail, la sécurisation des locaux et équipements, la communication client pour prévenir les incivilités, l'accompagnement médico-social.

Dans ces situations, le dialogue social est essentiel.

### 3.3 Prévenir la pénibilité et améliorer la soutenabilité du travail

La question de la soutenabilité du travail prend un nouveau relief avec l'allongement de la vie active.

- Une négociation concernant les postières et postiers expérimenté(e)s sera ouverte dans les trois mois à l'issue de la transposition dans la loi de l'Accord National Interprofessionnel de 2024.

Certaines activités sont sollicitantes : manutention, exposition aux incivilités / agressions, travail de nuit ...

- L'analyse des maladies professionnelles, y compris les maladies professionnelles hors tableaux, sera développée.

L'ANACT définit l'usure professionnelle comme « un processus d'altération de la santé qui s'inscrit dans la durée et qui résulte d'une exposition prolongée à des contraintes de travail ». Ces contraintes peuvent être physiques et ou psychosociales. L'ANACT précise que « ce processus peut apparaître très tôt dans les parcours, l'usure professionnelle ne concerne donc pas que les salariés en fin de carrière. »

Si l'amélioration des conditions de travail est déterminante, la mobilité permet aussi de développer ses compétences et son employabilité tout en préservant sa santé.

L'âge des 45 ans est reconnu comme un âge pivot pour faire le point sur sa santé et sa carrière professionnelle et toutes les postières et les postiers peuvent bénéficier à ce titre de la visite « carrière et santé » ou visite de mi-carrière, avec un professionnel de santé du Service de Prévention et de Santé au Travail.

- Des stages de découverte métiers seront organisés dans les entités des métiers recruteurs pour les postières et les postiers volontaires de plus de 45 ans exerçant un de ces métiers sollicitants.
- Ce stage de 1 à 2 jours comportera la présentation de plusieurs métiers d'une entité, voire un temps de doublure sur un métier particulier.
- Il pourra si besoin être prolongé avec accord du manager et de l'entité d'accueil.
- Indicateur : Nombre de visites de mi-carrière

Comme le prévoit la réglementation, La Poste effectue chaque année une déclaration des expositions en lien avec la pénibilité, pour les postières et les postiers qui travaillent la nuit.

- Une formation spécifique destinée aux Responsables RH en plates-formes courrier et colis sera déployée de façon à ce qu'ils puissent accompagner les postières et postiers salariés travaillant de nuit dans l'utilisation des points acquis sur le Compte Professionnel de Prévention.

Des espaces de travail dégagés et rangés sont favorables à la santé et la sécurité, et la base d'un environnement de travail de qualité, sûr et serein commun à toutes nos activités.

- Un tour des espaces de travail est réalisé au moins une fois par an par l'équipe managériale, suivi des opérations de rangement nécessaires (ex : opérations de type « place nette », « 5S », ...).
- Indicateur : Réponse à la question du Baromètre d'engagement sur les conditions d'hygiène et de sécurité du site de travail.

## 4 Maintien dans l'emploi

Les dispositions décrites ci-dessous concernent toutes les personnes qui ont perdu ou risquent de perdre tout ou partie des aptitudes nécessaires à leur poste pour des raisons de santé. Des dispositions spécifiques sont prévues pour les personnes en situation de handicap.

Le médecin du travail joue un rôle essentiel. Ses préconisations doivent faire l'objet d'un échange avec le manager concerné puis être mises en œuvre. Si l'employeur estime ne pas pouvoir appliquer les mesures, il existe des solutions de recours pour obtenir une clarification de la situation.

Deux axes sont particulièrement renforcés :

- La prévention et l'accompagnement des absences longues qui peuvent annoncer une difficulté à se maintenir dans l'emploi.
- La facilitation du reclassement au sein du Groupe ; l'état de santé ne doit pas être un élément de discrimination.

### 4.1 Prévenir et accompagner les absences longues

L'expérience « APALA » (Avant Pendant et Après L'Absence) a permis de poser les bases de l'accompagnement des postières et des postiers en absence longue par leur manager.

Le maintien du lien a été identifié comme l'élément clef pour réussir le retour au travail dès la première fois (désormais prévu par le Code du travail sous le nom de rendez-vous de liaison).

Organisé à l'initiative du manager ou du responsable RH, réalisé par tout membre de l'équipe managériale et/ou de direction, il est destiné aux postières et postiers en arrêt de travail de plus de trente jours. L'objectif : maintenir le lien pendant l'arrêt de travail, et informer la personne qu'elle peut bénéficier d'actions de prévention de la désinsertion professionnelle, d'une visite de pré reprise, et de mesures d'aménagement du poste et/ou du temps de travail.

- Le maintien du lien est incontournable. Le rendez-vous de liaison est proposé dès 30 jours d'absence, voire avant, puis a minima tous les mois. Il peut aussi être proposé par la postière ou le postier.
- Indicateur : L'enquête Maintien du lien pendant l'absence est généralisée et devient annuelle. Elle fournit la perception des collaborateurs sur l'accompagnement dont ils ont pu bénéficier. Elle fera l'objet d'une restitution en comité de suivi.
- Les conclusions permettront d'améliorer la qualité de l'accompagnement.

Les absences longues peuvent être précédées d'absences plus courtes répétées. Les experts s'accordent sur le chiffre de 3 absences en moins de 12 mois comme significatif. Un dialogue avec la personne peut permettre d'identifier des solutions à des difficultés :

- aménagement lié à une maladie chronique ou à une pathologie de type TMS (troubles musculosquelettiques),
- accompagnement d'une situation d'aidance,
- appui managérial ou psychosocial en cas de début de décrochage professionnel (difficultés relationnelles, démotivation) ...

- A partir de 3 absences, en lien avec le manager, le responsable RH est invité à organiser un entretien pour repérer les éventuelles difficultés de la personne pour lesquelles La Poste aurait des solutions à proposer. Cet entretien doit respecter le secret médical et la vie privée. Le responsable RH oriente la postière ou le postier vers les acteurs médico-sociaux en fonction des besoins et de la nécessaire confidentialité de certains sujets.

## 4.2 Faciliter le reclassement au sein du Groupe

Dans certains cas la situation de santé peut déboucher sur une inaptitude.

Une démarche pluridisciplinaire est installée avec les CRME (Commission de Retour et Maintien dans l'Emploi), instances dédiées aux actions de maintien dans l'emploi.

Elle réunit les managers et l'ensemble des intervenants du maintien dans l'emploi.

Le temps est déterminant pour la réussite du reclassement. Il est recommandé de traiter la situation dans un délai maximum de 6 mois. La dispense d'activité, solution parfois utilisée, doit être exceptionnelle et d'une durée courte pour rester une mesure de protection. Des dispositions particulières peuvent être prévues pour les personnes en situation de handicap par accord dédié.

- Toute personne ayant un avis d'inaptitude recevra un document pratique lui permettant d'identifier les ressources et leviers sur lesquels s'appuyer (exemples : « ateliers rebondir », appuis spécifiques prévus dans l'accord Handicap).
- La postière ou le postier est systématiquement informé(e) des avancées de sa situation.
- Un guide pratique sera diffusé aux managers, à la filière RH et aux acteurs en soutien, sur la prévention et l'accompagnement des situations de reclassement.
- La dispense d'activité liée à une inaptitude ne devrait pas dépasser 3 mois, renouvelable une fois avec l'accord de la postière ou du postier. Elle fera l'objet d'un maintien du lien mensuel.
- Le fonctionnement des CRME sera renforcé pour accélérer les recherches de postes au sein du Groupe et faciliter les évolutions inter-branches par bassins d'emploi. Plusieurs modalités de CRME inter-branches seront testées.
- Les temps partiels thérapeutiques sont traités en CRME, en cas de difficultés d'aménagement.

## 5 Santé globale

L'obligation de l'employeur est de préserver la santé des postières et postiers en agissant sur les conditions de travail.

En complément, La Poste souhaite aider les postières et les postiers à prendre soin de leur santé, parce qu'il y a interaction entre santé personnelle et santé au travail (approche santé globale).

Les dispositions décrites ci-après seront proposées aux postières et aux postiers qui les utiliseront s'ils le souhaitent (principe de volontariat). Les informations de santé répondent à des critères très stricts de confidentialité et La Poste n'y a pas accès. Tout résultat de santé est la propriété de la postière ou du postier qui peut en parler avec un professionnel de santé de son choix.

### 5.1 Faire connaître les dispositifs déjà prévus par l'Assurance Maladie

Les postières et postiers peuvent bénéficier du dispositif « Mon bilan prévention » qui comprend 4 rendez-vous médicaux (18-25 ans, 45-50 ans, 60-65 ans, 70-75 ans). La consultation se déroule dans un des 85 Centres d'Examens de Santé (CES) en France. Ce bilan, pris en charge par l'Assurance Maladie, est une évaluation globale des facteurs de risque (tabagisme, alimentation, activité physique, etc.) suivie de conseils adaptés pour les prévenir.

- Une communication sur « mon bilan prévention » ciblée selon les tranches d'âge sera réalisée auprès des postières et postiers.

### 5.2 Promouvoir la téléconsultation médicale 24h/24 et 7j/7

L'accès à un médecin n'est pas aisé le week-end, les jours fériés ou le soir. La Poste offre le service de téléconsultation médicale de la Mutuelle, qui permet aux postières et postiers, ainsi qu'à leurs bénéficiaires d'être rapidement mis en relation avec un généraliste ou un spécialiste, pour un conseil médical ou une consultation par visio, audio, chat, 24h/24, 7j/7.

- Une communication spécifique sur la téléconsultation médicale est déployée.
- Une mesure du niveau d'utilisation et de la satisfaction des utilisateurs est mise en place.

### 5.3 Déployer des actions de santé globale

Le déploiement par l'entreprise d'actions de sensibilisation sur les sujets de santé publique contribue à préserver l'état de santé des postières et postiers tout au long de leur vie professionnelle.

Une information systématique des médecins du travail concernant les actions en santé globale est prévue. Leur association éventuelle sur les actions envisagées est fonction des thématiques, des contextes locaux et des priorités des services de prévention et de santé au travail.

- Un plan d'action annuel de sensibilisation aux sujets de santé publique, qui pourra intégrer des propositions de dépistage ciblé, sera déployé.
- Il permettra une sensibilisation sur les thèmes retenus (exemples : risque cardiovasculaire, audition, vue, sommeil, addictions, alimentation, sédentarité ...)
- Il s'appuiera sur des partenariats avec des Associations reconnues sur les sujets ciblés.

## 6 Déploiement de l'accord

### 6.1 Evolutions de la réglementation

Les dispositifs mentionnés s'entendent à réglementation constante. Toute évolution de la réglementation pourra faire évoluer les éléments de cet accord qui s'appuient sur des dispositions réglementaires.

### 6.2 Dispositif d'information et de communication sur l'accord

Des temps forts de communication seront réalisés à la signature, puis pendant la durée de l'accord avec trois cibles : tous postiers, managers et filière RH.

*Exemple de dispositif de communication envisagé : affiche avec QR code permettant à chacun d'avoir accès à l'ensemble des mesures de l'accord.*

## 7 Dispositions finales

### 7.1 Durée de l'accord, entrée en vigueur et révision

Le présent accord est conclu pour une durée de 2 ans.

Il entrera en vigueur à compter du 1er avril 2025.

Le présent accord signé sera notifié par courrier recommandé avec AR ou par courrier électronique à l'ensemble des organisations syndicales représentatives signataires et non signataires.

Le présent accord sera déposé par la Direction des Ressources Humaines Groupe sur la plateforme TéléAccords du ministère du Travail.

Jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel le présent accord a été conclu, chaque partie signataire ou adhérente de cet accord et représentative dans le champ d'application de l'accord peut à tout moment demander la révision de tout ou partie du présent accord.

A l'issue du cycle électoral au cours duquel le présent accord a été conclu, chaque organisation syndicale de salarié représentative dans le champ d'application de l'accord peut, à tout moment, demander la révision de tout ou partie du présent accord.

La demande de révision devra être portée à la connaissance des autres parties par lettre RAR ou lettre remise en main propre contre décharge ou courriel avec AR.

A compter de la réception de cette demande, la Direction de La Poste SA convoquera une négociation de révision dans un délai de 15 jours avec toutes les organisations syndicales représentatives.

A l'approche du terme du présent accord, les Parties signataires conviennent de se réunir six mois à l'avance pour examiner d'éventuelles suites à donner.

### 7.2 Suivi de l'accord et clause de rendez-vous

Une commission nationale de suivi du présent accord est créée avec les parties signataires.

Elle est composée de :

- trois Délégués Syndicaux Centraux par organisation syndicale signataire du présent accord prioritairement choisis parmi ceux qui auront participé aux négociations de l'accord. Un des trois DSC peut être remplacé par un expert préalablement mandaté.
- représentants de la DRH-Groupe et des Branches.

Cette commission aura pour mission de suivre chaque année la bonne mise en œuvre de l'accord et d'étudier l'avancement des mesures, et de proposer des alternatives le cas échéant.

### **7.3 Publicité**

Le présent accord sera déposé par la Direction des Ressources Humaines Groupe sur la plateforme TéléAccords du ministère du travail.

Un exemplaire sera déposé auprès du secrétariat du greffe du Conseil des prud'hommes du lieu de conclusion du présent accord.

Enfin, en application des dispositions des articles R. 2262-1 et suivants du Code du travail, un exemplaire du présent accord sera transmis aux représentants du personnel et mention de cet accord sera faite sur les panneaux réservés à la Direction pour sa communication avec le personnel.

Paris, le 10 avril 2025

**Pour La Poste**

La Directrice Générale Adjointe  
Directrice des Ressources Humaines Groupe  
**Valérie DECAUX**

**Pour les organisations syndicales**

Fédération Communication, Conseil,  
Culture CFDT (F3C- CFDT)

Fédération nationale des salariés du secteur  
des Activités Postales et de  
Télécommunications  
(FAPT-CGT)

Fédération syndicaliste Force Ouvrière de la  
Communication Postes et  
Télécommunications (FO-COM)

Fédération des syndicats PTT  
Solidaires Unitaires et Démocratiques  
(SUD)

CFE-CGC Groupe La Poste