



**Commission Nationale Santé Sécurité au travail  
du 11 avril 2019**

**Présentation du bilan 2018 du dispositif  
d'écoute et de soutien psychologique**



***Jeudi 11 avril 2018***

# CNSST Numéros Verts La Poste

## Rencontre du 11 avril 2019

---

1

Présentation des données annuelles du reporting « ligne tous postiers »

2

Principales thématiques des entretiens et analyse qualitative « ligne tous postiers »

3

Ligne d'écoute et d'accompagnement managérial





## *Remarques préalables sur le reporting et le recueil des données*

---

*- Les données présentées dans ce document n'ont pas de valeur de diagnostic de la situation de l'entreprise.*

*Ces données restent partielles. Les lignes d'écoute n'ont pas vocation à établir un recensement exhaustif des données sur les appelants mais en premier lieu à leur offrir le soutien psychologique qui leur est nécessaire.*

*- Elles permettent de présenter la compréhension des appelants par les psychologues Eléas intervenant sur le dispositif d'écoute et de soutien psychologique.*

*Rappel : La confidentialité du dispositif amène une attention toute particulière au contenu des informations personnelles qui ne sont aucunement transmises, et conservées exclusivement au sein d'un applicatif informatique sécurisé prévu à cet effet (fiche anonyme, avec un identifiant qui préserve la confidentialité des données).*



## **Une augmentation significative des appels**

- ✓ Relance de la communication opérée par La Poste en mars 2018
- ✓ Réappropriation du dispositif par les postiers
- ✓ Une bonne articulation avec les acteurs de la prévention (managers, RH, AS, SST...) confrontés à des situations complexes ou de crise.

## **Une augmentation des entretiens orientés « professionnels »**

- ✓ Une prédominance des appels en lien avec une situation de tension professionnelle
- ✓ De nombreux appels qui évoquent un contexte de transformation des métiers et les changements d'organisation du travail.
- ✓ L'évocation d'une incertitude par rapport à l'avenir s'accroît

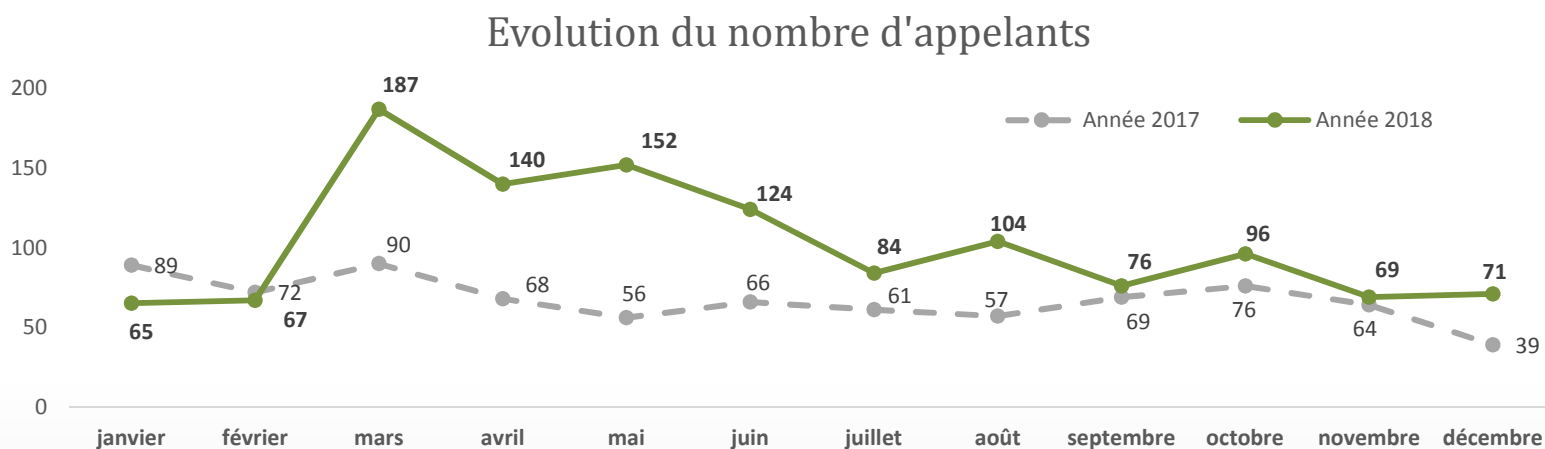
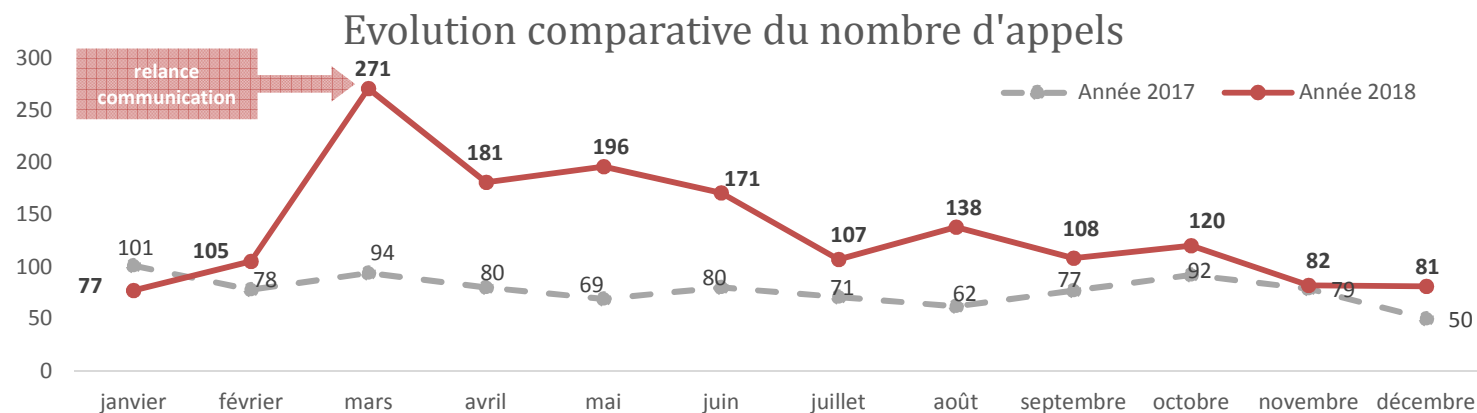
## **Un profil des appelants sur le dispositif d'écoute stable.**

Ligne d'écoute « Tous Postiers »  
2018

1



## Les effets de la communication passés, les nombres d'appels et d'appelants se stabilisent et restent supérieurs à 2017 et 2016



En 2018 : une moyenne de 136 appels/mois (78 en 2017, 110 en 2016, 201 en 2015)

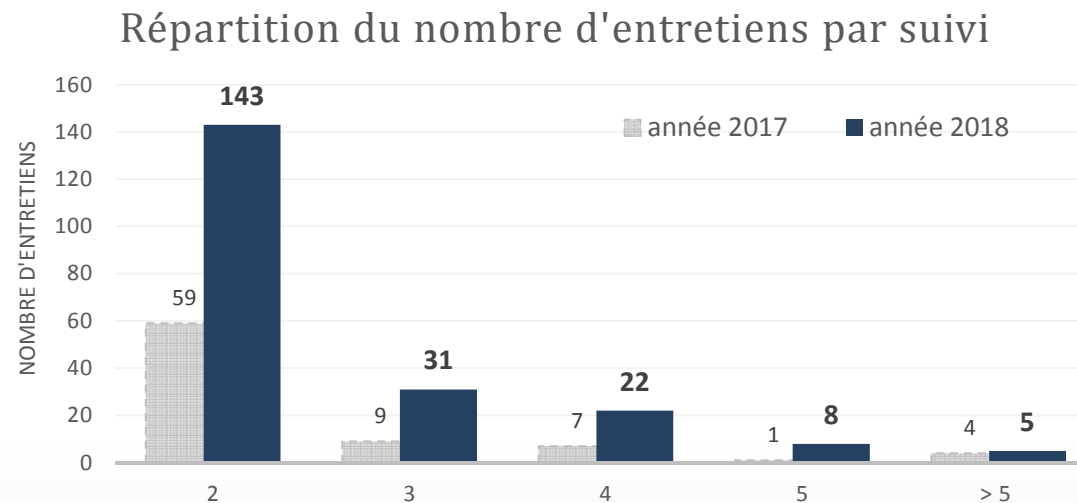
En 2018 comme 2017, 90% de nouveaux appelants ou considérés comme tels par ELEAS



# Une bonne tenue du cadre des entretiens

En 2018

- Prédominance des appels ponctuels sans suivi : 83% (traitement immédiat de surcharge émotionnelle permettant diminution rapide de la tension.)
- Amélioration du suivi des appelants par ELEAS \*

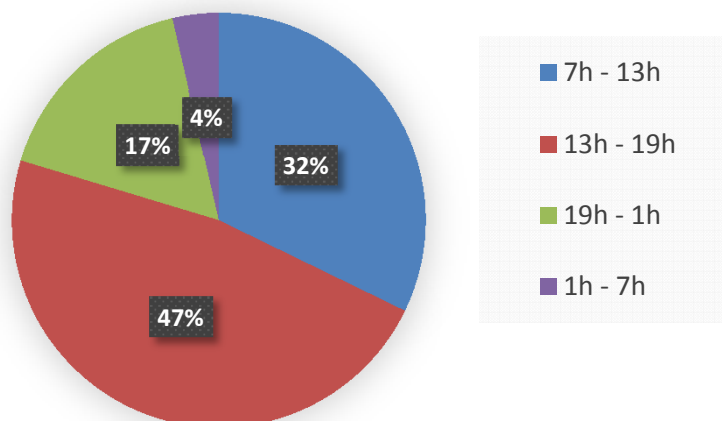


*\* Pour rappel, le dispositif ne propose pas de prise en charge de type psychothérapeutique*

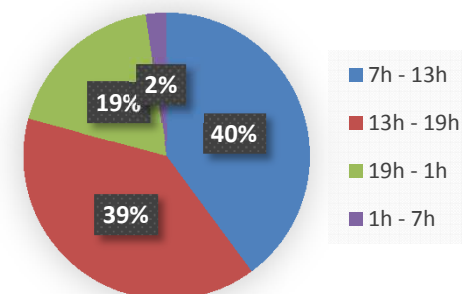


# Répartition des appels

Répartition des appels par tranche horaire en 2018



Pour rappel en 2017

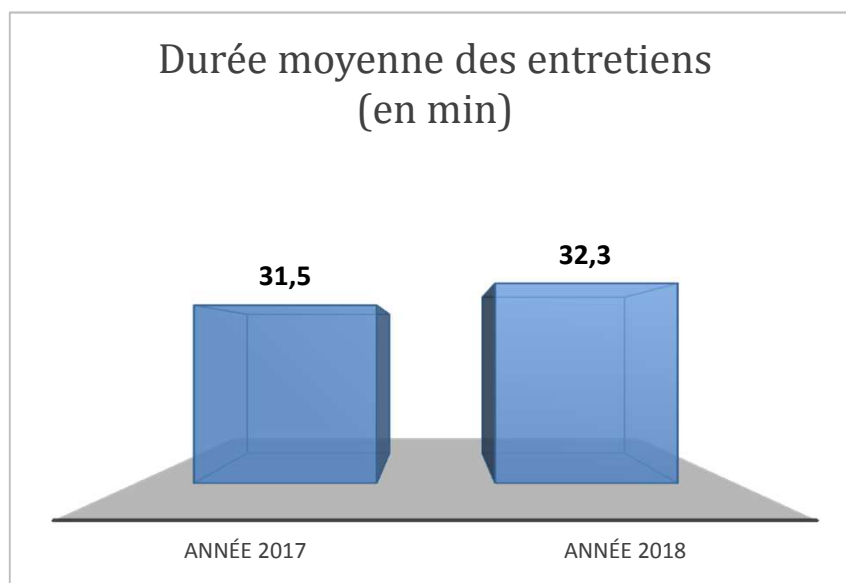


Légère augmentation des appels sur l'après-midi





## Des moyennes de durée d'entretien stables

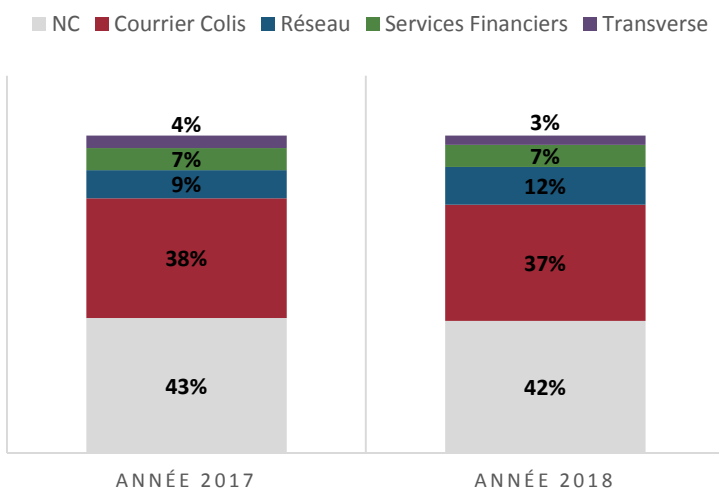


Une durée moyenne d'appel qui témoigne d'un cadre d'entretien téléphonique solide.

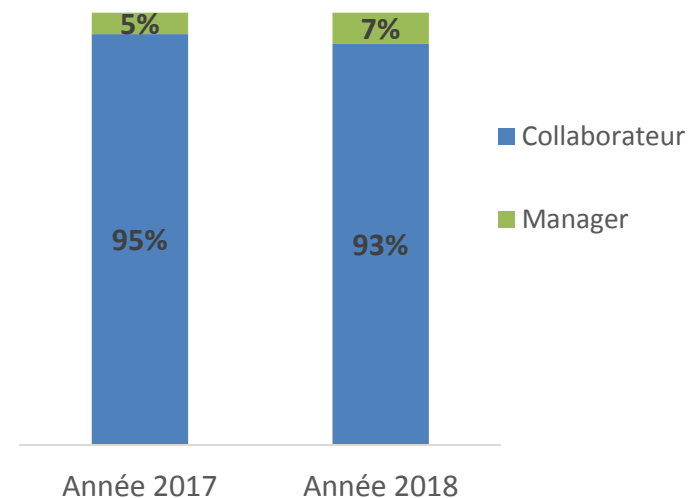


## Profil des appelants de la ligne d'écoute « tous postiers »

Répartitions des appelants par branche



Répartition par statut

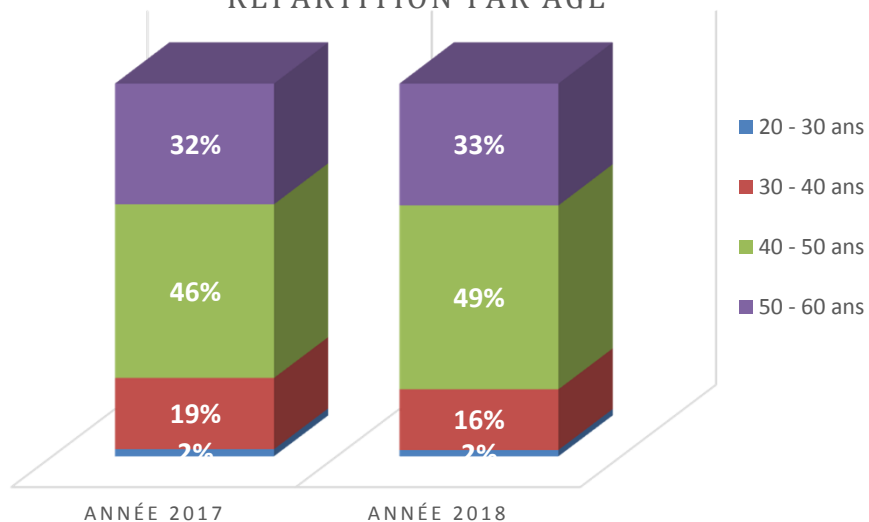


- La répartition des appelants selon leur branche d'appartenance est relativement stable.
- Les appels des managers ont augmenté

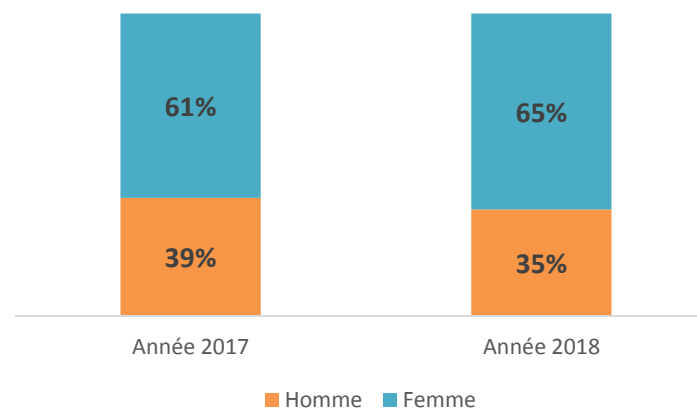


# Profil des appelants de la ligne d'écoute « tous postiers »

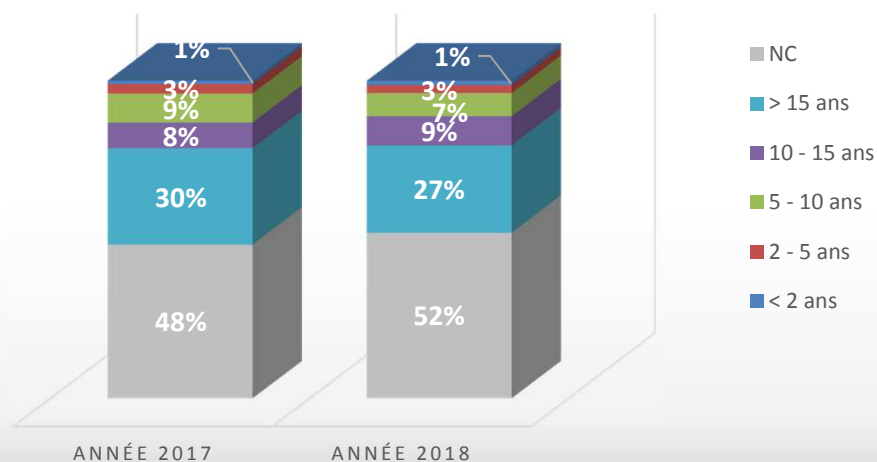
## RÉPARTITION PAR AGE



## REPARTITION PAR SEXE



## REPARTITION PAR ANCIENNETE



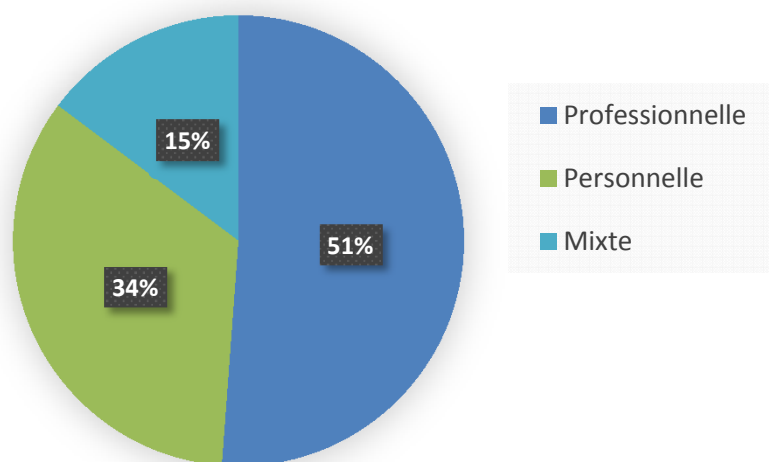
Présentation des principales  
thématiques des entretiens et  
analyse qualitative  
« ligne tous postiers »

2

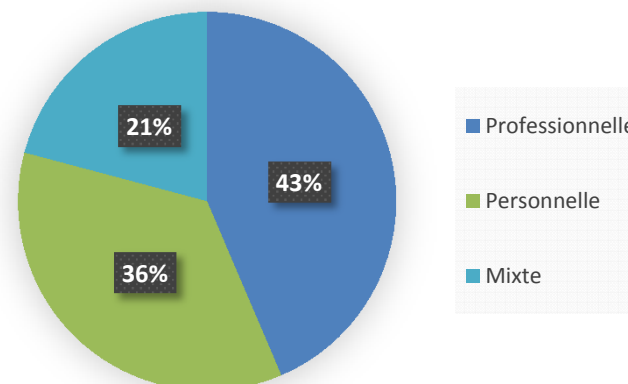


## Nature des problématiques évoquées lors des appels tous postiers

Répartition des problématiques en 2018



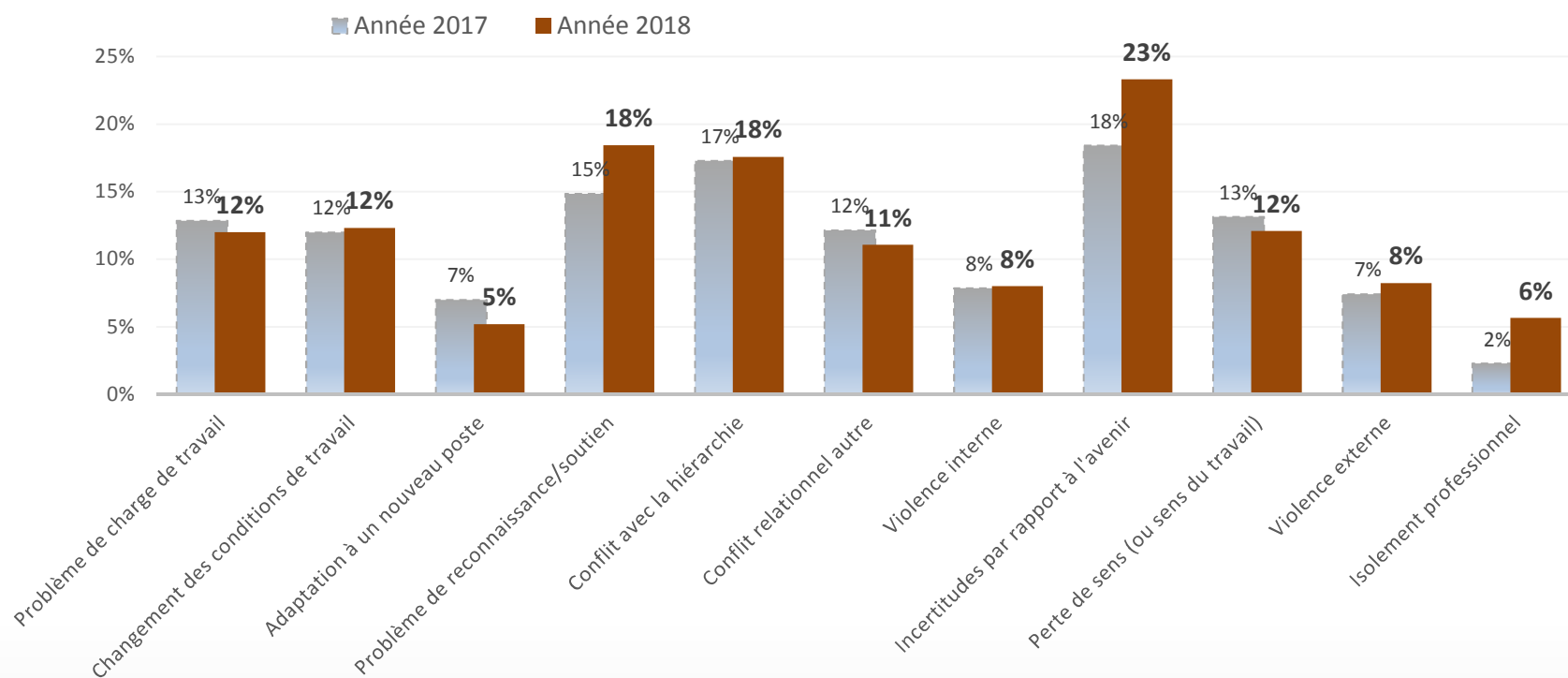
Pour rappel 2017



Un entretien sur deux a eu pour objet des motifs professionnels.  
Ce chiffre a augmenté sensiblement entre 2017 (43%) et 2018 (51%)



## Occurrence des thématiques professionnelles pour la ligne « tous postiers »





# Occurrence des thématiques professionnelles

---

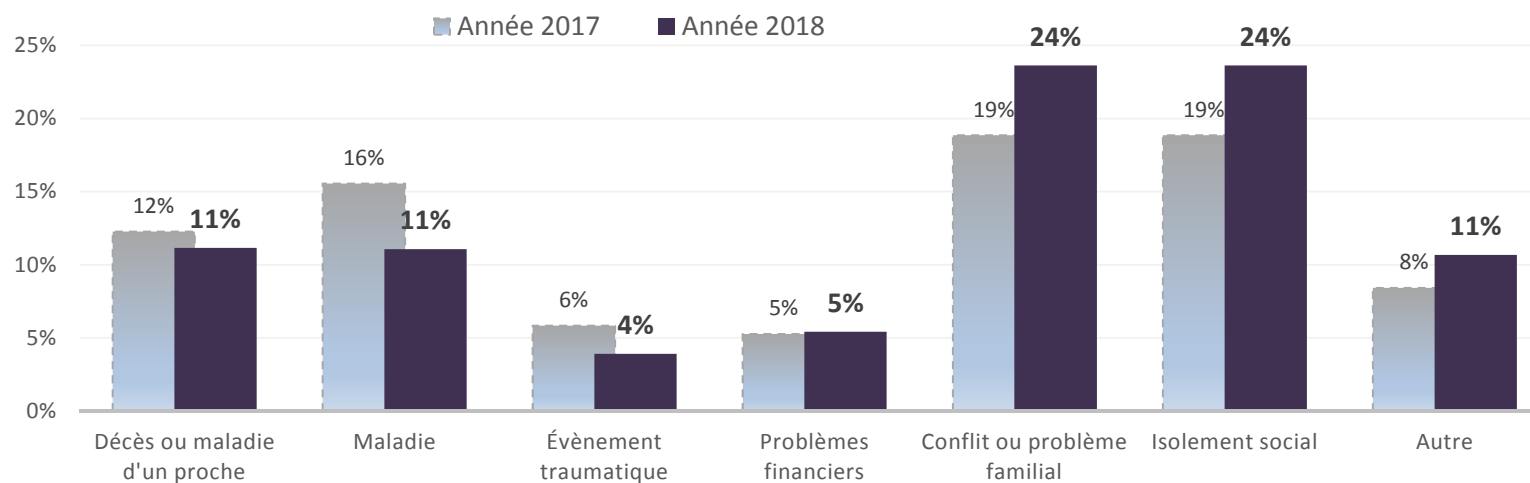
## 3 sujets principaux :

- **L'incertitude par rapport à l'avenir**
  - **La question de la reconnaissance**
  - **Les conflits hiérarchiques**
- 
- L'incertitude par rapport à l'avenir apparaît comme une thématique en constante augmentation depuis 2017 (18% des entretiens en 2017, 23% en 2018).
  - La question du manque de reconnaissance, au regard des efforts réalisés face aux changements demandés par la Direction, reste centrale (18% en 2018).
  - Les situations de conflit avec la hiérarchie restent importantes (18%). Les thématiques des entretiens font ressortir de nombreuses de situations en lien avec un sentiment de manque d'écoute ou d'empathie de la part des managers.



## Occurrence des thématiques privées

### Proportion des thématiques personnelles



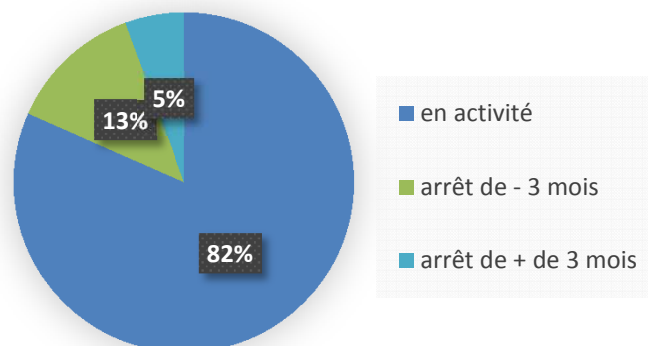
- Parmi les problématiques privées ou mixtes, **les problèmes familiaux ou conjugaux et les situations d'isolement social sont en augmentation** sur le dispositif en 2018.



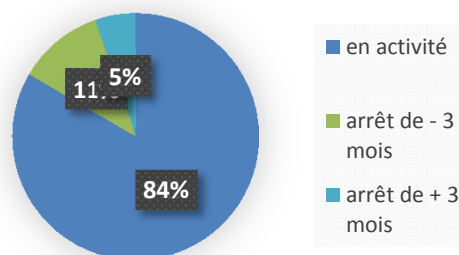


## Arrêts maladie

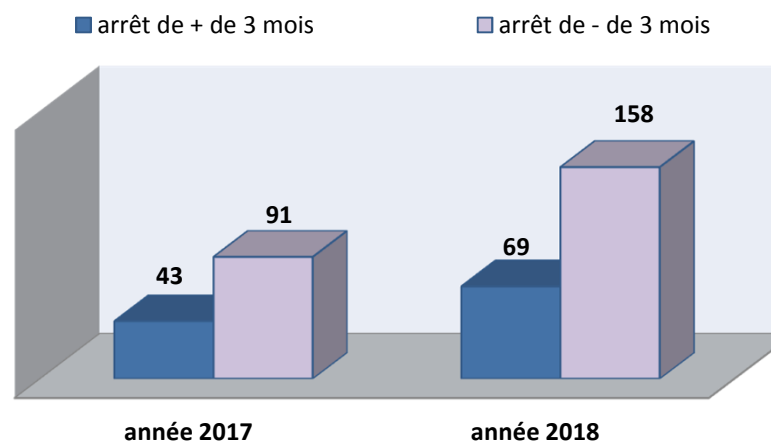
### Absentéisme des appelants en 2018



### Rappel en 2017



### Nombre d'appelants se déclarant en arrêt maladie

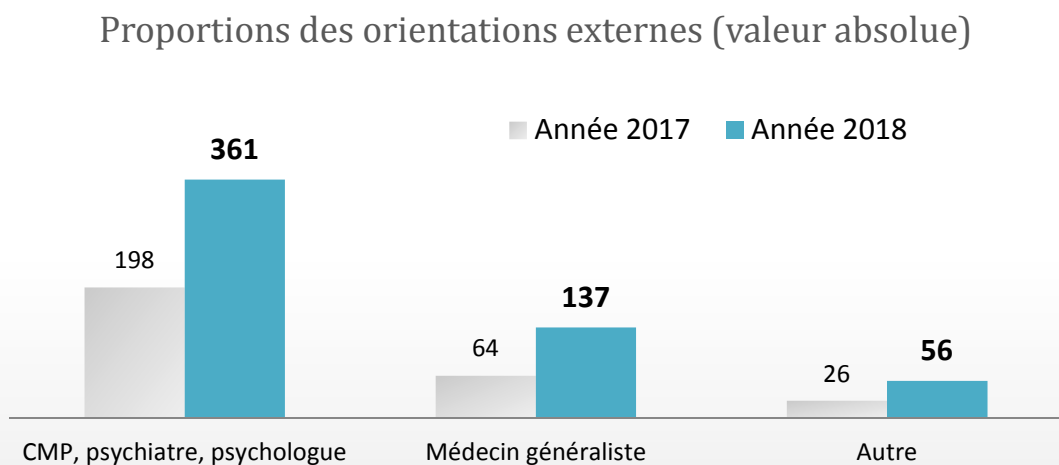
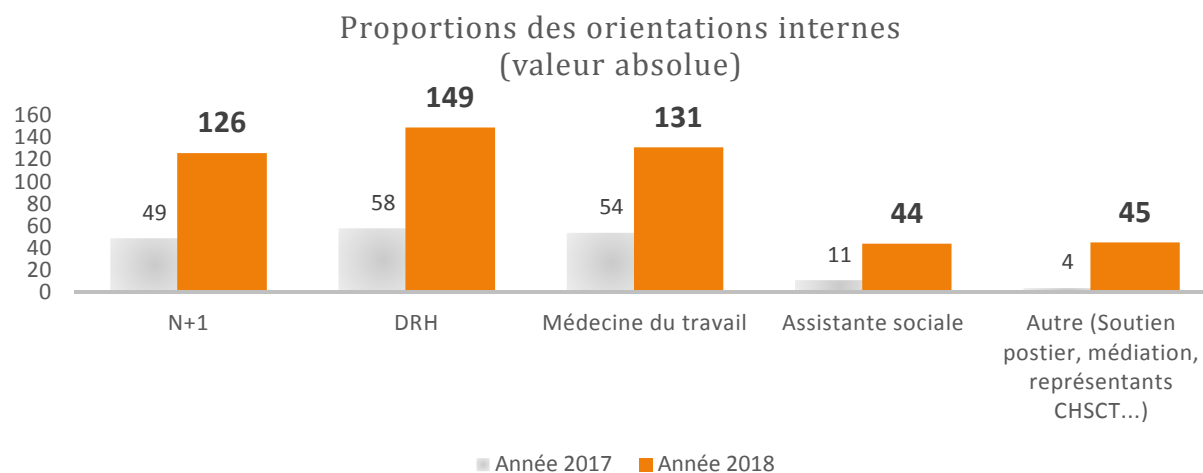


La proportion des appelants signalant leur situation d'arrêt maladie lors de leur appel est stable par rapport à 2017.

La question du lien avec l'entreprise et de la place de la personne dans la perspective d'une reprise de travail sont les préoccupations principales traitées au cours de ces entretiens



## Orientations à l'issue des entretiens



Ligne d'écoute et  
d'accompagnement managérial

2018

3



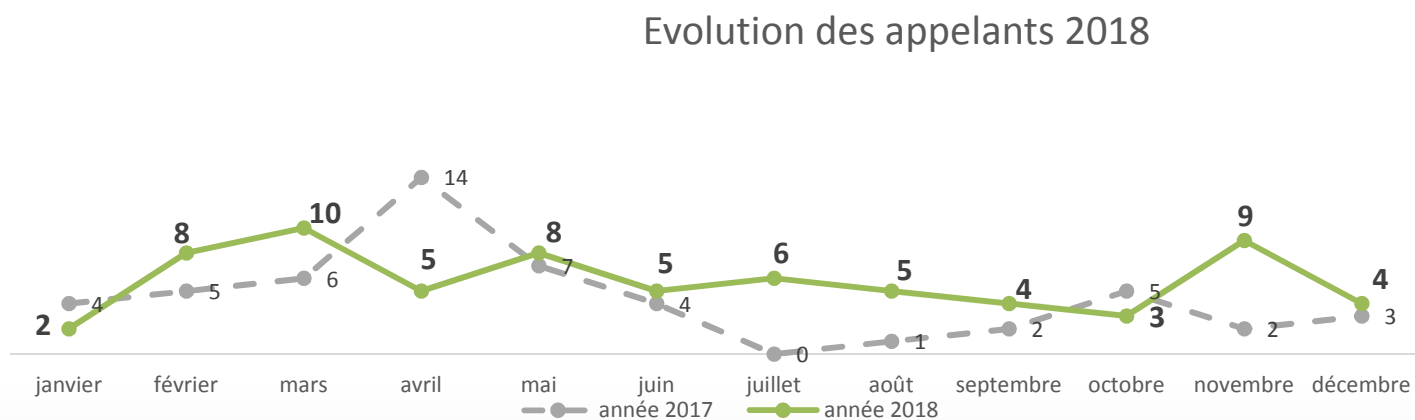
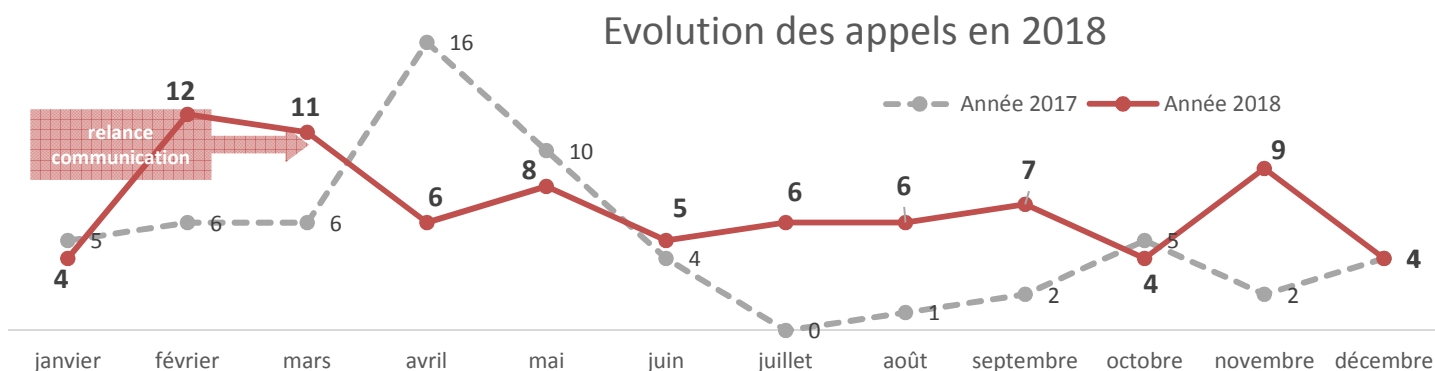
## A propos de la ligne d'écoute managers

---

- Des données qui portent sur un faible nombre d'appels.
- Les appels de managers sur les numéros verts correspondent en règle générale à des situations particulières d'inquiétude pour la santé d'un collaborateur.
- L'année 2018 a par ailleurs été marquée par un nombre d'appels plus important en lien avec des problématiques de gestion d'équipe.



# Evolution des appels managers

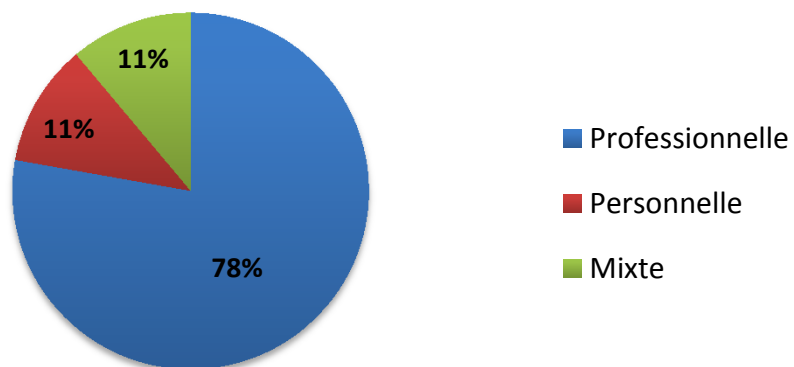


- 61 en 2017 (soit en moyenne 5 appels/mois)
- **82 en 2018** (soit en moyenne 7 appels/mois)

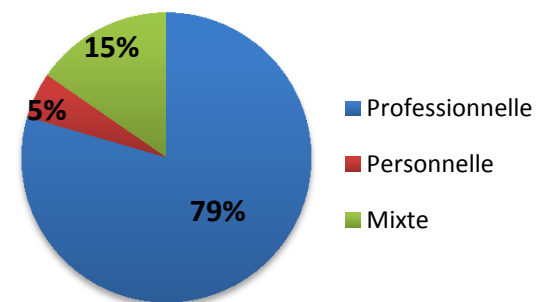


## Répartition des problématiques

Répartition de la nature de la problématique  
en 2018

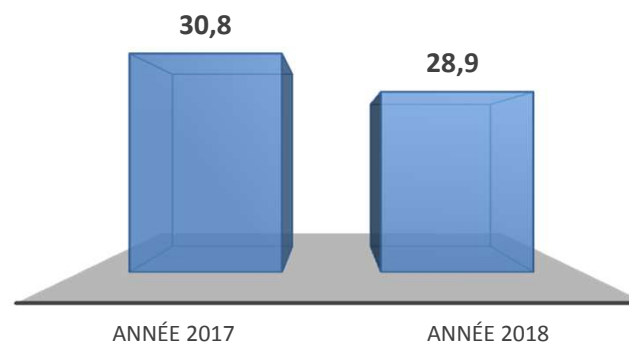


en 2017



Stabilité de la répartition  
des problématiques

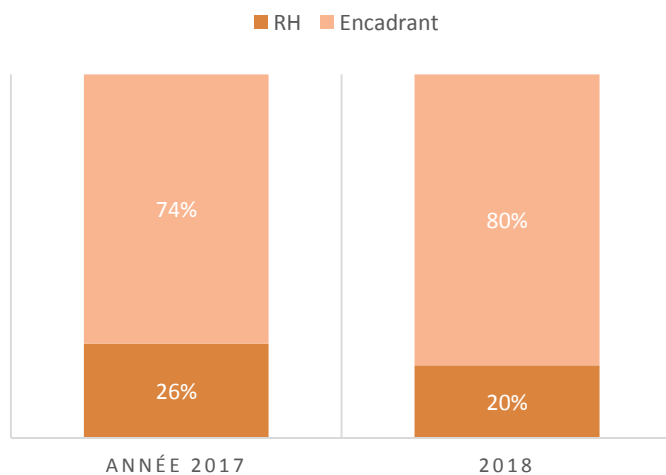
Durée moyenne par entretien



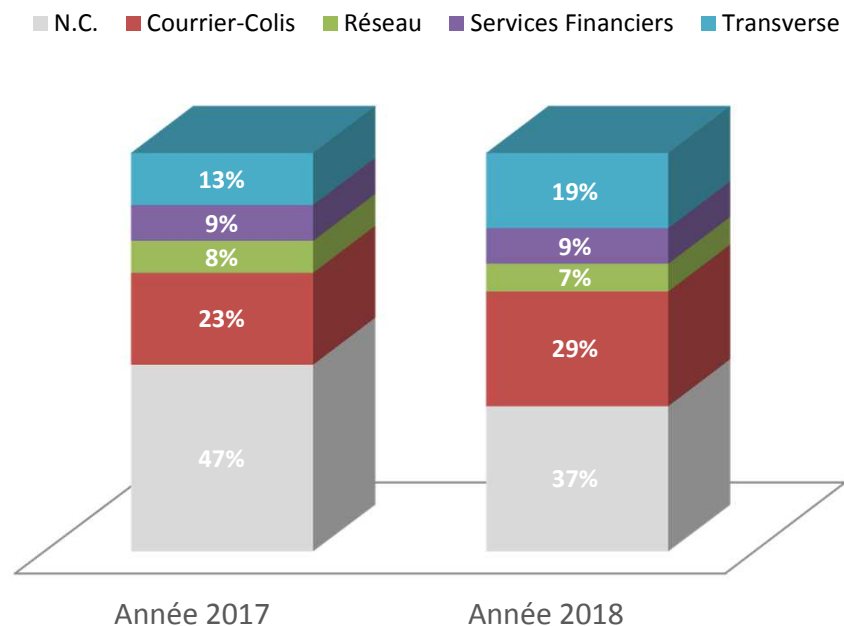


# Caractéristiques des appelants managers

RÉPARTITION RH/ENCADRANTS



REPARTITION DES MANAGERS PAR BRANCHE

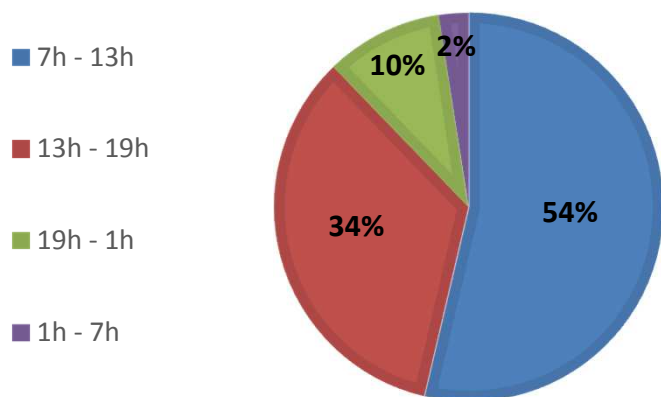


- La part des appels encadrants a augmenté en 2018
- Meilleure qualification de la branche des appelants managers cette année : augmentation des métiers transverse et courrier-colis

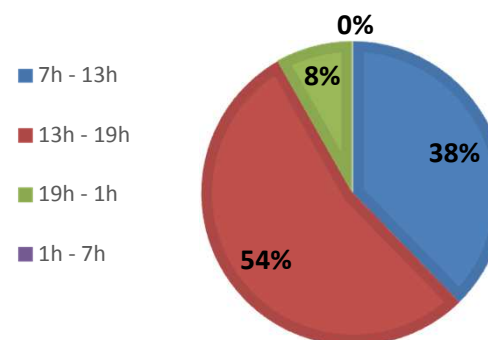


## Répartition des appels par tranches horaires

REPARTITION DES APPELS PAR TRANCHES  
HORAIRE EN 2018



RAPPEL EN 2017

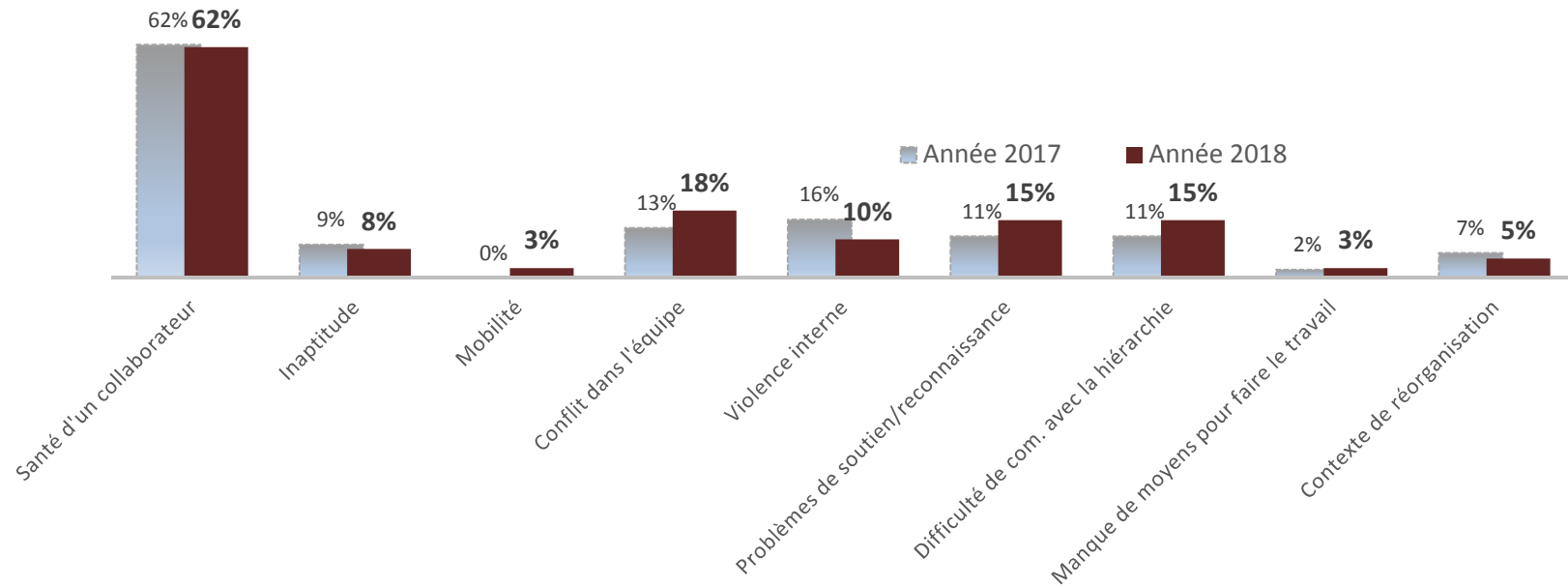


Une majorité des appels sont traités en matinée





## Occurrence des problématiques évoquées par les managers



- La question de la **santé des collaborateurs** sur le lieu de travail **reste le premier motif d'appels** des encadrants, en raison de leur confrontation à une situation complexe avec un collaborateur : comportement inadapté, déni des difficultés, mise en retrait du collaborateur, rumeurs de propos suicidaires...
- La proportion des occurrences d'appels de managers pour des conflits d'équipe a été croissante en 2018 (18% au lieu de 13% en 2017).
- Evocation de situations de stress inhérentes à leur fonction de manager



## Conclusion

---

- ✓ Le fonctionnement du dispositif d'écoute et de soutien psychologique La Poste a été renforcé par une action de communication efficace qui a permis sa réappropriation par les postiers.
- ✓ Le maintien du dispositif contribue à signifier la dimension protectrice de l'organisation vis-à-vis de ses collaborateurs, et sa préoccupation en matière de santé au travail et d'accompagnement social. Cet aspect est d'autant plus déterminant aujourd'hui dans le contexte de transformation du Groupe.



### **Cabinet ELEAS**

**19 boulevard de Magenta – 75010 Paris**

**Tél. : 01 45 86 90 66**

**[www.eleas.fr](http://www.eleas.fr)**

**Xavier ALAS LUQUETAS, Associé Fondateur d'Eléas**

**Tel: 06 11 31 82 24**

