



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

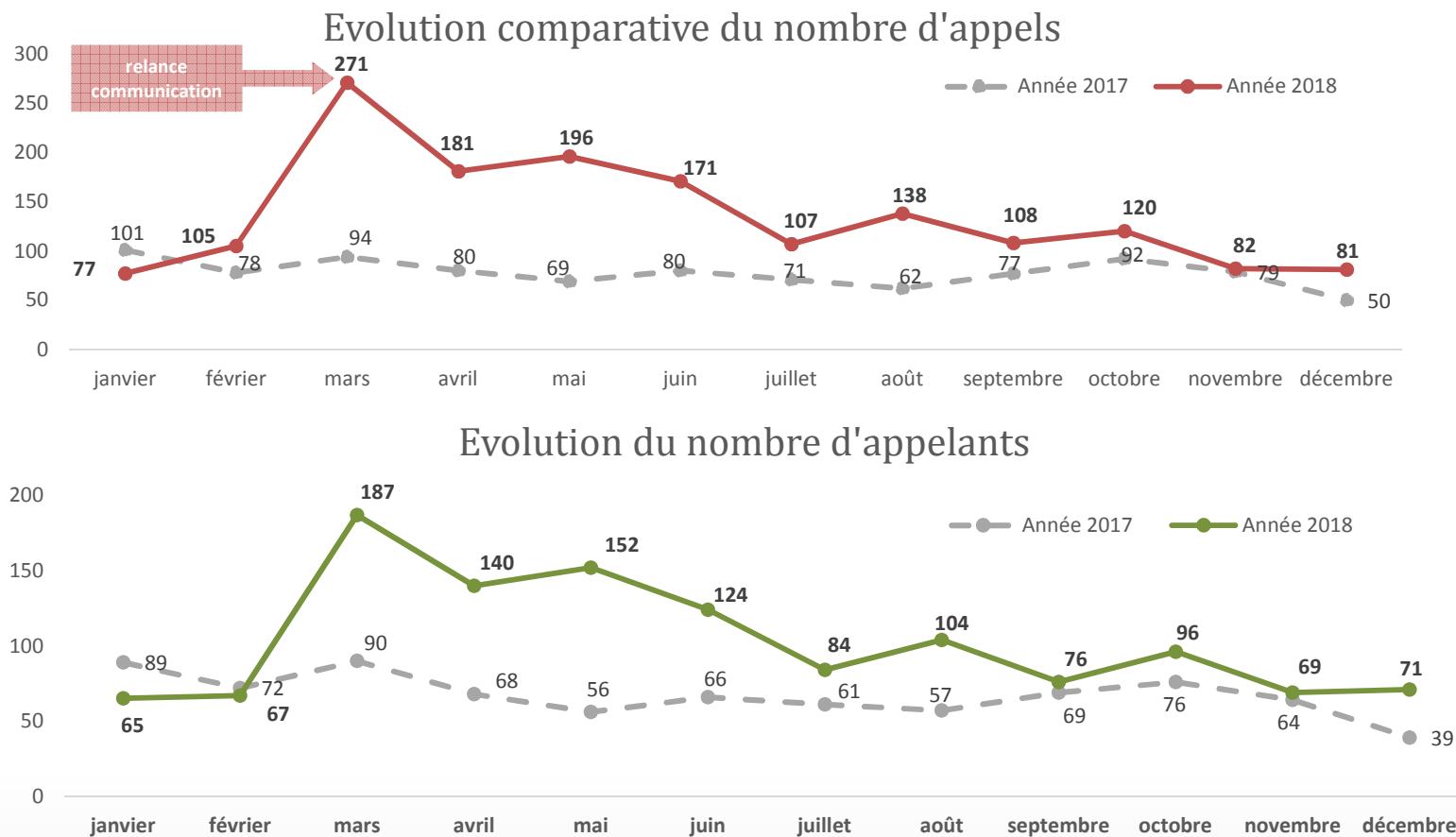
Un profil des appelants sur le dispositif d'écoute stable.

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

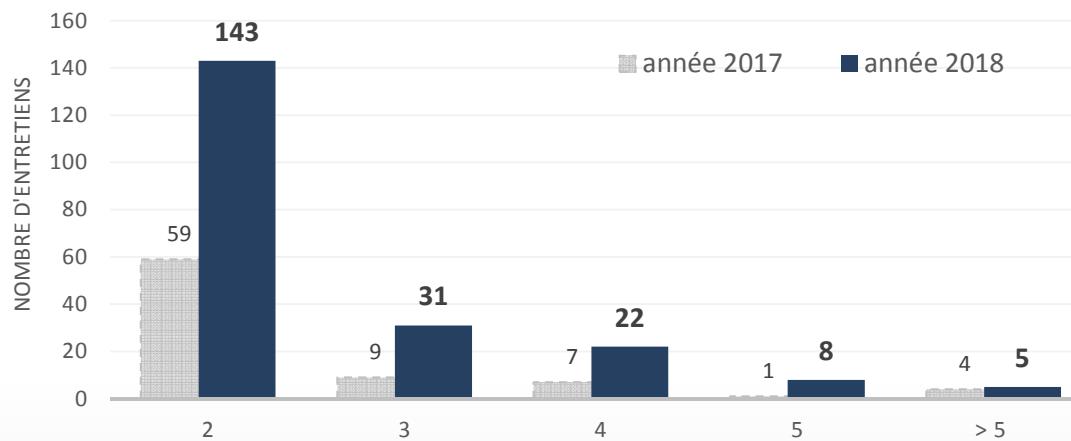


Une bonne tenue du cadre des entretiens

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 *

Répartition du nombre d'entretiens par suivi

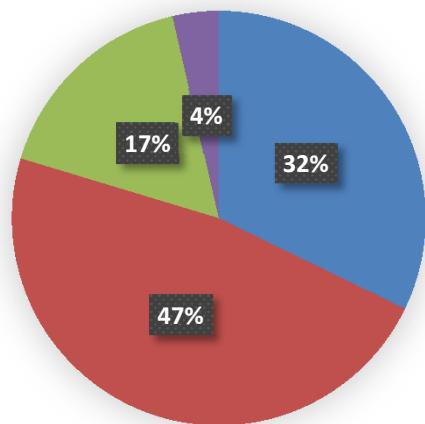


* Pour rappel, le dispositif ne propose pas de prise en charge de type psychothérapeutique

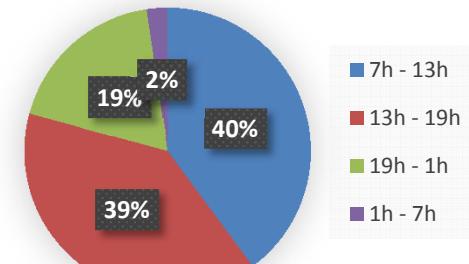


Répartition des appels

Répartition des appels par tranche horaire en 2018



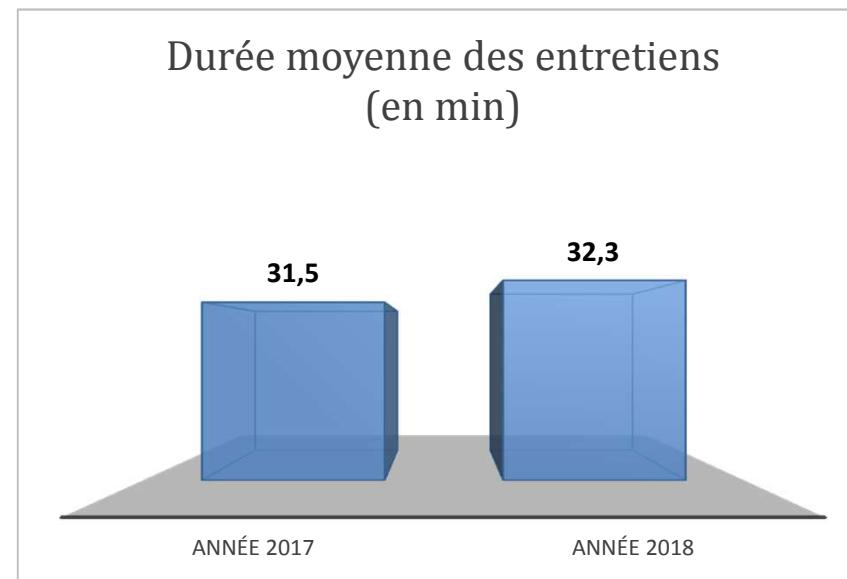
Pour rappel en 2017



Légère augmentation des appels sur l'après-midi



Des moyennes de durée d'entretien stables

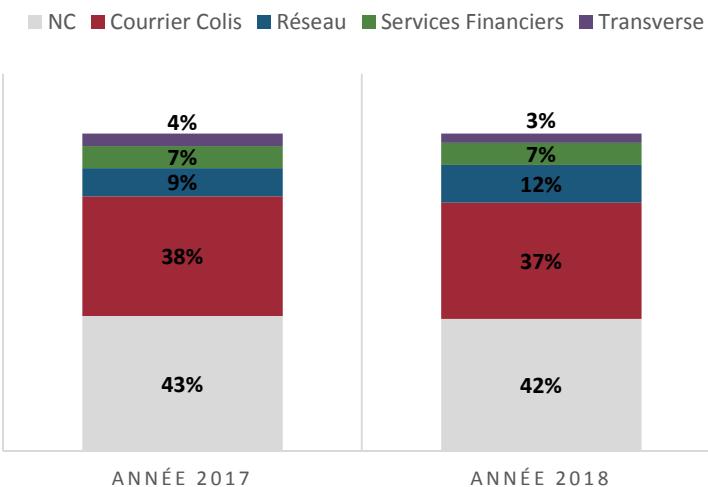


Une durée moyenne d'appel qui témoigne d'un cadre d'entretien téléphonique solide.

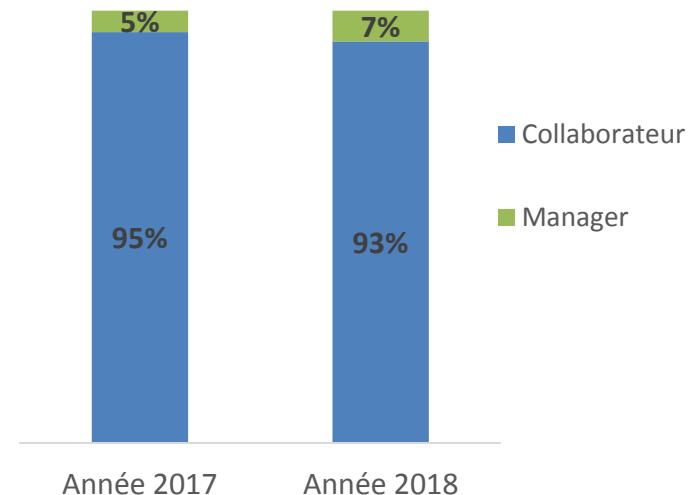


Profil des appellants de la ligne d'écoute « tous postiers »

Répartitions des appellants par branche



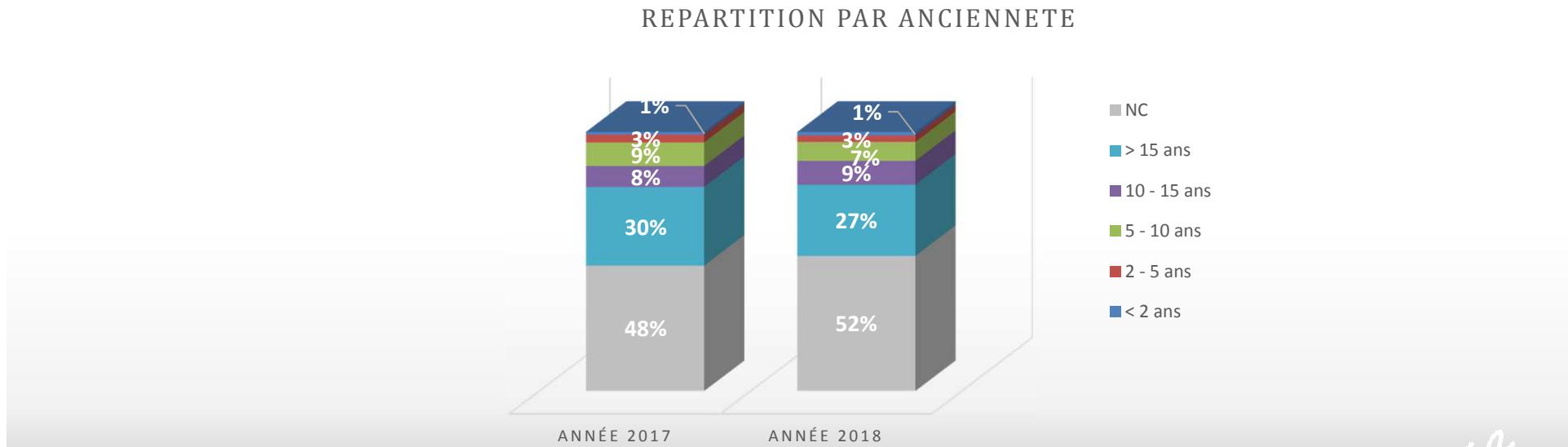
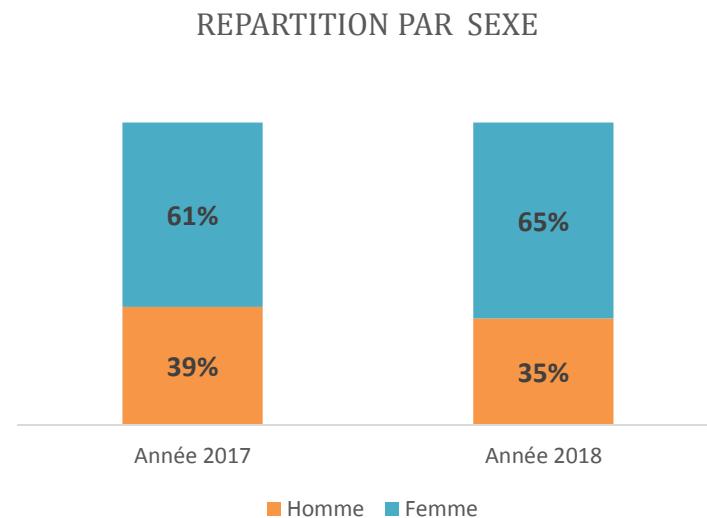
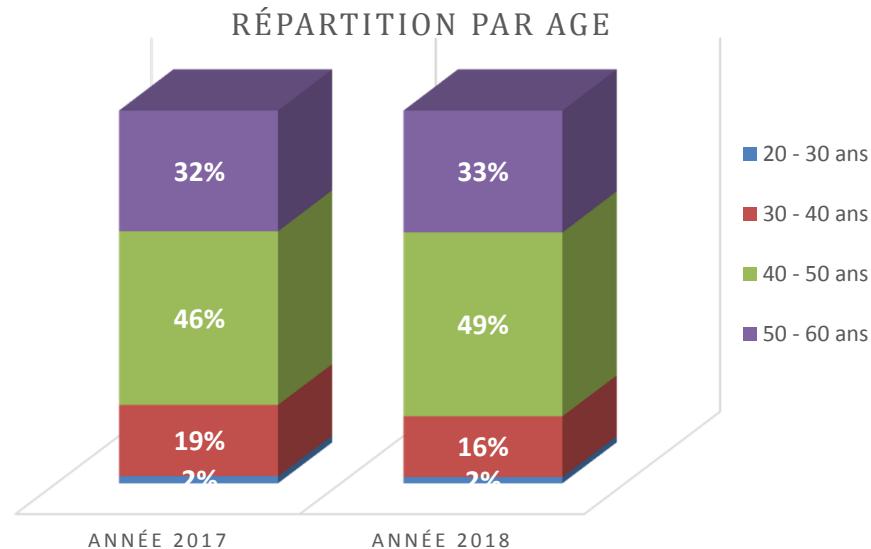
Répartition par statut



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



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

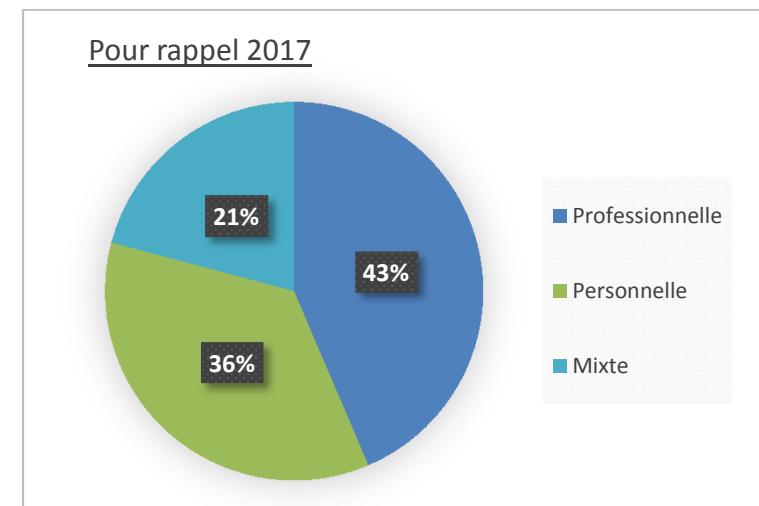
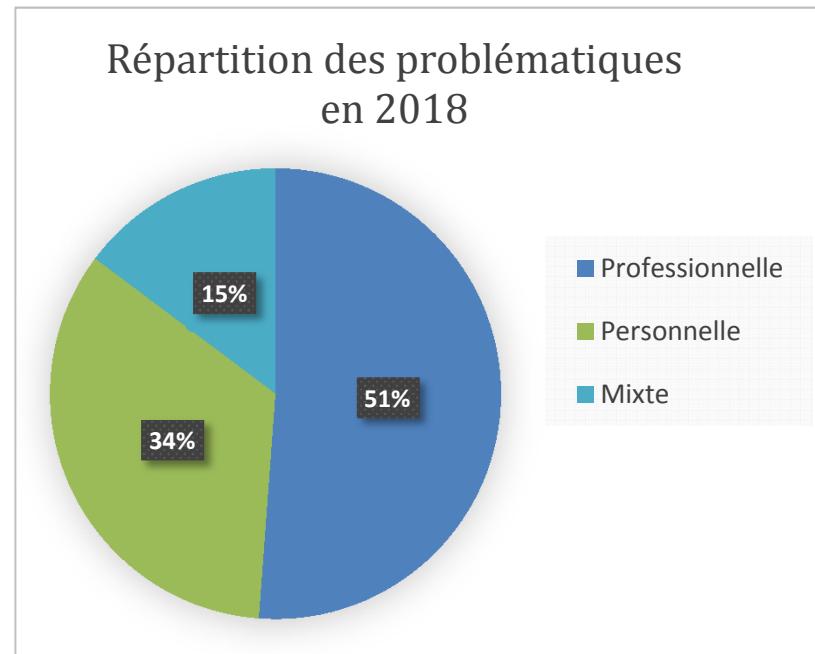


Présentation des principales
thématiques des entretiens et
analyse qualitative
« ligne tous postiers »

2



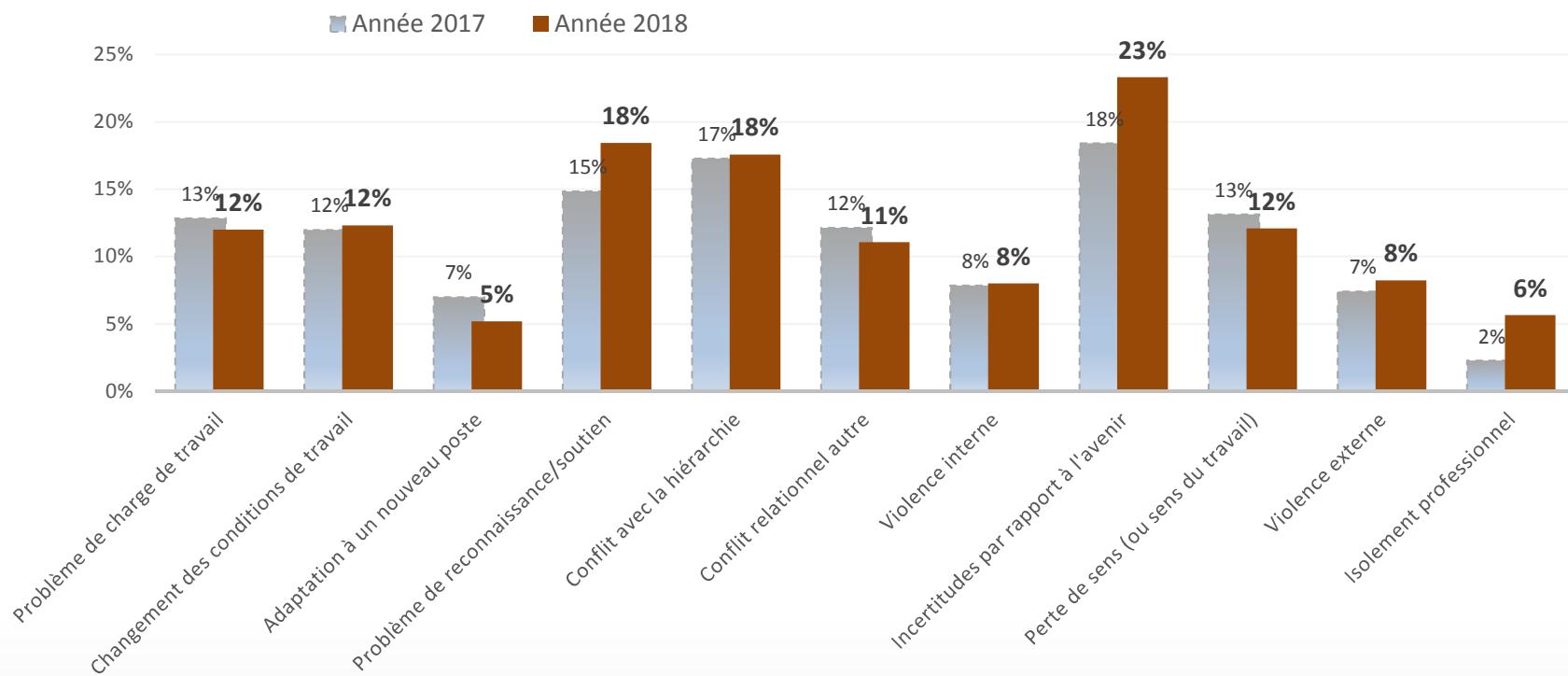
Nature des problématiques évoquées lors des appels tous postiers



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 :

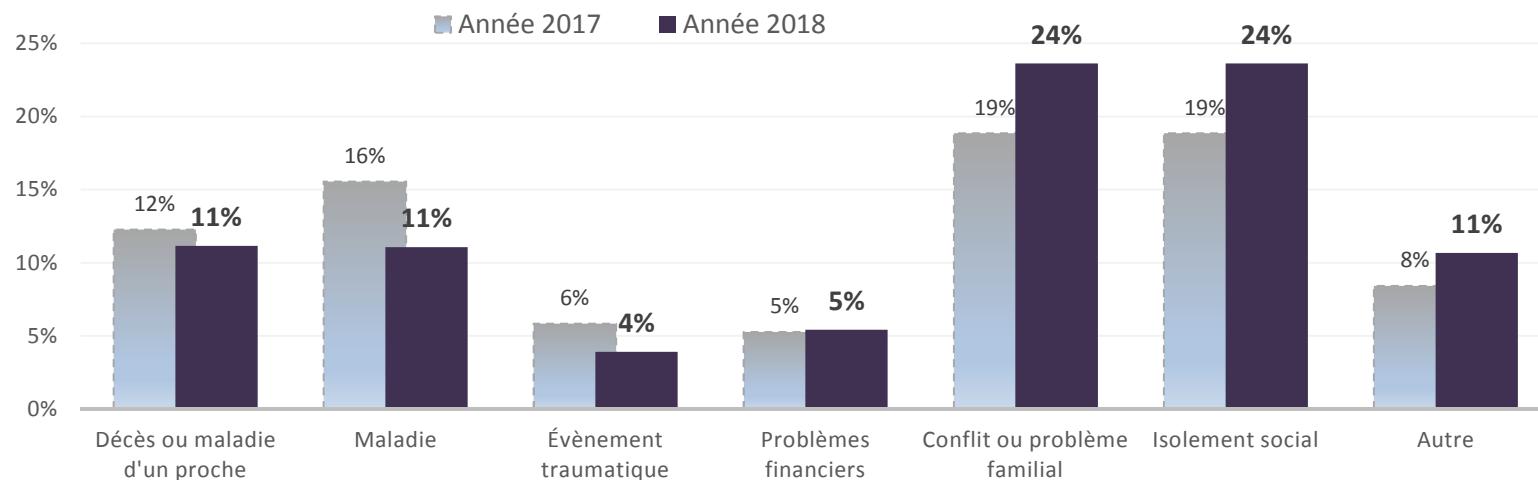
- **L'incertitude par rapport à l'avenir**
- **La question de la reconnaissance**
- **Les conflits hiérarchiques**

- 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 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

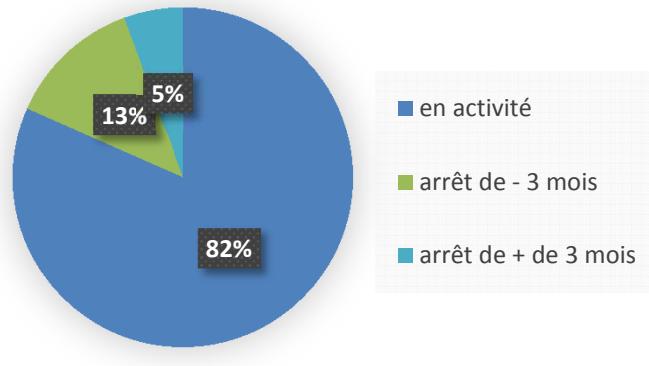


- Parmi les problématiques privées ou mixtes, **les problèmes familiaux ou conjugaux et les situations d'isolement social sont en augmentation** sur le dispositif en 2018.

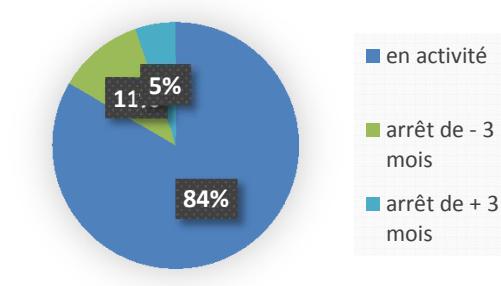


Arrêts maladie

Absentéisme des appellants en 2018

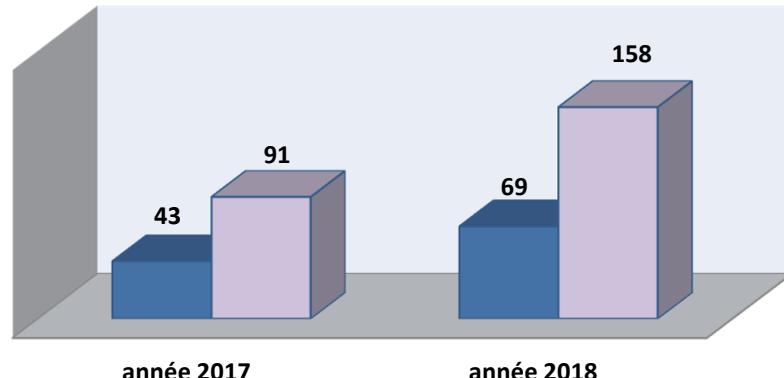


Rappel en 2017



Nombre d'appelants se déclarant en arrêt maladie

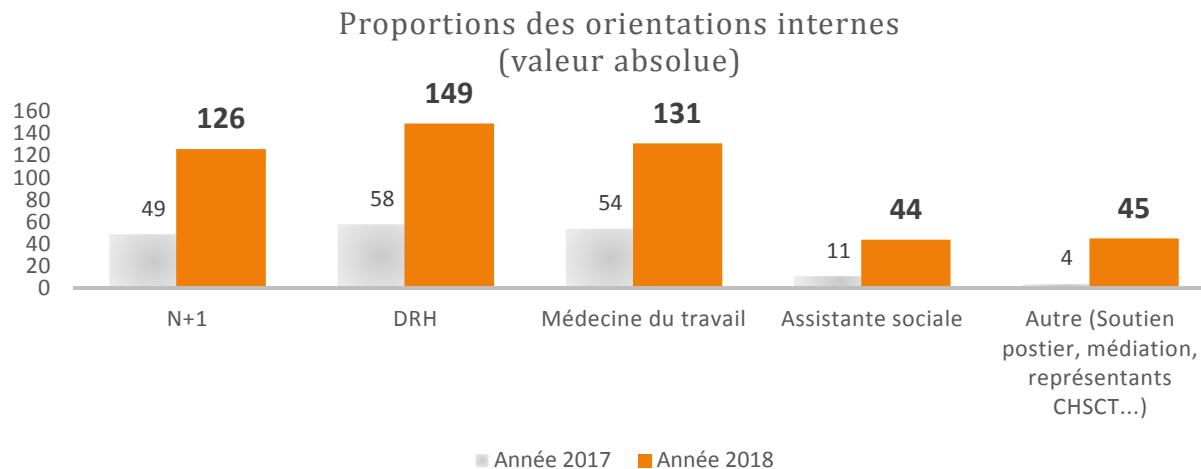
■ arrêt de + de 3 mois □ arrêt de - de 3 mois



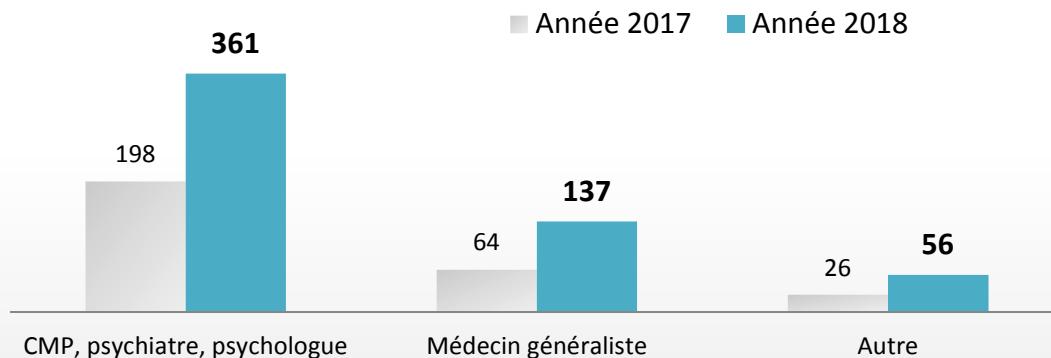
La proportion des appellants signalant leur situation d'arrêt maladie lors de leur appel est stable par rapport à 2017. La question du lien avec l'entreprise et de la place de la personne dans la perspective d'une reprise de travail sont les préoccupations principales traitées au cours de ces entretiens



Orientations à l'issue des entretiens



Proportions des orientations externes (valeur absolue)



Ligne d'écoute et d'accompagnement managérial

2018

3

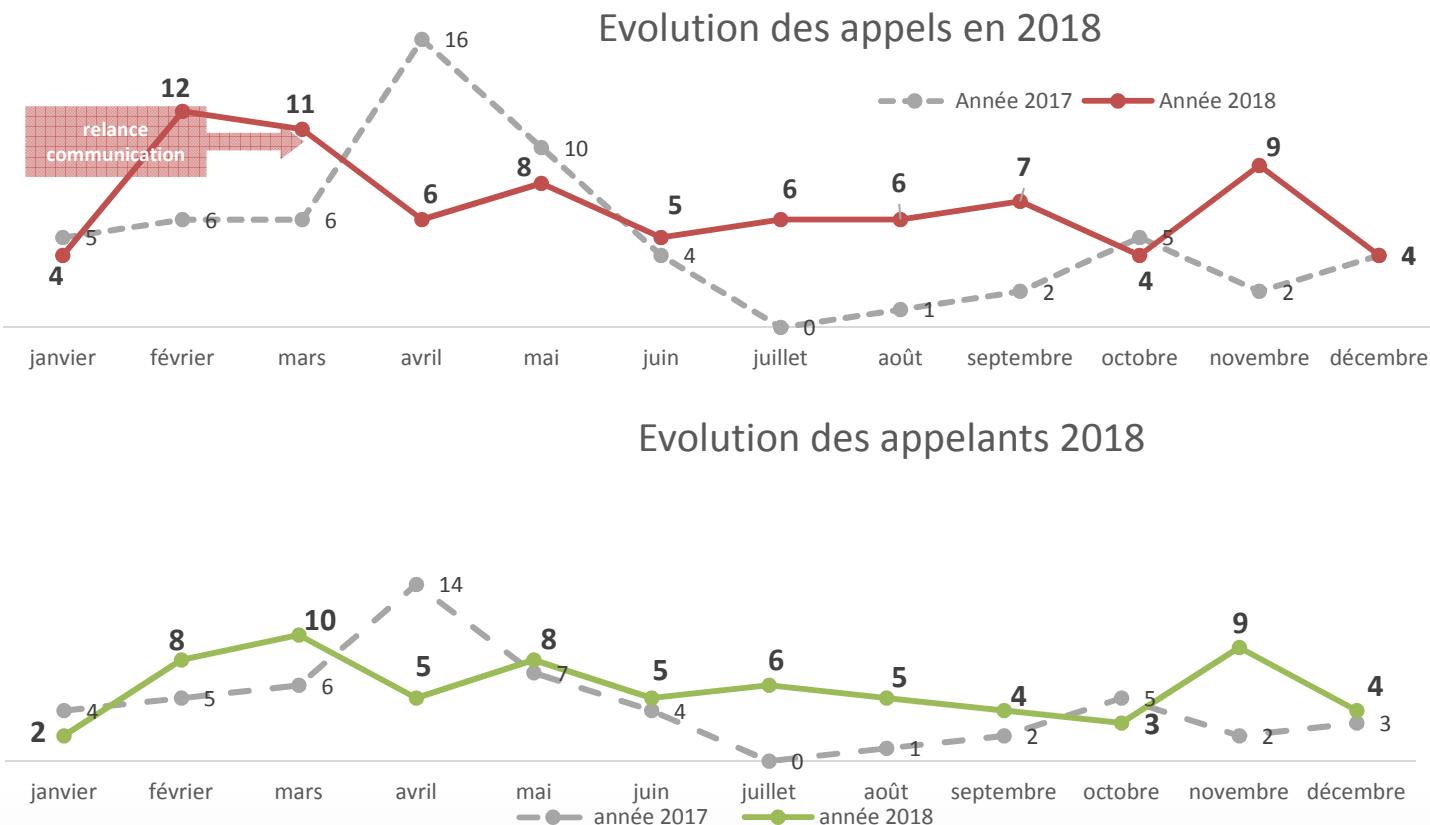


A propos de la ligne d'écoute managers

- 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

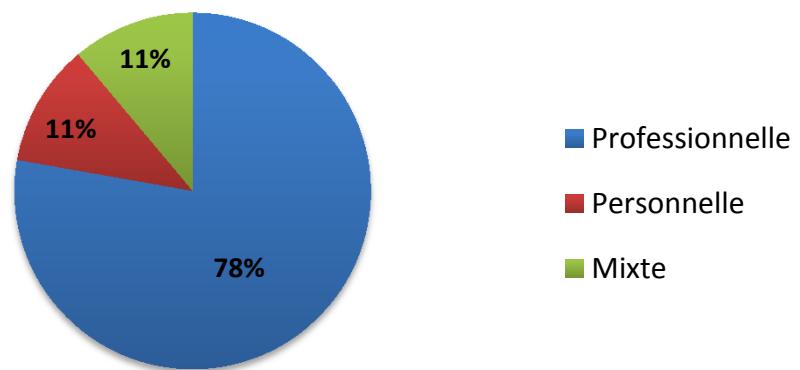


- 61 en 2017 (soit en moyenne 5 appels/mois)
- 82 en 2018 (soit en moyenne 7 appels/mois)

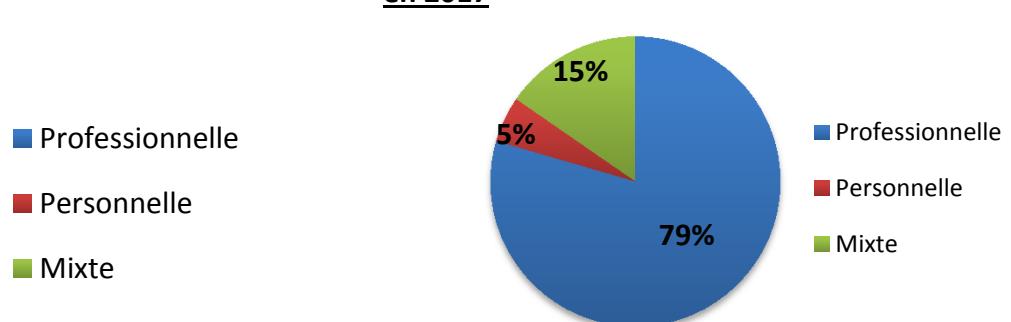


Répartition des problématiques

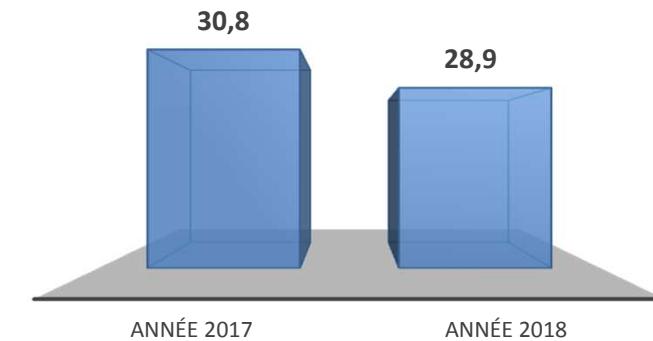
**Répartition de la nature de la problématique
en 2018**



en 2017



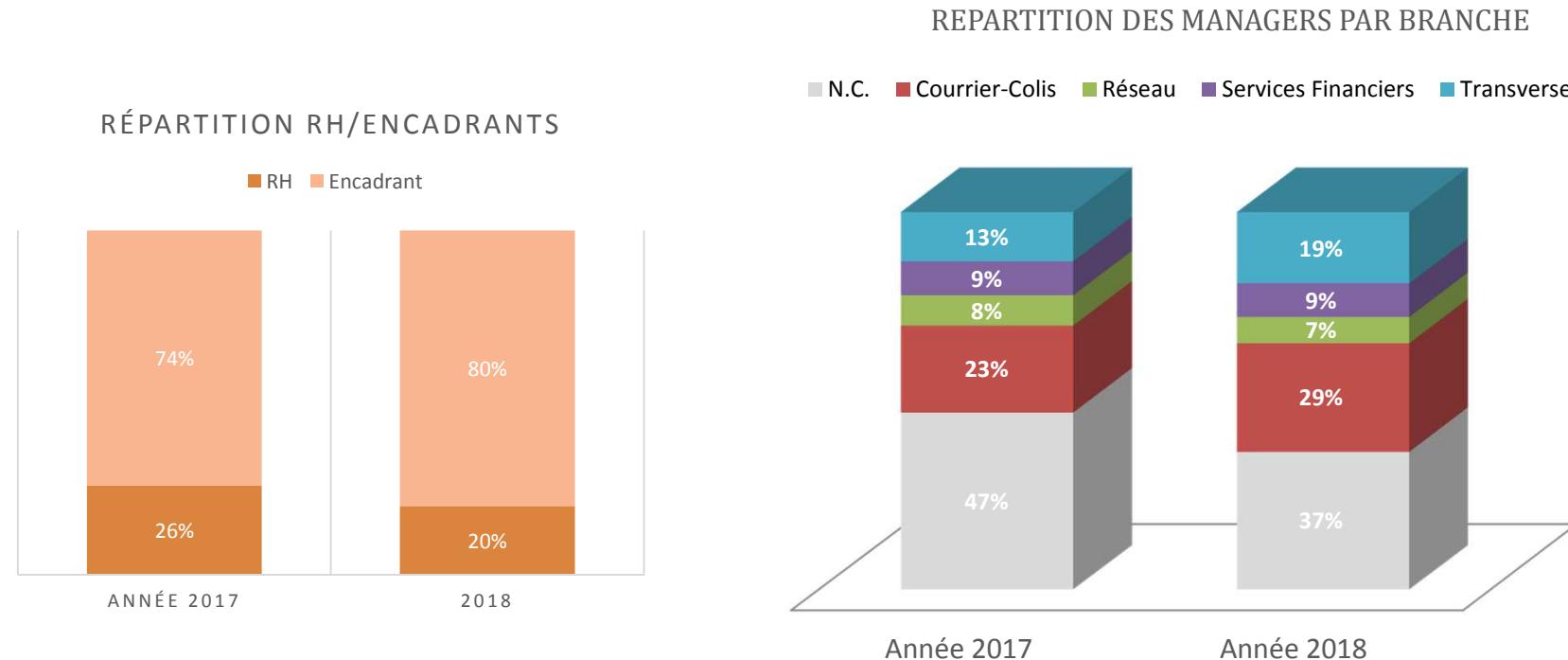
Durée moyenne par entretien



Stabilité de la répartition
des problématiques



Caractéristiques des appellants managers

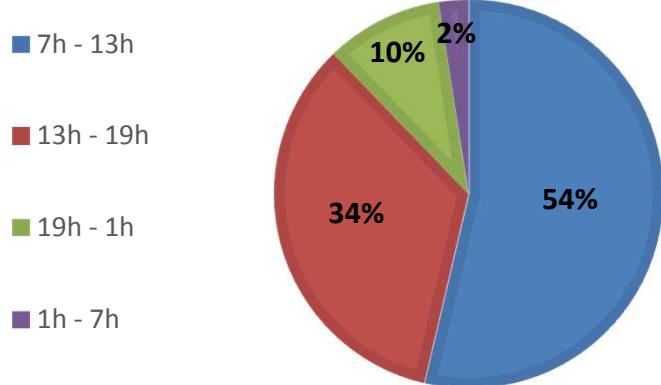


- La part des appels encadrants a augmenté en 2018
- Meilleure qualification de la branche des appelants managers cette année : augmentation des métiers transverse et courrier-colis

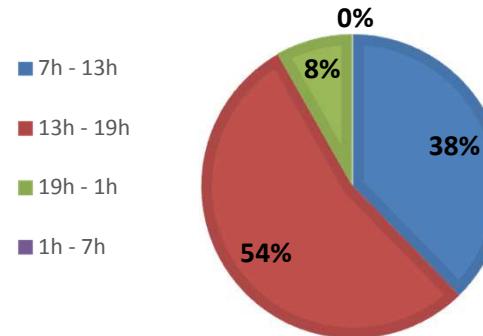


Répartition des appels par tranches horaires

REPARTITION DES APPELS PAR TRANCHES
HORAIRES EN 2018



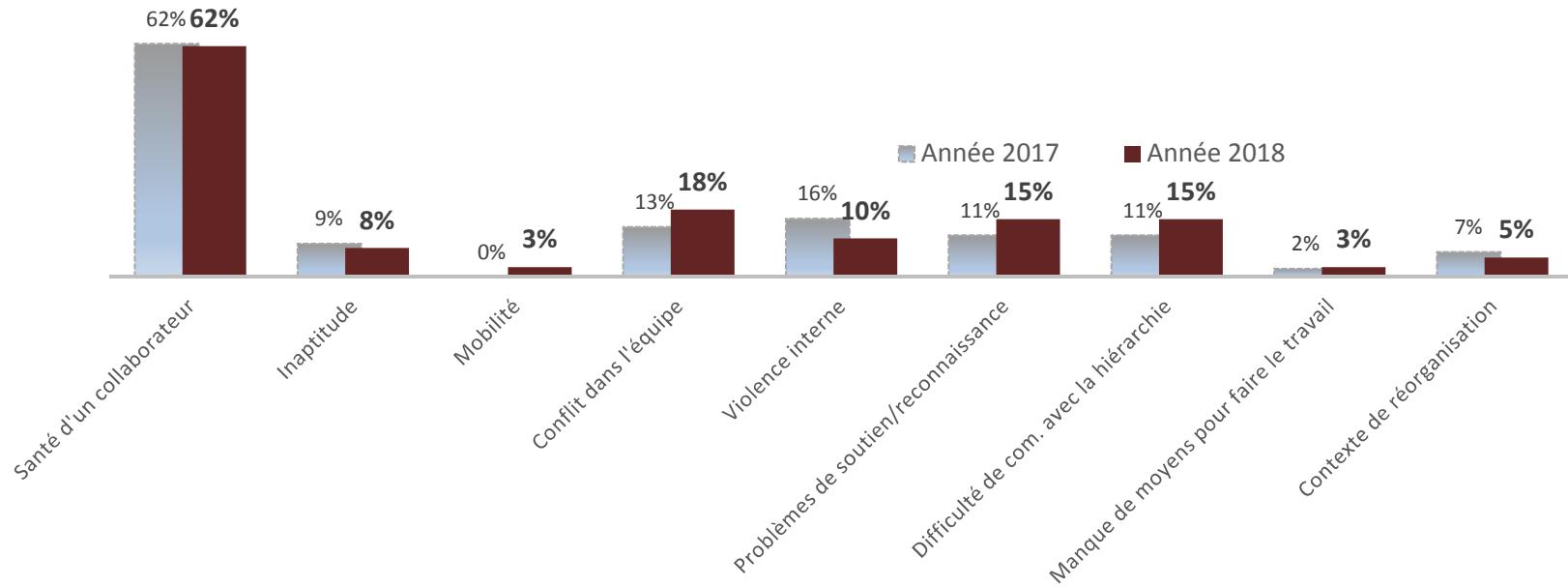
RAPPEL EN 2017



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

Xavier ALAS LUQUETAS, Associé Fondateur d'Eléas

Tel: 06 11 31 82 24



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DES RELATIONS SOCIALES,
DE LA FAMILLE
ET DE LA SOLIDARITÉ

