

Bien dans
son travail

La démarche APALA



LE GROUPE LA POSTE

Bien dans
son travail

Qu'est ce que APALA ?

- **APALA : Avant Pendant Après l'Absence**
- **C'est une démarche qui vise à accompagner individuellement et de manière personnalisée les postiers en absence longue**
- **Il s'agit de bien prendre en compte leurs besoins et ainsi leur permettre de mieux reprendre le travail**
- **Cette démarche repose sur un travail conjoint entre le manager, le responsable RH de proximité, le MTLP et l'AS.**



LE GROUPE LA POSTE

Pourquoi cette démarche (1/2) ?

- **Les absences longues sont de plus en plus importantes**
- **Le retour au travail est d'autant plus difficile que l'absence a été longue**
- **Les aménagements de poste sont plus faciles à réaliser quand ils sont anticipés**
- **Les postiers absents ont des besoins, des questions sur leur situation individuelle**

vais-je passer à demi traitement, comment fonctionne la subrogation, c'est quoi le comité médical, de quelle aide puis-je disposer pour aménager mon domicile, vais-je pouvoir reprendre mon poste de travail.....

Pourquoi cette démarche ?

- **Les postiers ont aussi des attentes en lien avec la vie de l'entreprise qui continue pendant leur arrêt :**

Être informé des changements relatifs à la vie au travail (nouveau manager, vie de l'équipe) ou à leur environnement de travail (nouveau matériel, nouvelle offre, changement d'organisation....) est important pour eux

- **Maintenir un lien avec les postiers en absence longue, s'enquérir de leur situation, bien répondre à leurs questions, les tenir informés des changements, réaliser un ré accueil de qualité facilite le retour au travail et prévient de nouveaux arrêts**

Nos actions ne suffisent pas

- La **PREPARATION DE L'ABSENCE** est rarement faite
- Le **MAINTIEN DU CONTACT** : il n'est pas systématique et il est souvent laissé à l'initiative de l'AS.
- Le **REACCUEIL** : des dispositifs de ré accueil ont déjà été déployés dans certaines branches mais il n'est pas toujours bien fait, parfois considéré comme une « procédure »
- La **CRME** n'examine pas toutes les situations d'absence (absences de moins de 3 mois, maternités, congés pour convenance personnelle...), elle priorise les situations problématiques au regard du maintien dans l'emploi et n'aborde que le cas des personnes déjà absentes

Nous n'avons donc pas encore une démarche globale
et complète pour les postiers en absence longue



LE GROUPE LA POSTE

Objectifs de la démarche

- Transformer notre approche de l'accompagnement des postiers confrontés à une absence longue
- Mettre en place une démarche de service pour chaque postier qui réponde à tous ses besoins
- APALA démarre avant l'absence lorsque c'est possible, se poursuit pendant l'absence si la personne est d'accord et dans tous les cas à son retour.



LE GROUPE LA POSTE

Qui est concerné ?

Tout postier en arrêt depuis au moins 30 jours, quel que soit le motif : maladie, accident, congé maternité, congé pour convenances personnelles.....

Exemples :

- *Postier en arrêt maladie ou en accident du travail : besoin d'informations administratives, et besoin de réassurance sur sa capacité à reprendre l'activité (vais-je pouvoir reprendre mon poste, et en être capable ?)*
- *Postière en congé maternité : vie de l'équipe*
- *Postier qui suit son conjoint en province et qui souhaite un changement de poste : rdv CEP, droits et informations sur sa situation administrative*
- *Postier qui s'est arrêté pour accompagner un proche en fin de vie : droits, congés, vie de l'équipe*

Quels acteurs au service des postiers absents ?

- Le succès d'APALA passe par la participation active de plusieurs acteurs qui agissent en synergie : le RH garant de la mise en oeuvre, le manager, le MTLP, l'AS, le CEP,.....
APALA n'est donc pas une démarche exclusivement RH ou AS.
- Ces acteurs doivent voir ensemble comment apporter les réponses aux besoins exprimés par les postiers. Cela se construit dans le respect des compétences propres à chacun mais aussi en fonction de la qualité du lien établi entre le postier et l'un ou l'autre des acteurs.

Quels acteurs au service des postiers absents(1/2) ?

Il n'y a pas de rôle exclusif mais certaines actions relèvent de la responsabilité unique de l'un des acteurs :

■ Le Manager :

- Il se préoccupe de la situation de la personne absente, est garant de l'organisation de l'activité pendant l'absence et d'un retour au travail dans de bonnes conditions (qualité du ré accueil, respect des préconisations médicales....)

■ Le RH :

- Il est responsable de la mise en œuvre de la démarche APALA.
- Il organise la concertation entre les différents acteurs et coordonne leurs actions

Quels acteurs au service des postiers absents (2/2) ?

Il n'y a pas de rôle exclusif mais certaines actions relèvent de la responsabilité unique de l'un des acteurs :

■ L'AS :

- Il est l'interlocuteur privilégié quand le postier n'a pas donné suite ou n'a pas voulu d'un contact avec l'entreprise. Sa proposition d'action reste conditionnée à l'acceptation du postier.
- Certaines actions de l'AS sont couvertes par le secret professionnel et ne sont donc pas partagées
- Il peut organiser des réunions d'informations collectives pour les postiers absents

■ Le MTLP :

- Il peut recevoir un postier avant son arrêt, lui expliquer l'intérêt de la visite de pré reprise et ses conditions d'organisation (seul le postier, le médecin traitant ou le médecin conseil peuvent la déclencher)
- Il réalise la visite de pré reprise et de reprise
 - Il peut, avec l'accord du postier, prendre contact avec un médecin généraliste ou spécialiste afin d'évaluer les possibles répercussions sur le poste de travail
 - Il apporte conseil auprès du manager pour préparer le collectif de travail au retour d'un collègue

Descriptif de la démarche APALA

AVANT L'ABSENCE (1/2)

- **Présenter la démarche APALA en informant le postier des actions qui lui seront proposées durant son absence et à son retour :**
 - Identifier un acteur référent auquel le postier pourra s'adresser de façon privilégiée et les acteurs spécialisés en fonction du besoin (coordonnées MTLP, AS,....)
 - Définir les modalités de maintien du contact : courrier, contact téléphonique, mail
 - S'engager sur certains principes qui seront mis en œuvre au retour : respect des préconisations médicales, aménagement éventuel du poste.....

Descriptif de la démarche APALA

AVANT L'ABSENCE (2/2)

Livrable
Groupe :
plaquette
d'information
et mise à jour
du flyer sur
les nouvelles
règles en
matière de
surveillance
médicale

- **Donner de l'information :**
 - Situation administrative pendant l'absence (impact sur le salaire, subrogation, congés annuels, visite de pré reprise.....)
- **Traiter les aspects relatifs à l'organisation du travail pendant l'absence**
 - Associer le postier à l'organisation de la continuité de son activité pendant son absence
 - Faire le lien avec la personne qui va prendre en charge l'activité pendant l'absence et organiser une doublure. En cas de recrutement d'un CDD, prévoir son arrivée avant le début de l'arrêt

Descriptif de la démarche APALA

PENDANT L'ABSENCE (1/2)

Le maintien du contact doit toujours se faire avec l'accord du postier et dans le respect du secret médical

- **Le RH organise la concertation entre les différents acteurs pour garantir la démarche APALA et déterminer les actions à mener dans ce cadre**
- **Dès 30 jours d'arrêt envoi par le RH d'un courrier à l'agent contenant :**
 - **La présentation de la démarche APALA**
 - **Les coordonnées de la personne référente susceptible de répondre à ses questions**
 - **L'annonce de la mise à disposition de l'AS**

Livrable GROUPE : modèle de courrier +
plaquette d'informations

LE GROUPE LA POSTE

Descriptif de la démarche APALA

PENDANT L'ABSENCE(2/2)

Le maintien du contact doit toujours se faire avec l'accord du postier et dans le respect du secret médical

- **Prise de contact dans le cadre de la démarche APALA**
 - Prendre des nouvelles du postier
 - Répondre aux questions posées
 - Informer sur les droits et les obligations:
 - Informer sur la vie de l'équipe, les changements, les aspects relevant de la QVT
 - Orienter vers les acteurs compétents : AS, SST en vue d'une visite de pré reprise
 - Identifier les besoins pour anticiper la reprise : rdv CEP, aide à la mobilité, temps partiel thérapeutique.....
- **Suivi :**
 - Si la situation relève de la CRME, suivi dans le cadre de cette instance.
 - Si elle n'en relève pas, suivi organisé à l'initiative du RH
 - Pour les situations pour lesquelles il n'y a pas maintien du contact, prendre conseil auprès de l'AS et du MTLP pour définir ce qu'il convient de faire
 - Commencer à préparer les conditions de retour, notamment lorsque le MDT a effectué des recommandations à l'issue de la visite de pré reprise

Descriptif de la démarche APALA

APRES L'ABSENCE (1/2)

- Préparer le retour

- préparer l'accueil à la fois avec le postier (horaires de reprise, lieu précis où il est attendu et par qui) et avec la personne qui sera présente le jour de la reprise (disponibilité, et conditions du ré accueil)
- Programmer la visite de reprise
- Informer l'équipe du retour du collaborateur
- Gérer les aspects logistiques (matériel, bureau.....)

- Ré accueillir le postier

- L'entretien de ré accueil doit être organisé le jour même du retour : il doit être orienté vers les besoins de la personne, il est bienveillant, ne doit pas être intrusif; il doit se réaliser dans des conditions permettant la confidentialité de l'échange. Il intègre des informations sur la vie de l'établissement pendant l'absence (changements divers...)
- Après l'entretien organiser un temps de « réappropriation du poste », pour les arrêts de plus de 6 mois, il est d'au moins deux jours

Livrable Groupe : des ateliers sur le ré accueil pour les managers et un support de conduite à l'entretien de ré accueil

Descriptif de la démarche APALA

APRES L'ABSENCE (2/2)

- Assurer le suivi :

- Des points réguliers et programmés sont fixés régulièrement : ils se tiennent aussi longtemps que la personne qui reprend le travail les juge nécessaires
- Des actions de formation, de tutorat sont organisées en fonction du besoin identifié
- En cas d'aménagement de poste, refaire le point avec le MDT et avec le préventeur, le cas échéant.
- En CRME, 1 à 3 mois après le retour, partager pour les situations qui le nécessitent sur la manière dont la reprise s'est déroulée et sur les actions éventuelles encore à mener