



## Compte-rendu de la commission « Bien dans son travail » du 11 avril 2018

### Ordre du jour :

1. COMMUNIQUER AUPRES DES CLIENTS DE LA POSTE POUR PREVENIR LES INCIVILITES ET AGRESSIONS
2. INTEGRER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DANS LA CONCEPTION ET LE DEPLOIEMENT DES PROJETS

Documents associés consultables dans l'onglet CNSST LP sur le site militant.

### Participants : voir annexe

CFDT absente, SUD et CGT : un seul présent/OS.

Le docteur Havette nous présente l'adjointe du médecin coordonnateur (1/2/2018) : Mme Wehrly.

FO rappelle la nécessité de travailler en amont avant la mise en place des projets, adhère à ce type de travaux préparatoires qui ont leur utilité. Ne doit pas néanmoins être assimilé à de la cogestion.

### 1. COMMUNIQUER AUPRES DES CLIENTS DE LA POSTE POUR PREVENIR LES INCIVILITES ET AGRESSIONS

Nouvel axe de travail sur les incivilités étant acté avec les partenaires CNSST en plus des actions de formation portant sur les comportements des clients. Ce chantier sera travaillé avec les directions communications des métiers

Pour FO, il est important de régler également les causes racines des incivilités liées aux organisations. Rôle des CHSCT et manque de formation des présidents au regard de ce qui est retranscrit dans les avis formulés.

La direction précise que les incivilités ici sont vues sous l'angle des métiers et de confirmer que les incivilités sont dans tous les métiers : face à face et également à distance via les centres d'appels. Rapport, état des lieux.

Constat que les incivilités augmentent partout dans tous les métiers mais hors métiers Poste aussi. Déclaration 17 400 en 2017 contre 15900 en 2016 soit +9%.

OS : de souligner aussi tout ce qui n'est pas déclaré.

La Poste : actions faites sur la méthode des « 5 pourquoi » dans la phase déclarative et aussi d'intégrer l'effet formation qui peut temporiser le nombre de déclarations dans ces chiffres.

Débat également sur les incivilités entre les clients.

cela peut aussi être du fait des locaux d'accueil, c'est pour cela que « Boloco » va intégrer ce point pour les espaces clients (déjà enclenché).

A la poste il existe déjà des pratiques ciblées sur les situations qui génèrent des civilités. Exemple pris aussi du manque d'information préalable lors de fermetures de sites pour travaux.

De la nécessité d'informer avant et après à la réouverture pour éviter les contestations des usagers.

De noter aussi la réflexion en qualité d'employeur lors de l'accueil de nouveaux postiers.

De valoriser aussi les clients qui sont respectueux car c'est dans la plupart des cas la majorité.

Point Réseau : ont travaillé sur le comportement à avoir et effet d'entraînement face à ces incivilités et surtout plus de cohésion dans l'équipe pour y faire face.

Ne souhaite pas de campagne externe en continu et sont plus sur des campagnes par semaine.

Exemple avec la « semaine du respect ».

Exemple pris de scénettes en salle d'incivilité et de faire des tests avec la sureté.

Exemple pris d'écran dans la salle qui zoom sur des clients inciviles = n'aiment pas se voir dans cette situation, effet miroir.

De l'importance de donner un signe aux clients et aux postiers mais ce sujet dépasse l'entreprise.

De l'utilité de communiquer.

#### Débat avec les os sur :

- Le parcours clients pas évident, ce qui génère des incivilités et pas de cohérence entre les acteurs lors des réponses (face à face ou à distance). Pratiques non uniformes.
- De concevoir que le client a le droit d'être mécontent.
- Les papiers sont un irritant et manque de clarté et de cohérence selon les acteurs. Utilité d'avoir une information écrite sur les documents à fournir soit par une information directe soit par affichage dans les locaux.
- Débat sur l'utilité sociale de nos métiers.
- Dysfonctionnements ou changements non accompagnés, sans information sont générateurs de mécontentement et d'incivilités. De prendre en compte aussi que ce n'est pas forcément dans des quartiers difficiles mais que les clientèles professions libérales sont génératrices d'incivilités aussi. Donc toutes les zones sont touchées.
- BSCC présentation de la démarche post agression et rôle managérial.

#### Suite débat FO :

- D'avoir plus d'indicateurs sur les chiffres donnés pour cibler les incivilités et population concernées.
- Pédagogie.
- Importance de traiter les manquements dans le cadre du parcours clients.
- Incivilités croissante aussi par relations mail ++ sur les centres financiers mais comme on va étendre la relation à distance (cf cobra) au réseau il faut s'intéresser à ces incivilités (insultes mails = défouloir).
- De relativiser le rôle utile des postiers vis-à-vis de la clientèle et ce qu'il y a derrière.
- Traiter les causes racines.
- Importance d'avoir des relations humaines et non pas que des automates
- De travailler sur l'axe clients satisfaits. Cela fait du bien d'avoir des messages positifs qu'il puisse y avoir aussi des clients satisfaits c'est important. De savoir qu'on a bien fait notre travail.
- D'avoir l'avis sur type de campagne par des psychologues comment cela peut être perçu

#### Débat sur les primo arrivants faut il le signaler aux clients ?

Pas forcément car stigmatisation et peut aussi amplifier les incivilités. Si client incivile cela ne l'arrêtera pas.

Débat également sur la sous traitance.

Débat sur le support camions et inter métier.

#### La Poste synthèse de noter :

- Importance de marquer notre valeur des métiers ce qui est fort d'ailleurs pour les postiers. Et ceci en lien avec les services.
- De valoriser aussi la clientèle.
- De voir au-delà sur certains services pourquoi c'est mal compris par la clientèle et d'informer en amont sur changements, dysfonctionnement.
- Plan de prévention doit être transverse à tous les métiers = directive pour les communicants.
- Doc Havette : importance du point de vue psychologique comment cela peut être pris par les clients.
- De regarder le parcours client et cohérence entre les divers canaux.

## **2. INTEGRER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DANS LA CONCEPTION ET LE DEPLOIEMENT DES PROJETS— étude d'impact et méthode de conduite au changement.**

Débat sur l'étude d'impact du fait de la particularité de mise en œuvre très aléatoire selon les métiers.

FO : question de méthode et de volonté. Importance de suivi et de mise en œuvre des plans d'actions.

La Poste : « quand on effectue une vraie étude d'impacts, ça se passe mieux » !

Importance d'avoir des acteurs/animateurs formés.

Importance de la participation des postiers (agents et managers) et surtout du sens donner à participer à ces EI.

= que la démarche EVRP.

De démontrer l'utilité des études d'impacts et doit être fait en amont.

CHSCT : du rôle du président pour animer les séances.

Importance du suivi des plans d'actions et de voir ce qui peut remonter pour analyse en CNSST pour intégrer aux projets = prévention.

Réflexion portée au Réseau sur le fait de modifier et de faire de plus en plus à distance avec les outils dédiés.

Il y a la théorie et le réel : partagé par tous.

Importance de regarder ce qui fonctionne et ne fonctionne pas pour trouver une médiane ;

De rappeler l'importance et utilité d'une étude d'impacts.

De la nécessiter de mieux l'intégrer dans la démarche et de donner du sens au projet.

Le BRH de la MCDC sera prolongé d'un an et voir à inscrire l'étude d'impact dans cette prolongation et certains rappels ?

Point sur la filière organisation qui n'est pas une vision RH. ? Un module de formation dédié ? Voir pour parcours professionnel. Il faut une sensibilisation de ces acteurs sur la santé au travail.

**Conclusion : les actions vont être travaillées d'ici l'été et feront un retour probablement à la CNSST de juillet .**

Représentants FO : Noëlle Pelegris et Thierry Roux.