



## **Commission Nationale Santé Sécurité au travail du 15 avril 2020**

**Présentation du dispositif d'écoute et de soutien psychologique – contexte COVID**



# Numéros Verts La Poste en période de crise du Covid

- 1 Présentation des données comparées au 31 mars de la « ligne tous postiers »
- 2 Proposition de typologie des entretiens « ligne tous » postier depuis l'annonce du confinement et analyse qualitative
- 3 Conclusion et questions-réponses



# *Remarques préalables sur les 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 ni de sondage.*

*Elles ont été compilées afin de comprendre comment la crise du Covid impactait les personnes qui, au sein du groupe La Poste, se saisissent de ce dispositif. Elles permettent de présenter la compréhension des appelants par les psychologues Eléas intervenant sur le dispositif d'écoute et de soutien psychologique.*

*Ces données restent partielles ; leur présentation au cœur de la crise dans un contexte en constante évolution rend leur interprétation et leur analyse délicate. Avec du recul, un traitement plus approfondie et plus précis pourra être entrepris.*

Données comparées au 31 mars  
ligne « Tous Postiers »

1



## Nombre d'appels

Appels	2017	2018	2019	2020 <small>appelants</small>
Janv	101	77	109	133 (91)
Fev	78	105	110	200 (118)
Mars	94	271*	104	193 (147)
<i>Moyenne</i>	<i>91</i>	<i>151</i>	<i>107</i>	<i>175</i>

- ✓ Un nombre d'appels élevé depuis le début d'année
- ✓ En mars, un niveau d'appel presque doublé par rapport à 2019 (mars 2018, suite à la relance de la communication)
- ✓ 70% des appels de mars depuis l'annonce du confinement (16 mars)



- ✓ Un impact « risque covid » non exprimé dans les entretiens en février  
Le nombre d'appels en février s'explique par un nombre d'entretiens de suivi plus important (moins d'appelant en février qu'en mars)

- ✓ **En revanche, confirmation tendancielles depuis le début d'année:**
  - ✓ Accroissement du nombre d'appelants de sexe féminin

2017	2018	2019	2020 trim 1
61%	65%	66%	73%

- ✓ Accroissement du nombre d'appels pour motifs personnels

	2018	2019	2020 trim1
Mixte	15%	14%	18%
perso	34%	40%	48%
Pro	51%	46%	33%



## Appelants par métier

	2018	2019	2020 trim1
Transverse	3%	5%	7%
Services Fi	7%	6%	5%
Réseau	12%	10%	6%
Courriers colis	37%	32%	34%
NC	42%	47%	48%

- ✓ La répartition des appellants par branche reste globalement stable au cours du premier trimestre par rapport aux dernières années. La part des appels en provenance de la branche Courrier Colis demeure la plus importante, ce qui concorde avec la répartition des effectifs La Poste par branche.



## Principales thématiques évoquées au cours du premier trimestre jusqu'à l'annonce du confinement

---

### ✓ Thématiques pro

- ✓ Incertitude par rapport à l'avenir (18%)\*
- ✓ Changement des conditions de travail (13%)
- ✓ Reconnaissance soutien (13%)
- ✓ Conflit avec la hiérarchie (13%)

### ✓ Thématiques perso

- ✓ Conflit ou problématiques familiales (30%)
- ✓ Isolement social (30%)
- ✓ Maladie (21%)

\* *Évolution en mars à 25%*

## Typologie d'appels et estimation « ligne tous » postier depuis l'annonce du confinement

2



## Typologie d'appels reçus depuis l'annonce du confinement et estimation

---

- ✓ Les appels en lien avec le risque de contagion ou avec la contagion : 40% approx
  - Appelant à domicile
  - Appelant travaillant sur site
  - Contaminé ou proche
- ✓ Les appels en lien avec la situation de confinement : 30% approx
  - Symptômes en lien avec le confinement
  - Conséquences indirectes du confinement
- ✓ Les appels concernant les conditions de travail en lien avec le COVID : 10% approx
  - ✓ Télétravail
  - ✓ Travail sur site
- ✓ Les autres appels (perso et pro sans lien avec le covid) : 20% approx
  - Perso
  - Pro



## Concernant :

- ✓ Les appels en lien avec le risque de contagion ou avec la contagion
- ✓ Les appels en lien avec la situation de confinement
- ✓ Les appels concernant les conditions de travail en lien avec le covid



- ✓ Les réorientations : elles s'opèrent sans différence avec en plus, pour les questions spécifiques, le N° Vert 0800 mis à disposition par le gouvernement (symptômes, prises en charge...).
  
- ✓ La ligne manager : Un moyenne de 10 appels par mois. Pas d'accroissement depuis la crise du COVID.

## Conclusion et questions-réponses

3



### 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

