

Coronavirus

Action et observation du réseau des assistants sociaux

CNSST La Poste du 8 juillet 2020

DRH-Groupe

1. L'animation des assistants sociaux pendant la crise

(1/2)

- Dans le cadre de la gestion de la crise Coronavirus, l'assistante sociale coordonnatrice nationale des assistants sociaux et les assistants sociaux conseillers techniques des Branches ont mis en place :
 - ✓ des modalités spécifiques d'animation et d'information du réseau des assistants sociaux
 - ✓ en complément du management des Direction des Ressources Humaines
 - ✓ coordonnée avec les différents acteurs de la gestion de crise :
 - Directions Prévention santé sécurité au travail
 - Services de santé au travail
 - CSRH
 - D NAS

1. L'animation des assistants sociaux pendant la crise (2/2)

□ Les objectifs de cette animation :

- ✓ partager les décisions des Autorités, et les décisions prises par La Poste
- ✓ analyser les impacts de la crise sanitaire sur la situation sociale des postiers, leur vie professionnelle et leur vie privée
- ✓ partager les questions et problématiques rencontrés sur le terrain par les assistants sociaux, avec une attention particulière sur les difficultés administratives rencontrées par les personnes éloignées du travail
- ✓ adapter les dispositifs engageant leur action (dispositif d'aide pécuniaire notamment)

□ Le fonctionnement :

- ✓ Des réunions quotidiennes pendant les six premières semaines du confinement, espacées 1 journée sur 2 jusqu'à la fin du confinement
- ✓ Des points deux fois par semaine organisés par chaque ASCT avec les assistants sociaux de sa zone
- ✓ Une communication nationale régulière portée par l'ASCN vers l'ensemble des assistants sociaux



2. L'accompagnement individuel des postiers (1/2)

- Le réseau des assistants sociaux a concentré son action sur l'accompagnement social des postiers pendant la crise du coronavirus pour :
 - ✓ Etre à l'écoute des postiers, répondre à leurs interrogations et relayer auprès d'eux les mesures de prévention et les dispositions administratives
 - ✓ Etre en appui des managers
- Les entretiens ont été réalisés à distance pendant le confinement. Ils reprennent sur site progressivement, dans le respect des mesures barrières.
- Une communication spécifique a été réalisée pour faciliter l'accès des postiers au service social : annuaire AS mis en ligne sur Le Portail Malin accompagné d'articles rappelant le rôle du réseau pendant la crise sanitaire

2. L'accompagnement individuel des postiers (2/2)

□ Les points marquants :

- ✓ 5350 demandes en lien direct avec le COVID pendant les 8 semaines de confinement :
 - à part égale les demandes en lien avec la vie professionnelle (52%) et la vie personnelle (48%)
 - Agents : 85%, managers : 13%, retraités : 2%
 - BSCC : 47%, Réseau : 31%, Services Financiers : 19 %, transverse : 2%
- ✓ Une crise qui percute tous les aspects de la vie et qui engendre une perte de repères tant professionnels que personnels,
- ✓ Des demandes en lien direct avec les réactions psychologiques observées pendant la crise :
 - la sidération,
 - la peur de la contamination pour soi et ses proches
 - la réorganisation de la vie personnelle pour gérer cette période inédite,
 - l'incertitude générée par le dé-confinement et le sentiment de fatigue

3. L'accompagnement individuel des postiers, en lien avec la gestion administrative

- Plus du tiers des demandes portent sur la gestion administrative (37% du total des demandes)

L'intervention des assistants sociaux a permis de :

- ✓ Clarifier la situation administrative de postiers en situation particulière (régularisation d'absence, prise en compte de situations personnelles non connues de l'entreprise....)
- ✓ Aider les postiers maîtrisant mal les outils numériques, dans la réalisation des démarches administratives (déclarations sur le site : « declare.ameli.fr » ..)
- ✓ Faire de la pédagogie auprès des postiers et des équipes pour éviter des interprétations erronées de la réglementation
- ✓ Eclairer l'entreprise sur la situation particulière de certains postiers (aidants, personnes fragiles, fonctionnaire non pris en compte au départ dans les recommandations de l'assurance maladie....)
- ✓ Donner en complément du RH, une information personnalisée sur la gestion administrative en y intégrant la dimension personnelle.

4. L'action des assistants sociaux en lien avec la santé

Le maintien du lien pendant l'absence, facilité par l'expérience de la démarche APALA

- ✓ Plus de 1400 demandes / contacts en lien avec la santé, dont près de 1000 pendant les 4 premières semaines du confinement (28 % de l'ensemble des demandes)
- ✓ Une complémentarité des rôles pour maintenir le contact avec les postiers : les AS en soutien des managers et des RH, sur les situations les plus sensibles ou pour les postiers déjà suivis par le service social
- ✓ Des questions nombreuses en lien avec les aspects psychologiques liés au confinement (isolement social, solitude....)
- ✓ Un soutien psychosocial nécessaire pour accueillir les questions, les inquiétudes, informer sur les mesures barrière et préparer le retour au travail

5. L'accompagnement individuel des postiers en lien avec l'organisation de la vie familiale

- La crise sanitaire envahit aussi la vie privée et génère un fort besoin de conseil et d'accompagnement psychosocial :

20% du total des demandes (1010) ont porté principalement sur :

- ✓ Les problématiques familiales : tensions, violences familiales, conflit avec les enfants, gestion du suivi scolaire.....
- ✓ L'accompagnement des familles confrontées à l'hospitalisation, ou le décès d'un proche
- ✓ Le logement : besoin d'hébergement, financement de nuitées d'hôtel, mise à l'abri pour des victimes de violences conjugales ou familiales

6. L'action des assistants sociaux pour la prévention collective (1/2)

- Sur le plan collectif, les Assistants sociaux ont contribué :
 - ✓ à l'évaluation des risques professionnels,
 - ✓ aux groupes pluridisciplinaires réalisés en amont des CHSCT
 - ✓ aux CHSCT

6. L'action des assistants sociaux pour la prévention collective (2/2)

- Dans le cadre de cette démarche, les assistants sociaux mettent notamment l'accent sur :
 - ✓ Le fait que les mesures de prévention sont mieux comprises et mieux intégrées
 - les dotations en masques apportent de l'apaisement,
 - les mesures barrière s'imposent peu à peu partout
 - les dispositifs visant à accompagner les collaborateurs présentant des symptômes COVID et la mise en quatorzaine des cas contacts rassurent les équipes.
 - ✓ Les risques associés au retour au travail des personnes éloignées du service depuis longtemps pour retrouver leurs marques dans leur environnement : règles de vie, gestes et relations de travail sont modifiés ;
 - ✓ Le temps d'adaptation nécessaire pour prévenir les tensions avec ceux déjà en poste.
 - ✓ Une partie minoritaire des télétravailleurs particulièrement isolés ou en difficulté dans l'équilibre « vie pro-vie perso », notamment les parents d'enfants en âge scolaire, quand les conditions du logement rendent difficiles le partage des lieux de vie et de travail.