

# **Coronavirus**

## **Action et observation du réseau des assistants sociaux**

CNSST La Poste du 8 juillet 2020

DRH-Groupe



LE GROUPE LA POSTE

# 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](http://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 <sup>(1/2)</sup>

- 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.