



LE GROUPE LA POSTE

Commission Nationale Santé Sécurité au Travail

Présentation de l'activité de la ligne d'écoute et de soutien psychologique – Bilan 2020 et synthèse 1^{er} semestre 2021 –

Emmanuel PETIT, Vice-Président du cabinet ELEAS

Benjamin LANGÉ, Responsable pôle écoute et soutien

Jeudi 7 octobre 2021

Remarques préalables sur les rapports d'activité 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**. Ces données partielles reflètent avant tout une somme de situations individuelles qui peuvent présenter des points communs. Les lignes d'écoute n'ont pas vocation à établir un recensement exhaustif des données sur les appelants mais en premier lieu à leur offrir le soutien psychologique qui leur est nécessaire.
- Elles permettent de présenter la compréhension qu'ont les psychologues ELEAS intervenant sur la ligne d'écoute des situations des appelants.
- *Rappel : la confidentialité du dispositif amène une attention toute particulière aux contenus des informations personnelles qui ne sont jamais transmises et conservées exclusivement au sein d'un applicatif informatique sécurisé prévu à cet effet : fiche anonyme avec un identifiant qui préserve la confidentialité des données.*

1

Ligne d'écoute « Tous Postiers » - Bilan 2020

2

Ligne d'écoute et d'accompagnement managérial – Bilan 2020

3

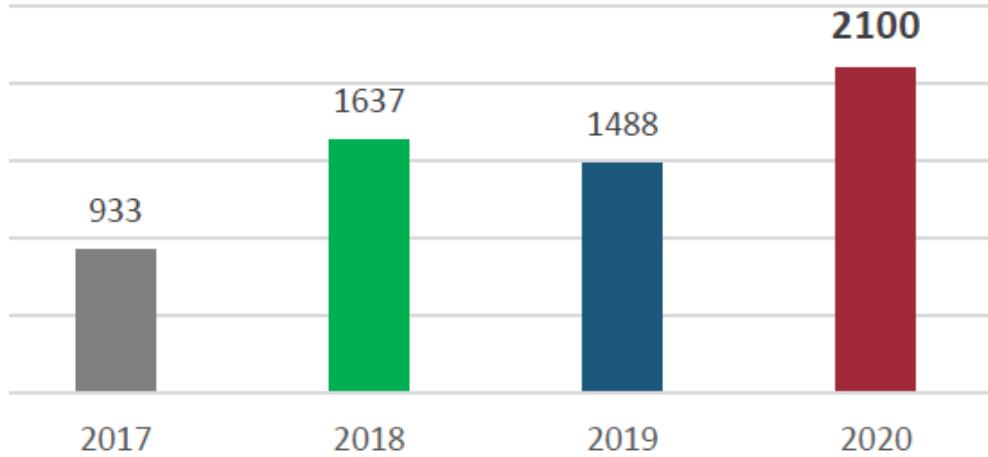
Synthèse d'activité lignes d'écoute 1^{er} semestre 2021

1 ligne d'écoute « Tous Postiers » Bilan 2020

Tous
Postiers

Une augmentation du nombre d'appels au fil des ans

Tous
Postiers

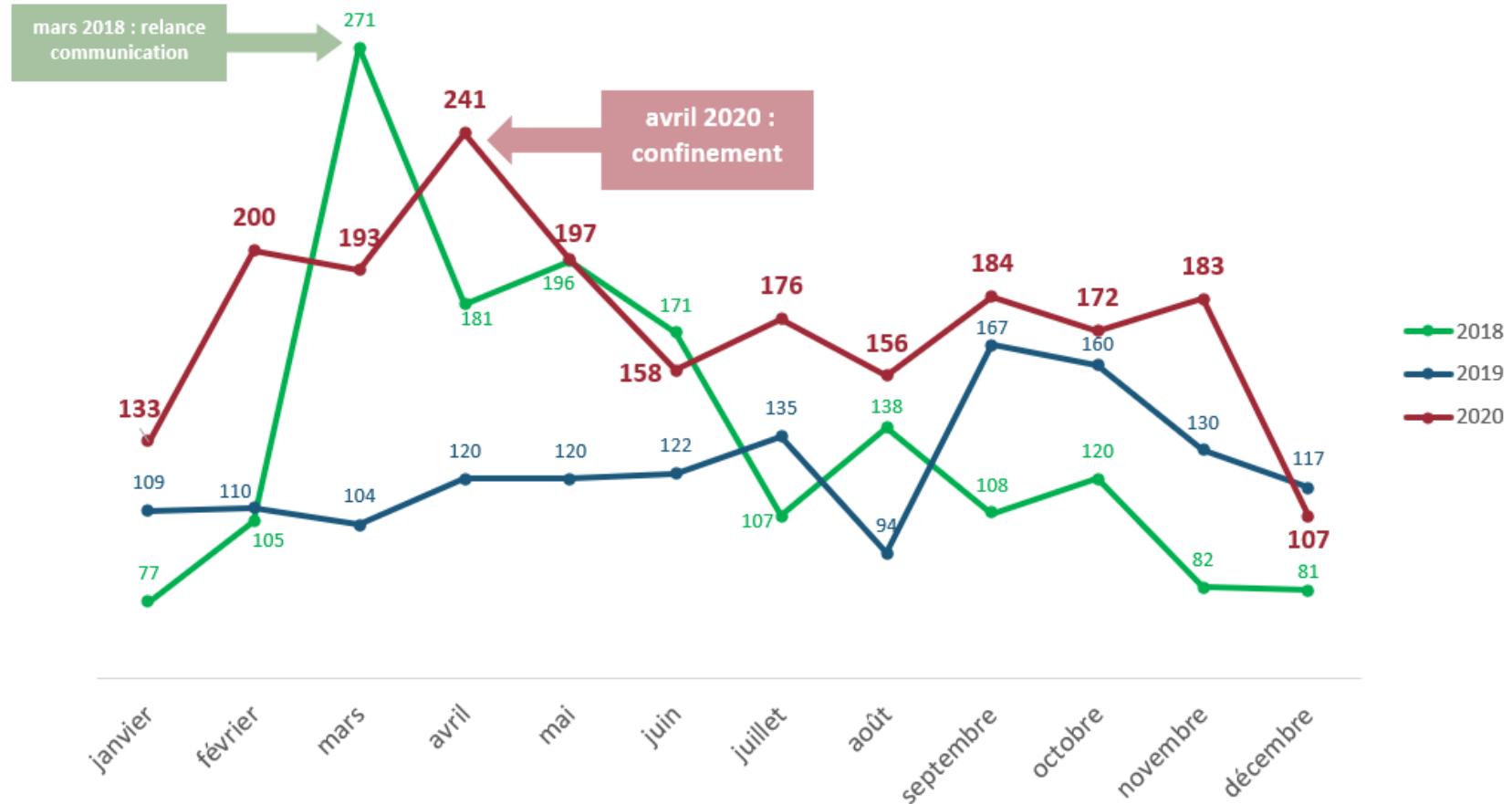


2020 est l'année où la ligne a traité le plus d'appels depuis 2017. En 2020, il y a une moyenne de 175 appels traités mensuellement (contre 124 en 2019, 136 en 2018 et 78 en 2017).

Un pic notable d'appels pendant le 1^{er} confinement en 2020

Tous Postiers

Evolution comparative du nombre d'appels mensuel



Une prédominance d'entretiens ponctuels et des suivis plus longs

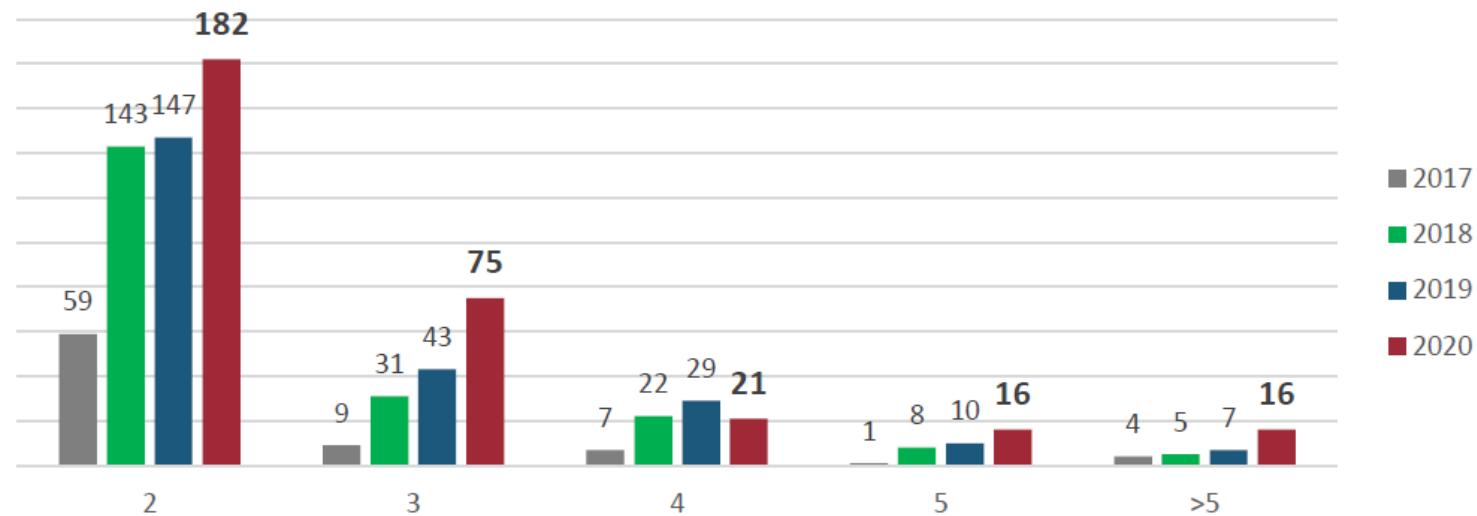
Tous Postiers

84% des entretiens ne donnent pas lieu à un suivi (traitement immédiat de surcharge émotionnelle permettant une diminution rapide de la tension).

Lorsqu'un suivi est mis en place, il se concrétise le plus souvent par 2 entretiens, ou 3.

Le suivi des appellants par ELEAS s'améliore : la moyenne d'appels par appelant se situe à 1,39 en 2020, contre 1,36 en 2019, 1,31 en 2018 et 1,16 en 2017.

Répartition du nombre d'entretiens par suivi

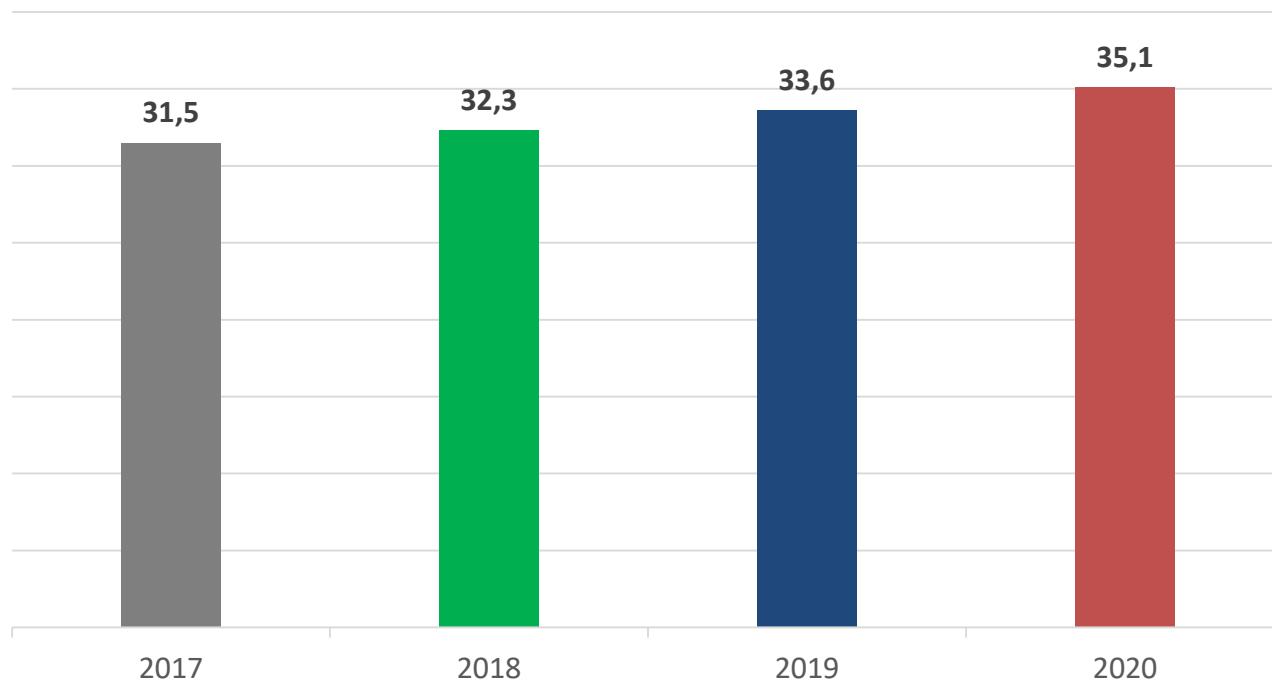


Pour rappel, le dispositif ne propose pas de prise en charge de type psychothérapeutique

Une durée d'appel qui témoigne d'un cadre d'entretien solide au fil des ans

Tous Postiers

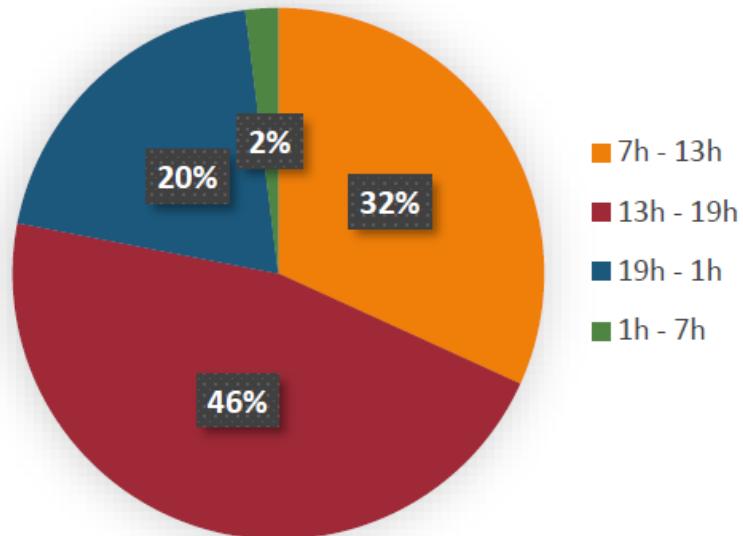
Durée moyenne des entretiens (en mn)



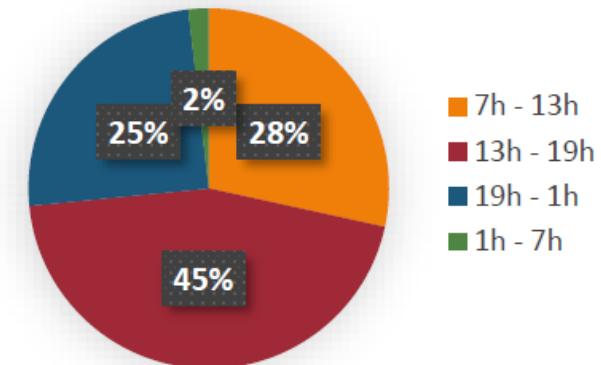
Des appels passés en majorité pendant l'après-midi

Tous
Postiers

Répartition des appels en fonction des tranches horaires en 2020



Répartition des appels en fonction des tranches horaires en 2019

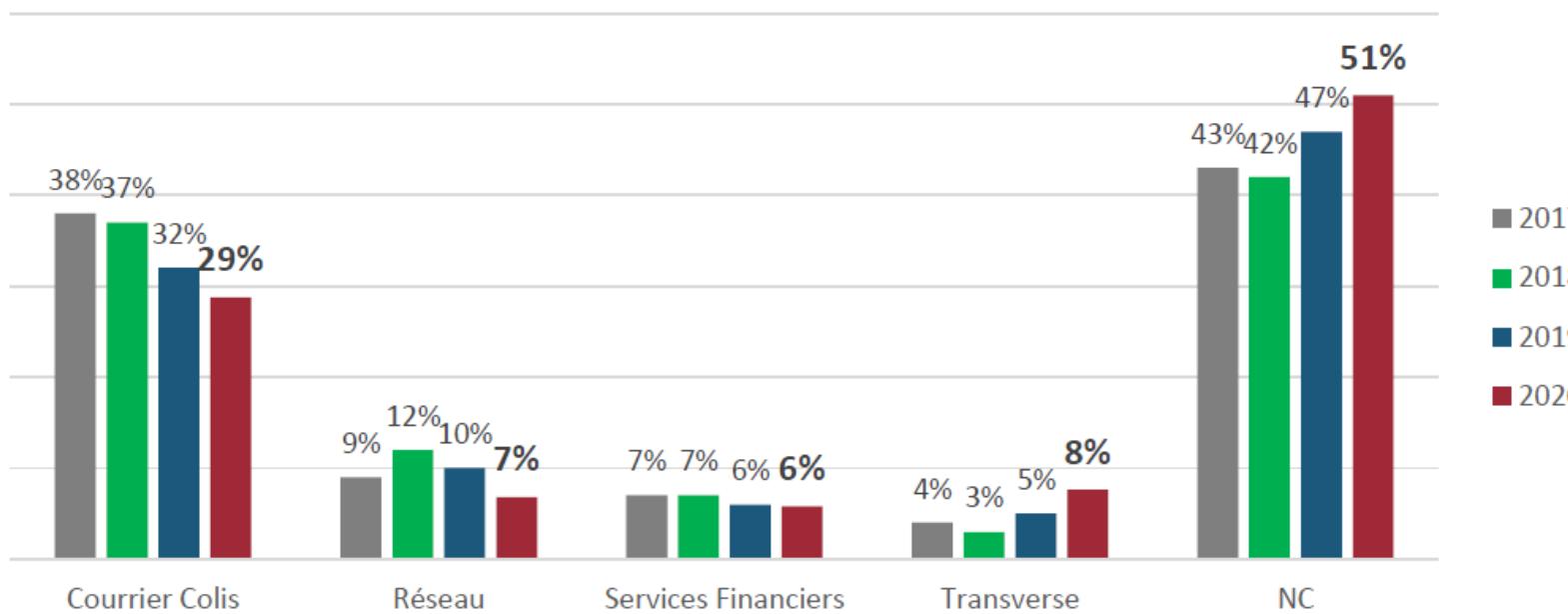


Presque un appel sur deux se déroule en après-midi. Le taux d'appels en matin est un peu plus important en 2020 que l'année précédente, et inversement pour les appels de soirée.

La répartition des appellants par branche reste globalement stable

Tous Postiers

Répartition des appellants par branche

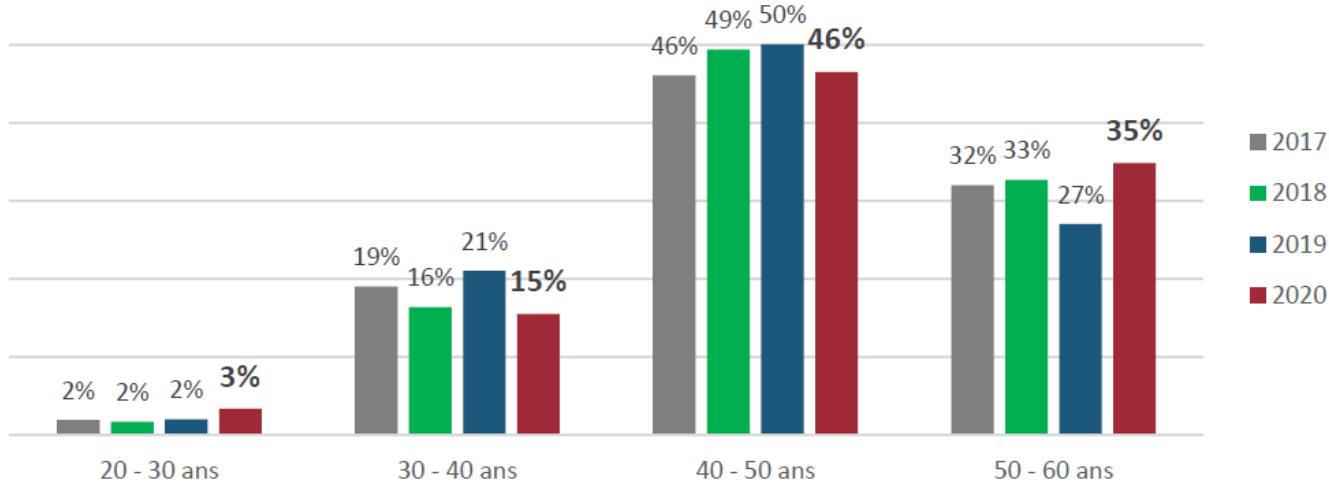


Les psychologues écoutants du dispositif d'écoute sont sensibilisés à l'**importance de connaître la branche d'appartenance des appellants**. Cependant, dû au fait qu'un nombre important d'entretiens sur une problématique personnelle ait été traité, le nombre de N.C. a augmenté en 2020.

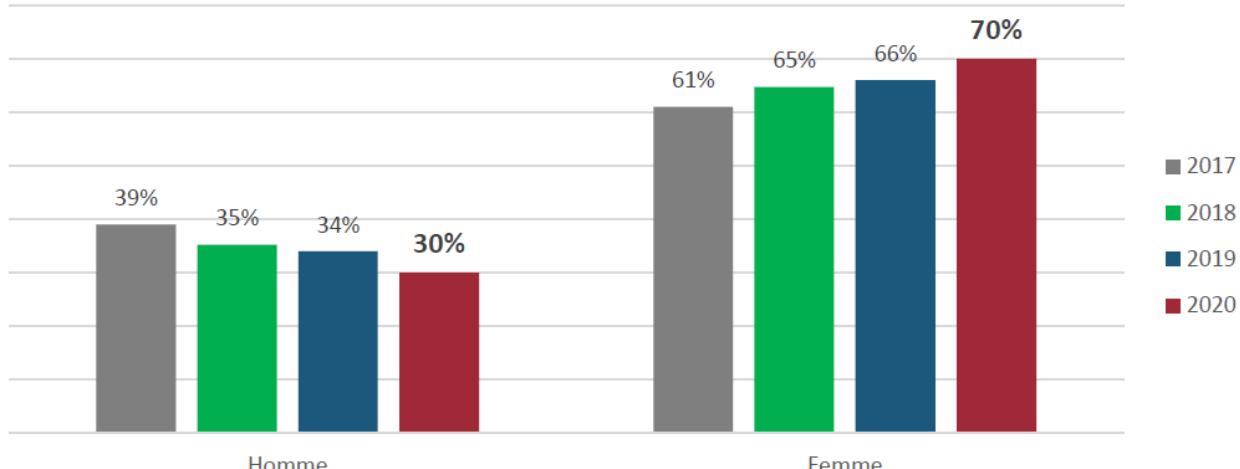
Répartition des appellants par âge et genre

Tous Postiers

Répartition des appellants par tranche d'âge



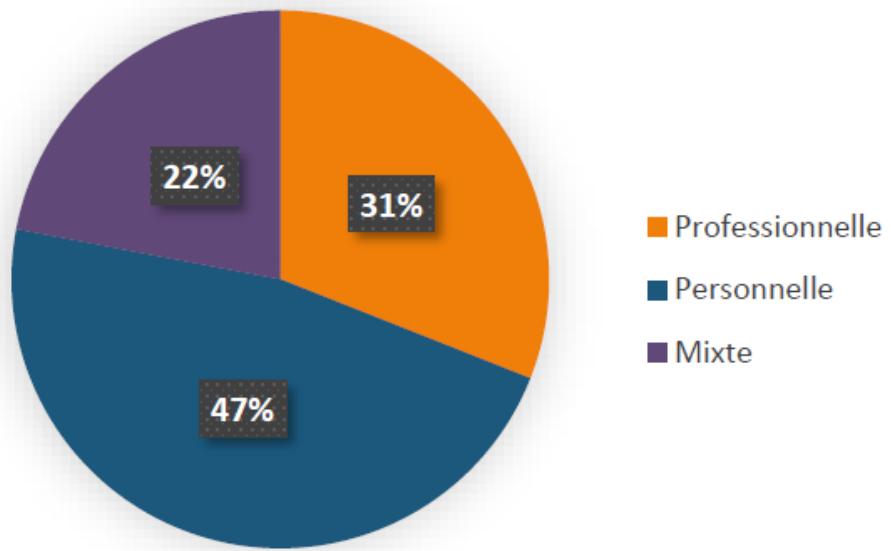
Répartition des appellants par genre



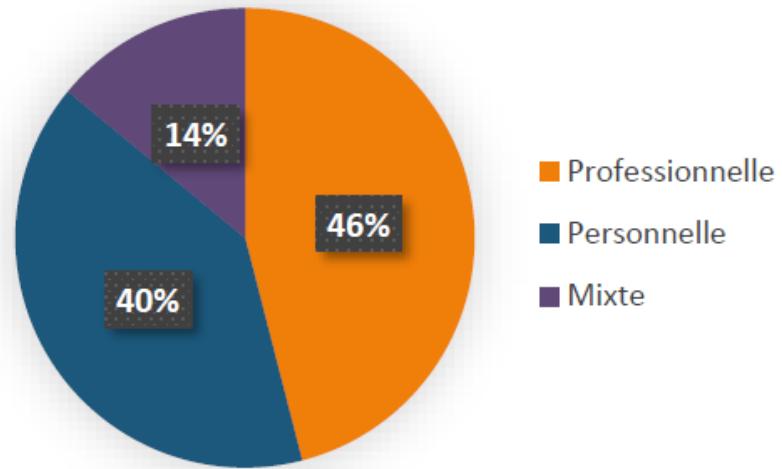
Une augmentation significative des problématiques personnelles

Tous Postiers

Répartition des problématiques en 2020



Répartition des problématiques en 2019



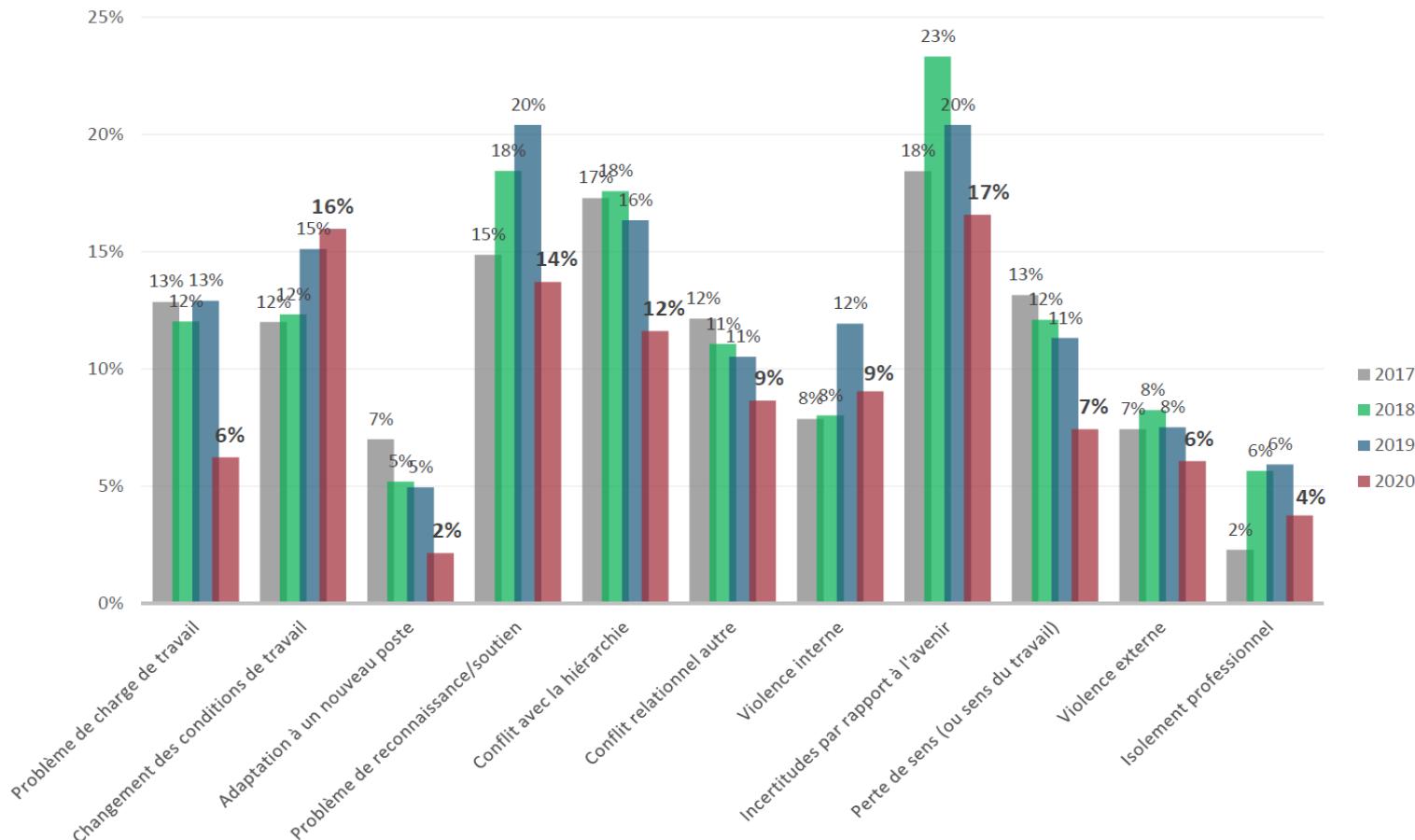
Contrairement aux années précédentes, la proportion d'entretiens concernant une problématique personnelle a été beaucoup plus importante cette année. Ainsi, seulement 31% des entretiens ont concerné une problématique strictement professionnelle, contre 46% en 2019, 51% en 2018 et 44% en 2017.

Cette caractéristique se retrouve dans nos autres dispositifs d'écoute : en 2020, la crise sanitaire et ses conséquences sur l'organisation du travail ont entraîné de vives répercussions dans la vie personnelle des salariés.

Des thématiques professionnelles en lien avec la crise sanitaire

Tous Postiers

Proportion des thématiques professionnelles

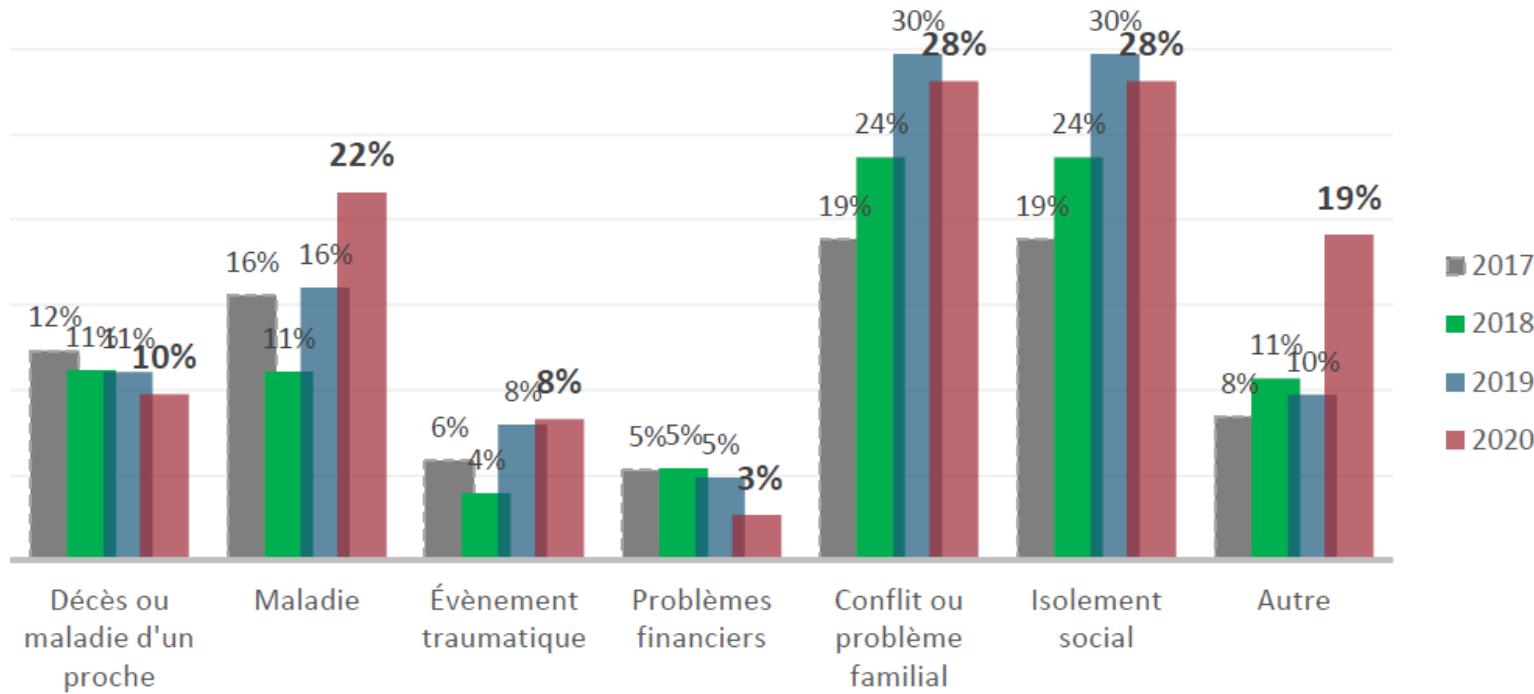


Les thématiques les plus évoquées sont « Incertitudes par rapport à l'avenir » (17%), « Changement des conditions de travail » (16%) et « Problème de reconnaissance/soutien » (14%). Ces thématiques sont en lien direct avec les changements organisationnels provoqués par la crise sanitaire.

Des thématiques personnelles également impactées par la crise sanitaire

Tous Postiers

Proportion des thématiques personnelles

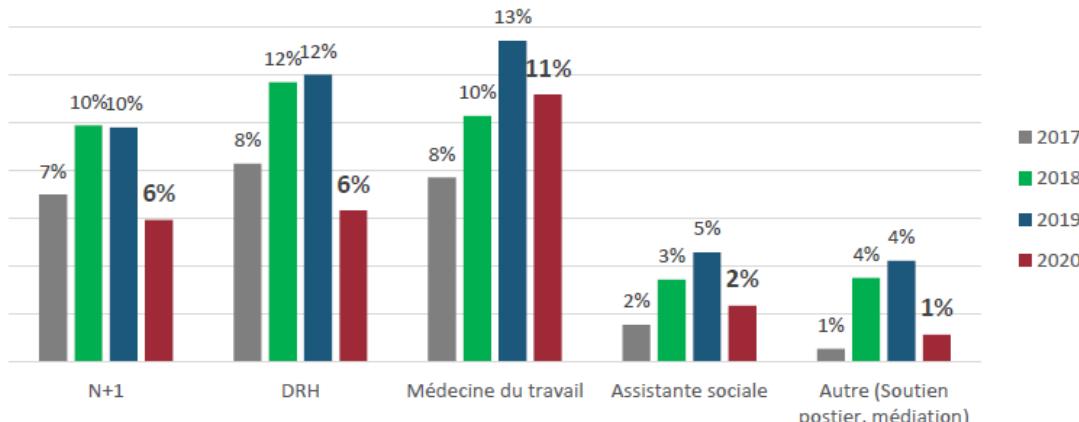


Les deux thématiques personnelles les plus abordées en 2020 sont constantes par rapport à l'année précédente. Cependant, l'item « Maladie » arrive désormais en 3^{ème} position, à relier à la pandémie. L'augmentation de l'item « Autre » correspond à des entretiens sur des problématiques inédites en lien avec la crise sanitaire.

Les orientations à l'issue des entretiens

Tous Postiers

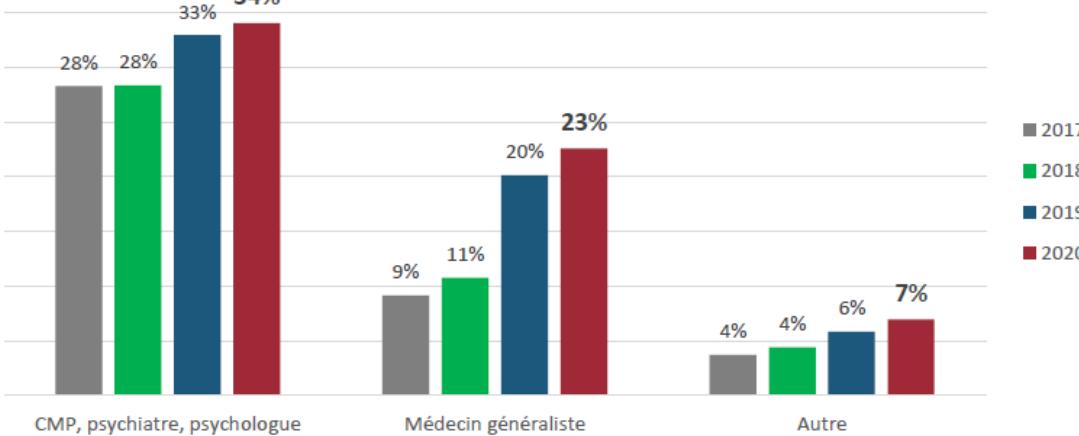
Proportion des orientations internes réalisées



La proportion des orientations externes reste relativement stable depuis la mise en place du dispositif.

En 2020, on peut noter plus d'orientation externe qu'interne, sûrement en lien avec les problématiques privées qui ont été plus représentées.

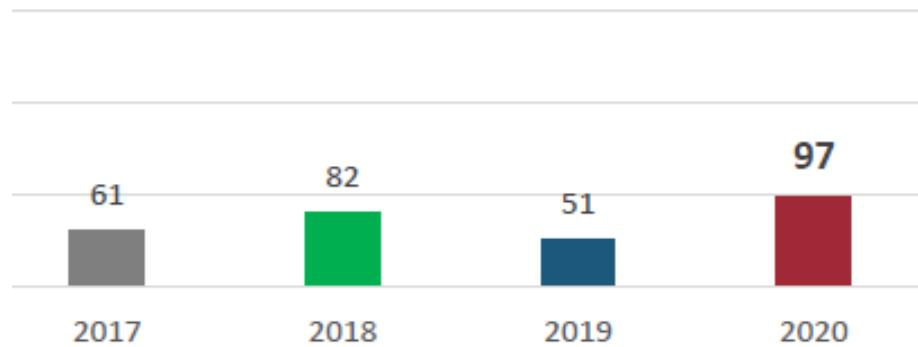
Proportion des orientations externes réalisées



2 Ligne d'écoute et d'accompagnement managérial Bilan 2020

Managers
–
Acteurs RH

Un nombre d'appels en augmentation mais qui reste plutôt faible

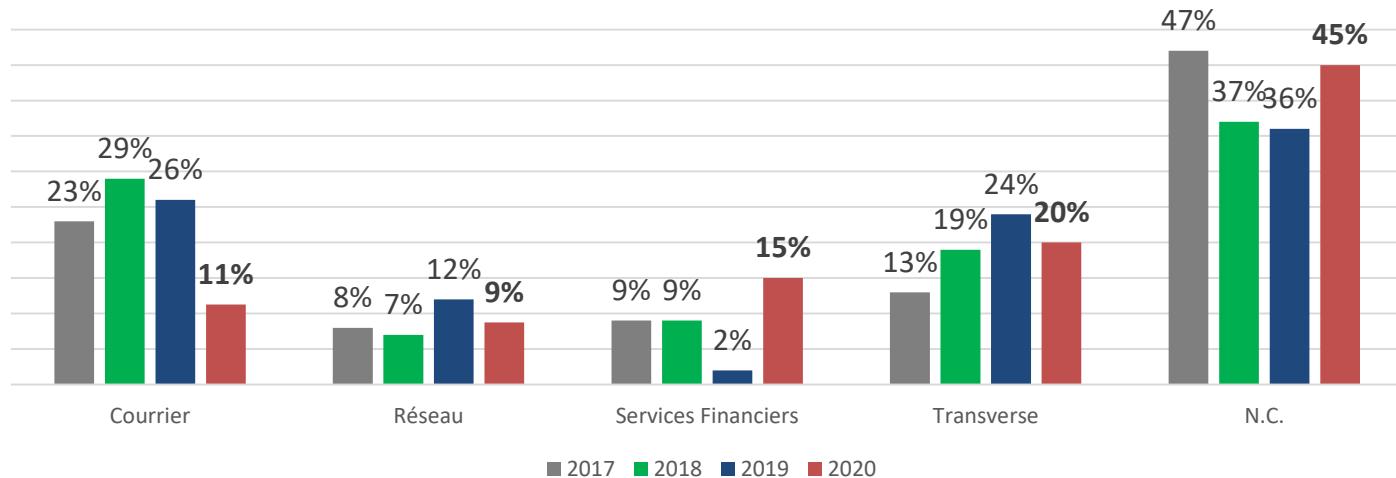


Le nombre d'appels et d'appelants managers reste globalement très faible cette année. On constate cependant qu'il s'agit du plus important taux d'appels sur la ligne Managers/RH depuis 2017.

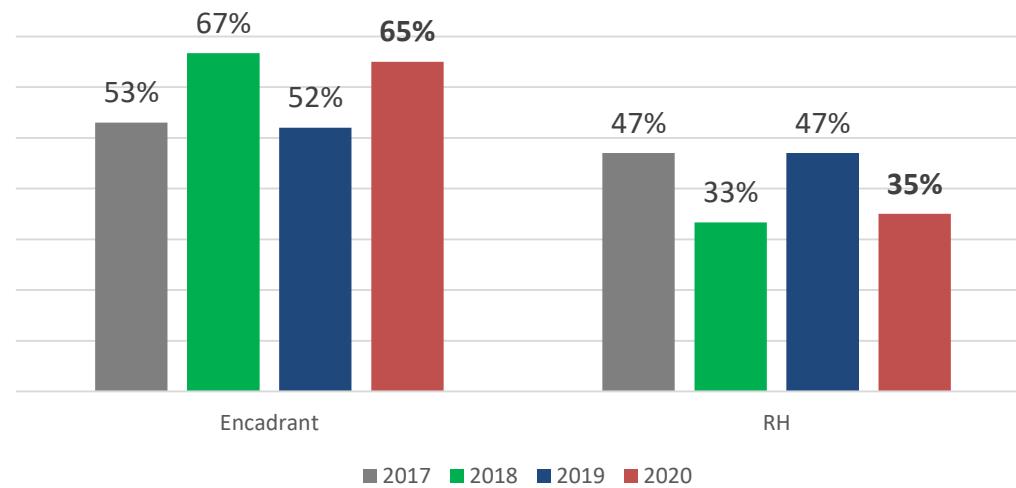
Typologie des appellants sur la ligne d'accompagnement managérial

Managers
-
Acteurs RH

Répartitions des appellants par branche



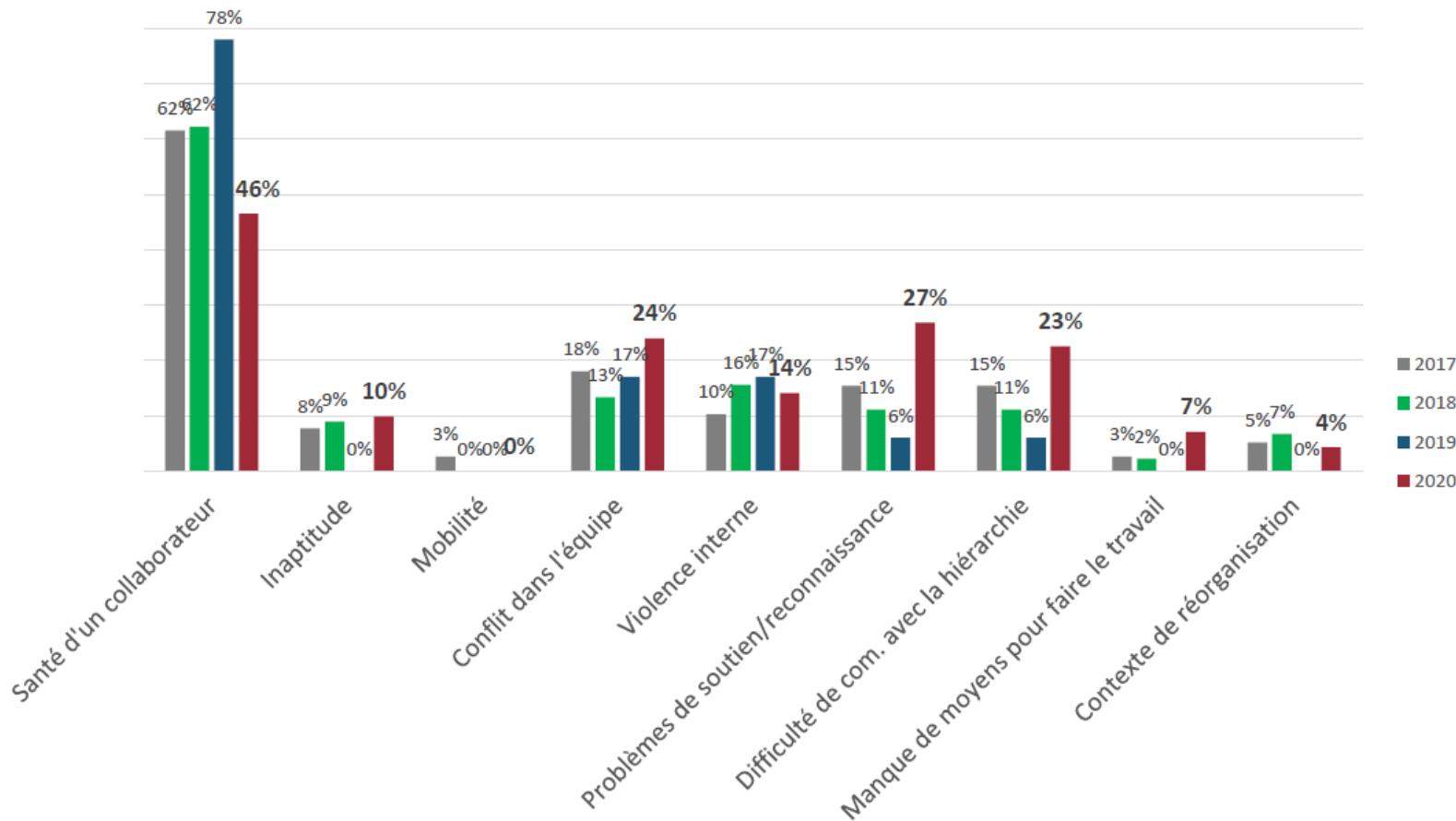
Répartition des appellants par fonction



Des thématiques professionnelles en lien avec la crise sanitaire

Managers
-
Acteurs RH

Répartition des thématiques des entretiens



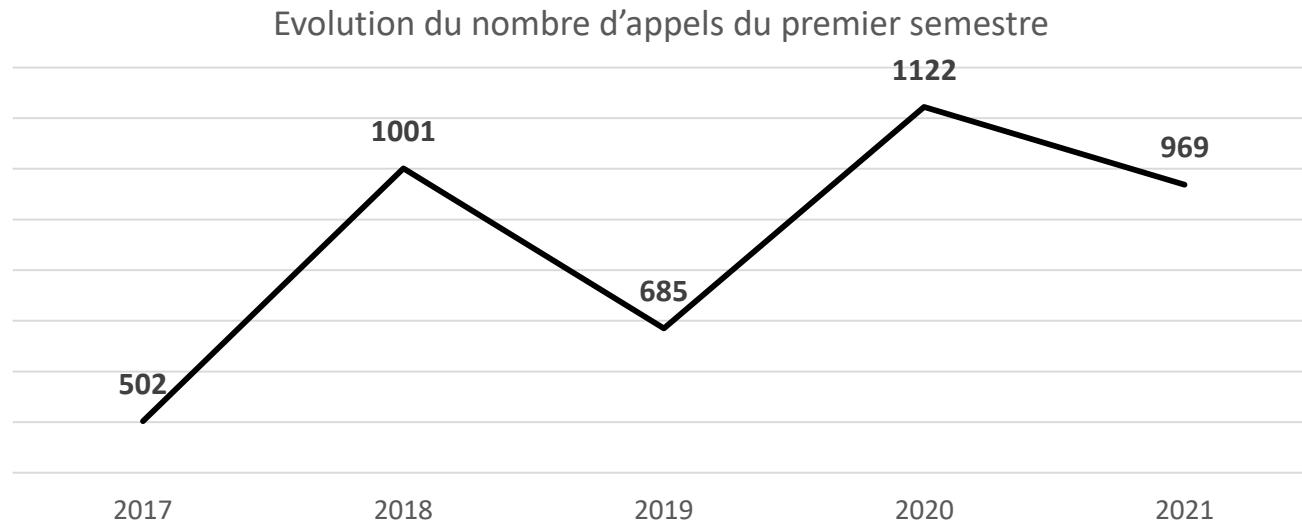
La crise sanitaire a eu pour conséquence une **modification des thématiques évoqués sur la ligne**. Les items de conflit, difficulté de communication et problème de soutien **se retrouvent sur nos autres dispositifs d'écoute** et sont à relier directement avec les conséquences de la crise sanitaire sur les organisations de travail

3

Synthèse d'activité lignes d'écoute 1er semestre 2021

Un nombre d'appels encore important début 2021

Tous
Postiers

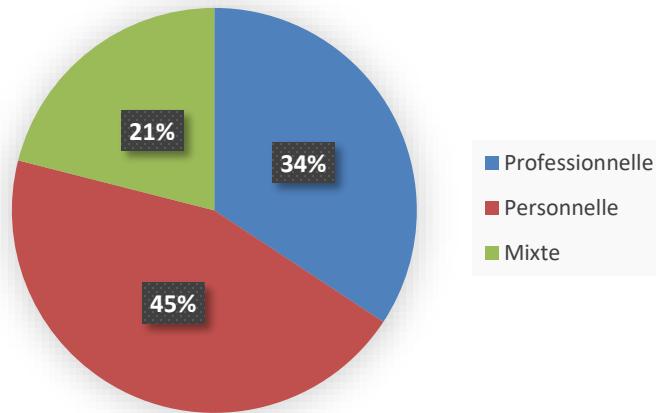


Un nombre d'appels qui reste élevé depuis le début d'année : une moyenne de 162 appels par mois, presque aussi important qu'en 2020 (187).

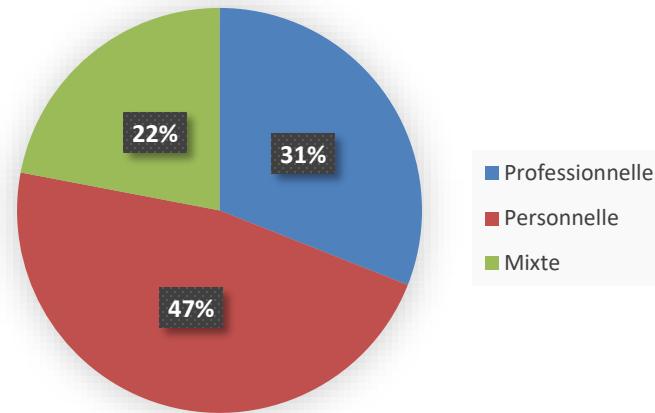
Encore beaucoup d'entretiens avec une thématique personnelle en 2021

Tous Postiers

Répartitions des thématiques des entretiens – 1^{er} semestre 2021



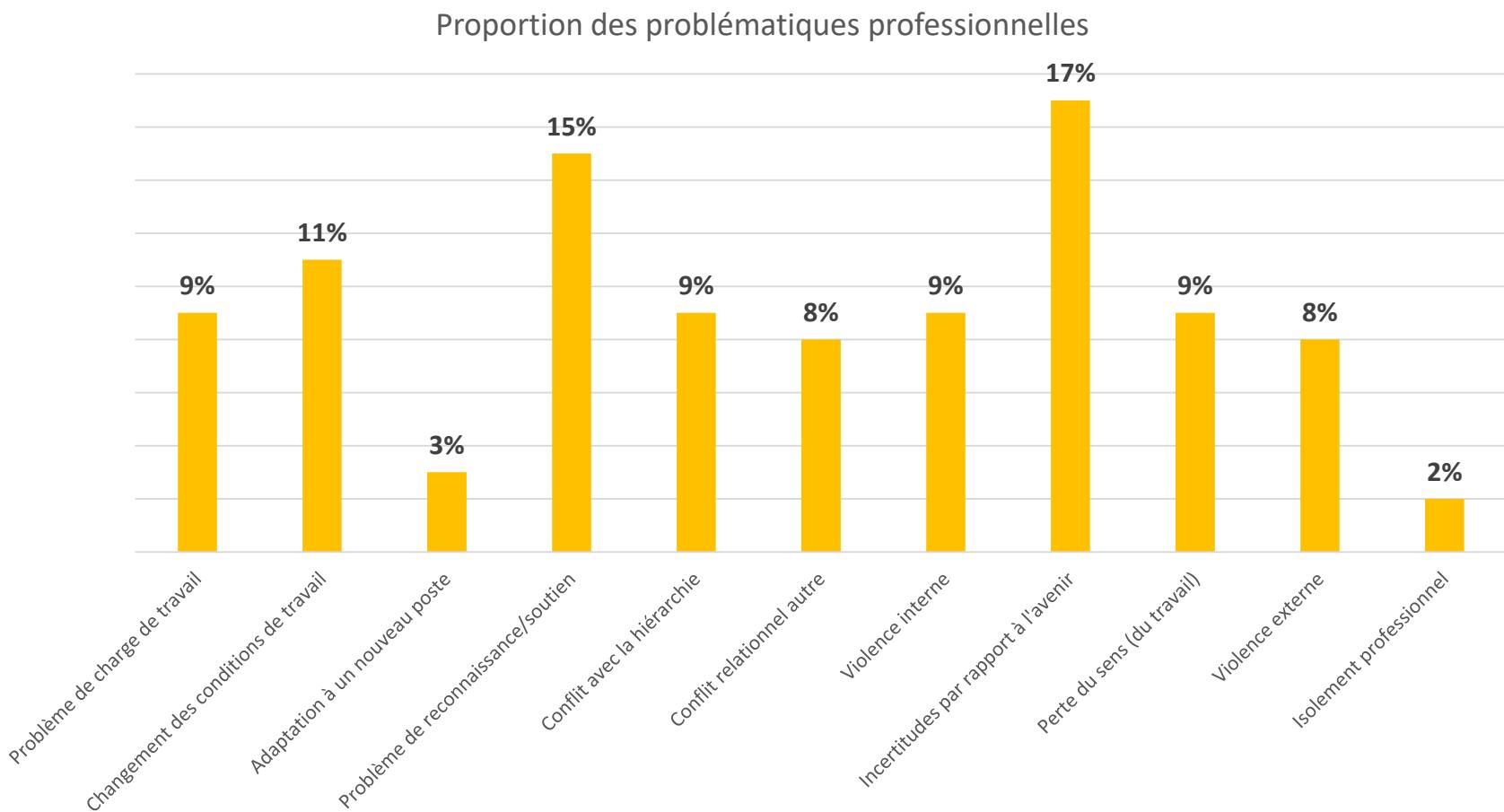
Répartitions des thématiques des entretiens - 2020



La répartition des thématiques au premier semestre 2021 correspond à celle de l'année 2020, soit **plus de situations à problématiques personnelles par rapport aux années précédentes**.

Les mêmes thématiques professionnelles en 2021 qu'en 2020

Tous Postiers

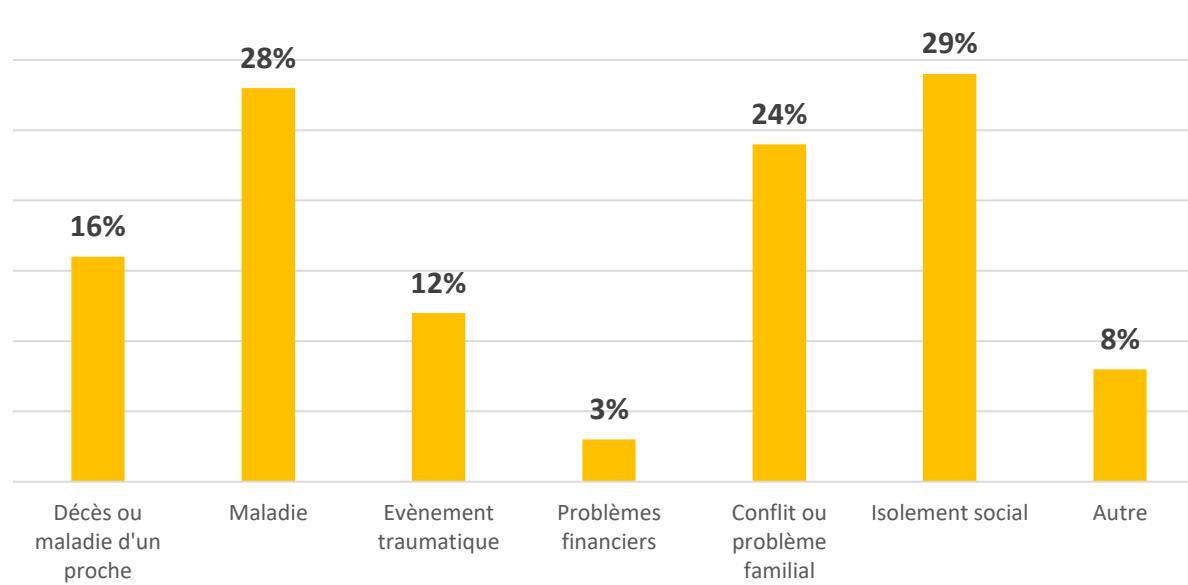


On remarque que les thématiques les plus évoquées sont les mêmes qu'en 2020 : « Incertitudes par rapport à l'avenir » (17%), « Changement des conditions de travail » (11%) et « Problème de reconnaissance/soutien » (15%).

Des thématiques personnelles en 2021 identiques à 2020

Tous
Postiers

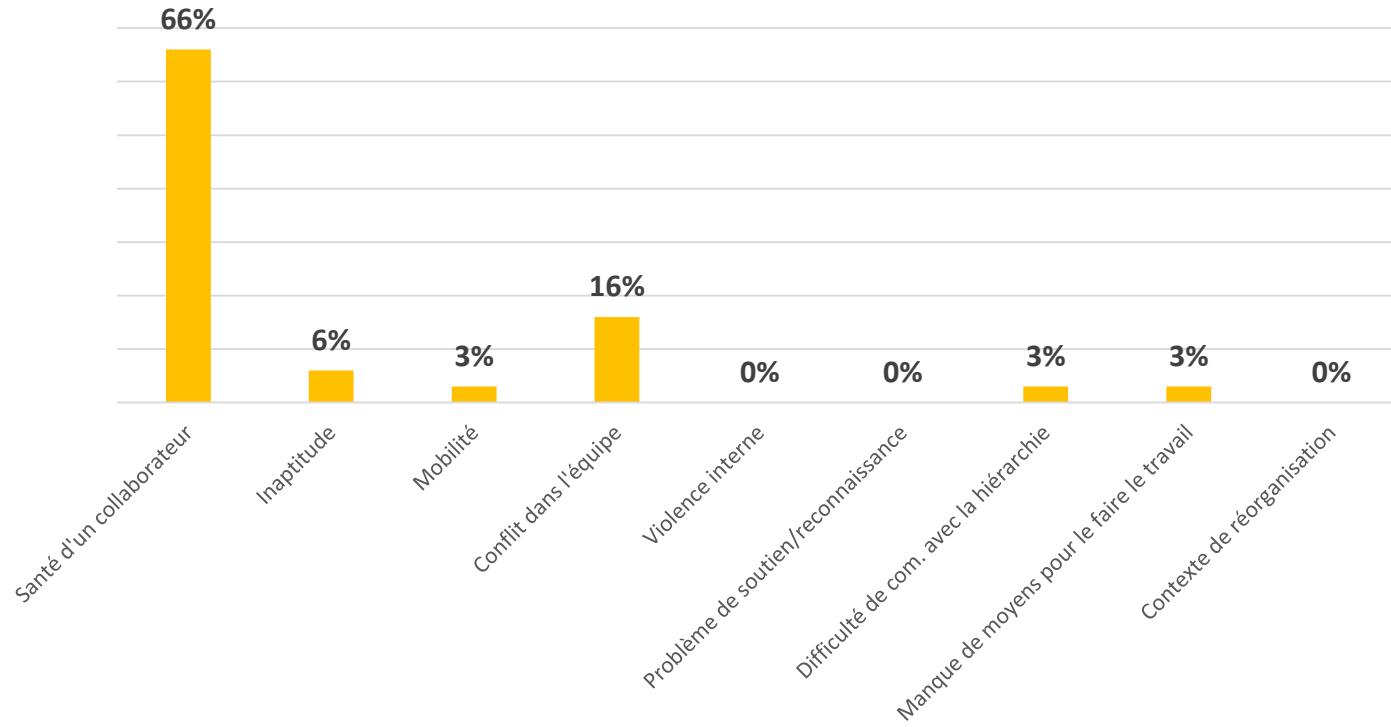
Proportion des problématiques personnelles



Les trois thématiques personnelles les plus abordées au premier semestre 2021 restent les mêmes qu'en 2020.

Activité de la ligne d'accompagnement managérial en 2021

Répartition des thématiques des entretiens



29 appels sur la ligne d'accompagnement managérial ont été traités au premier semestre 2021, principalement autour de la thématique de santé d'un collaborateur.



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

52 boulevard Rodin, 92130 Issy-Les-Moulineaux
contact@eleas.fr

« Eléas à vos côtés pour une meilleure qualité de vie au travail »