



**Commission Nationale Santé Sécurité au travail
du 17 avril 2018**

**Présentation du bilan 2017 du dispositif
d'écoute et de soutien psychologique**

Xavier ALAS LUQUETAS
Dirigeant-Fondateur d'ELEAS

Aude D'ARGENLIEU
Directrice clinique d'ELEAS



Mardi 17 avril 2018



COPIL Numéros Verts Groupe La Poste

Rencontre du 13 février 2017

1. Présentation des données annuelles du reporting de 2015 à 2017
2. Présentation des principales thématiques des entretiens et exemples de situations
3. Les appels préoccupants et leur protocole de traitement
4. Synthèse des perceptions des psychologues en matière de risque psychosocial
5. Préconisations envisagées



Le dispositif Numéros Verts du Groupe La Poste

- **Une bonne appropriation du service proposé par les salariés**
 - ✓ Une augmentation des appels en lien avec des situations professionnelles
 - ✓ **Une bonne articulation avec les acteurs de la prévention** (managers, RH, AS...) confrontés à des situations complexes ou de crise.

- **Un profil des appelants sur le dispositif d'écoute stable.**
 - ✓ Une tendance au rajeunissement du profil des appelants
 - ✓ L'importance des appels en lien avec des situations de violence ou de relations conflictuelles.
 - ✓ Des appels managers en nombre très limité mais significatifs quant aux problématiques traitées

- **Un volume d'appels décroissants**
 - ✓ La nécessité d'une communication régulière afin de renforcer l'utilisation du dispositif.



Remarques préalables sur le 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.

Ces données restent partielles. 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 des appelants par les psychologues Eléas intervenant sur le dispositif d'écoute et de soutien psychologique.

Rappel : La confidentialité du dispositif amène une attention toute particulière au contenu des informations personnelles qui ne sont aucunement 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).

- En cas de signalement, aucune donnée personnelle n'est communiquée.

Ligne d'écoute « Tous Postiers »

2015 - 2017



1



Une stabilisation du volume des appels et du nombre d'appelants « tous postiers »

Evolution comparative du nombre d'appels sur 2015-2017

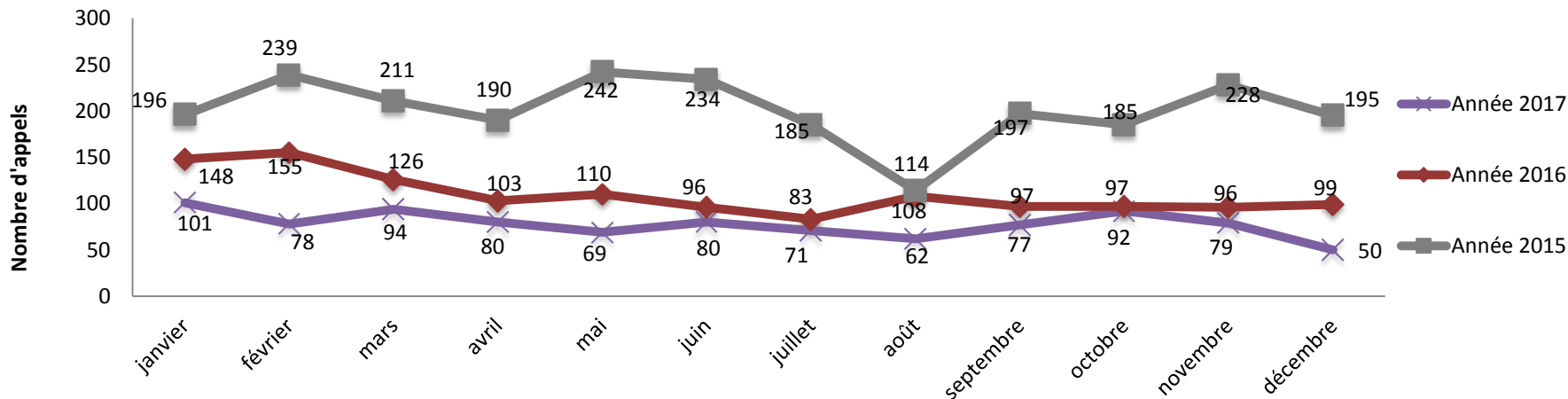
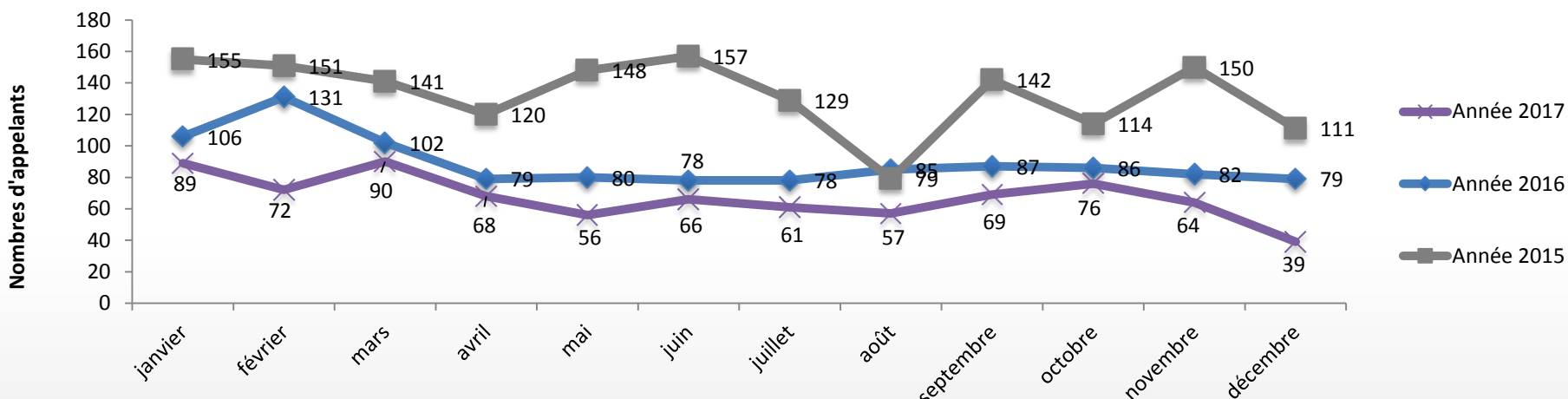


Tableau comparatif de l'évolution des appelants sur 2015 -2017



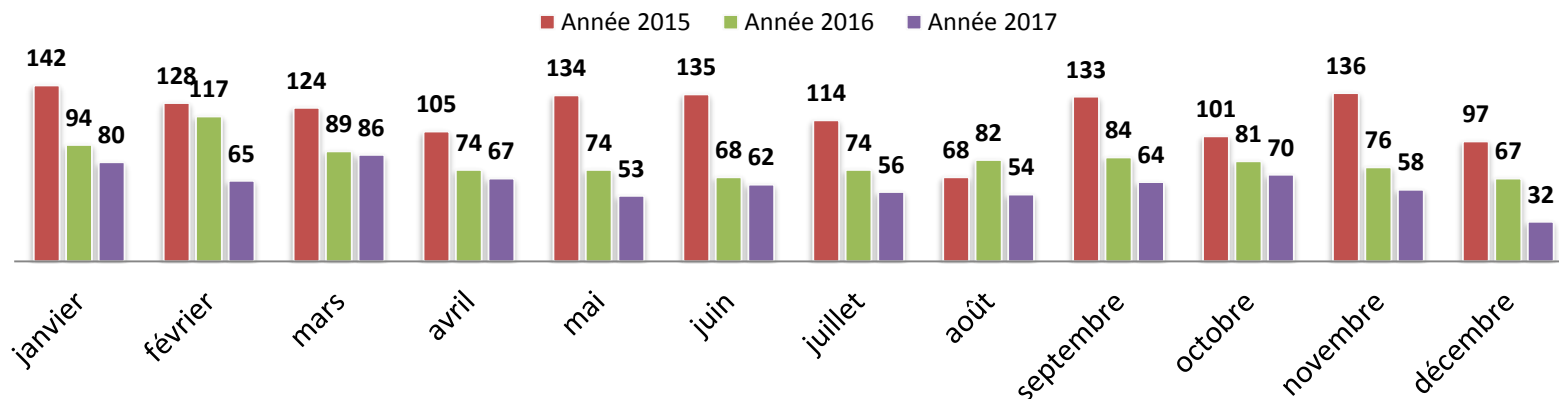
En 2017 : une moyenne de 78 appels/mois, 110 en 2016, 201 en 2015.

Dans un contexte de non relance de la communication à propos du dispositif numéros verts, on constate une diminution du volume d'appels sur les 3 dernières années.

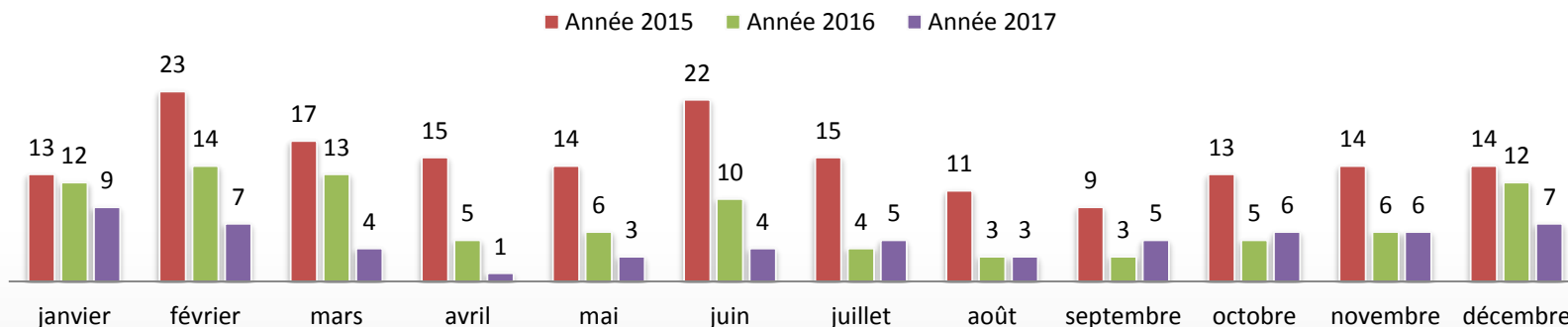


Une sollicitation régulière du dispositif par de nouveaux appelants

Répartition des nouveaux appelants



Répartition des anciens appelants

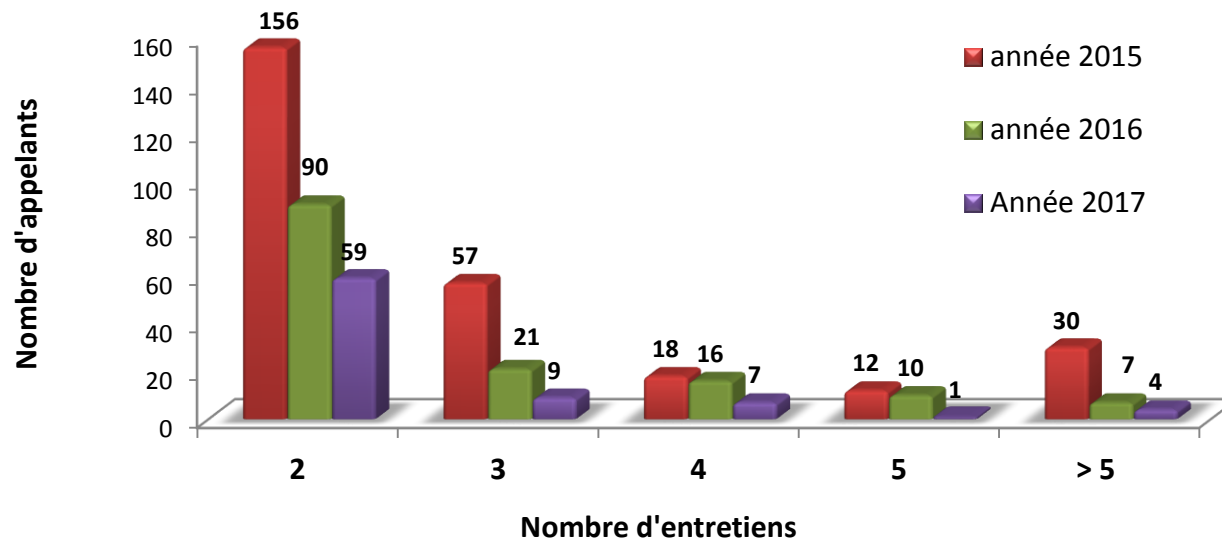


Le dispositif numéros verts ne propose pas de prise en charge thérapeutique à moyen terme.



Une bonne tenue du cadre des entretiens

Tableau comparatif du nombre d'entretiens par suivis

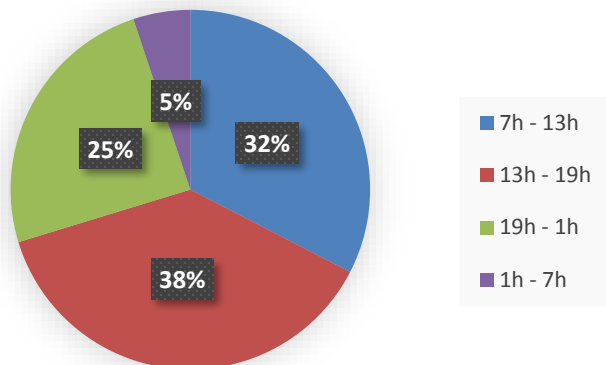


Des suivis sur des durées brèves en règle générale, correspondant à la vocation du dispositif.

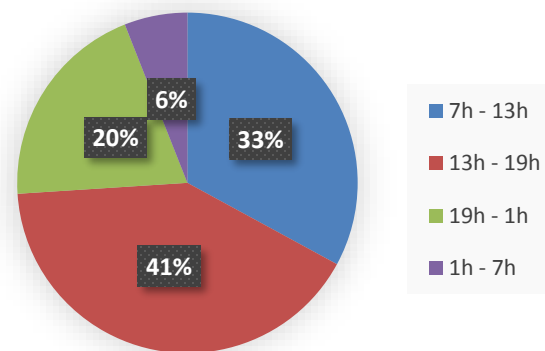


Une répartition des appels par période globalement stable

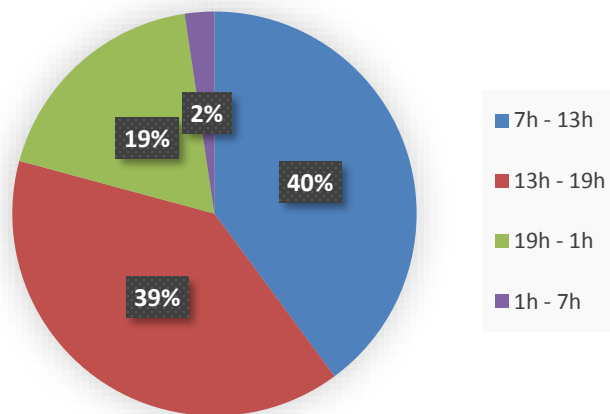
Répartitions des appels par tranches horaires en 2015



Répartition des appels par tranche horaire en 2016

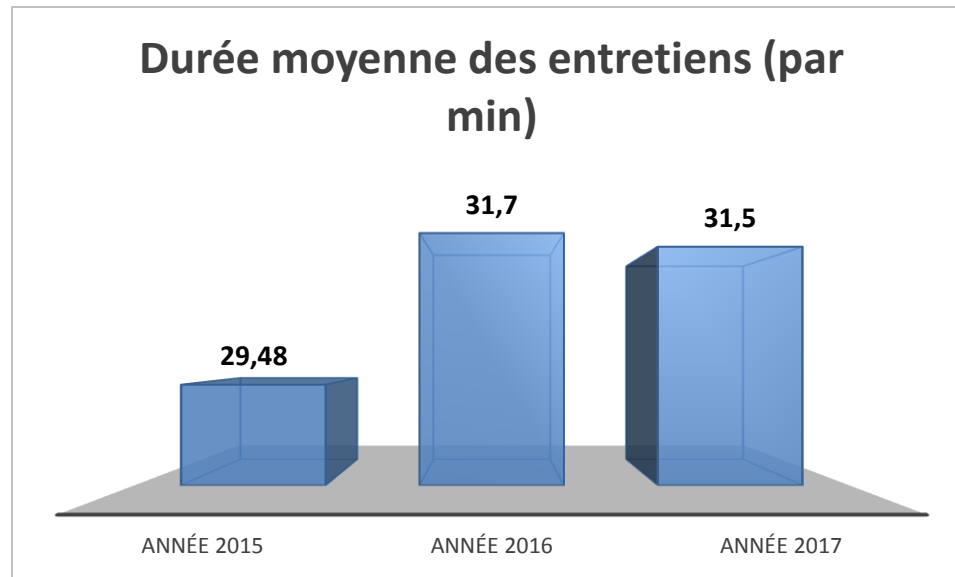


Répartitions des appels en fonction des tranches horaires en 2017





Des moyennes de durée d'entretiens stables



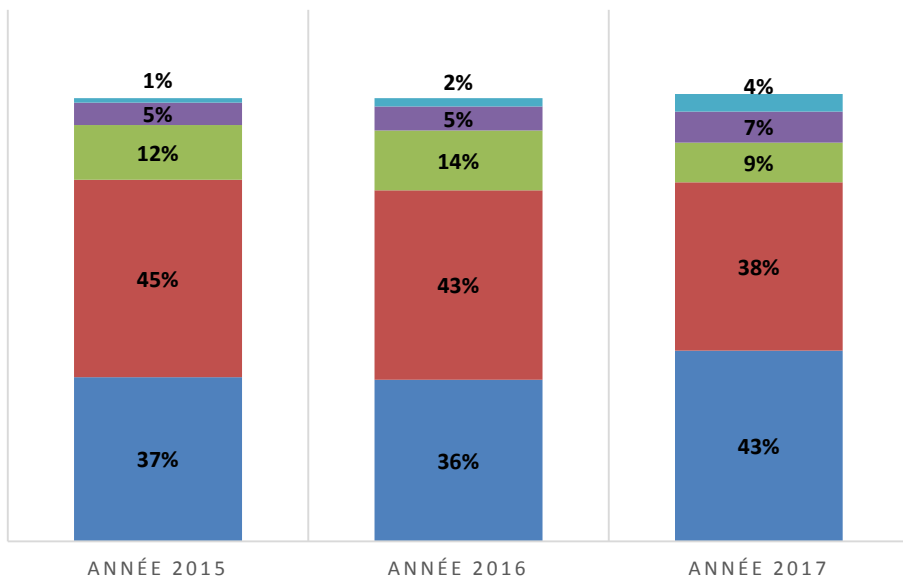
Une durée moyenne d'appel qui témoigne d'un cadre d'entretien téléphonique solide.



Origine des appels de la ligne d'écoute « tous postiers »

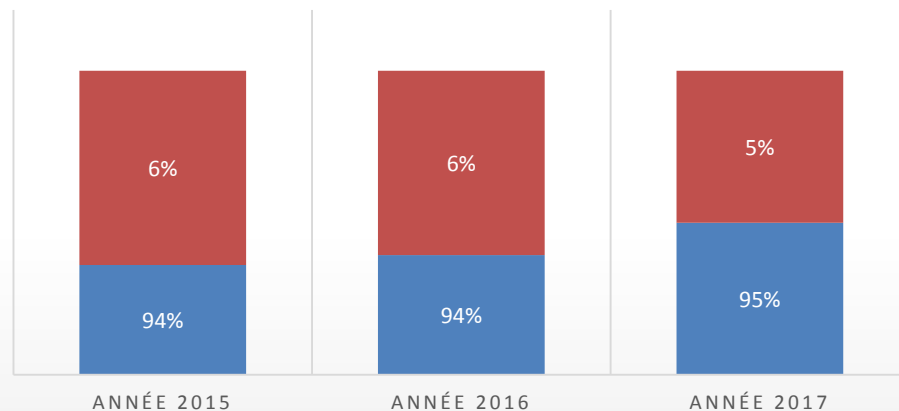
RÉPARTITIONS DES APPELANTS PAR BRANCHE

■ NC ■ Courrier Colis ■ Réseau ■ Services Financiers ■ Transverse



REPARTITIONS DES APPELANTS PAR STATUT

■ Collaborateur ■ Manager



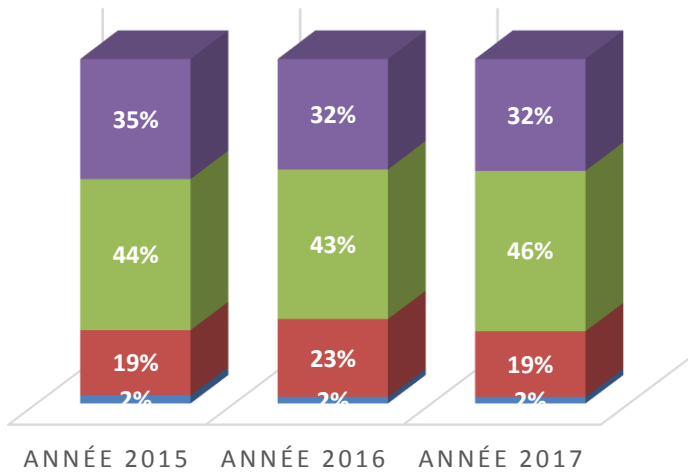
La part des appels en provenance de la branche Courrier Colis a diminué en 2017.



Répartition des appelants de la ligne d'écoute « tous postiers »

RÉPARTITION DES APPELANTS PAR TRANCHES D'AGE

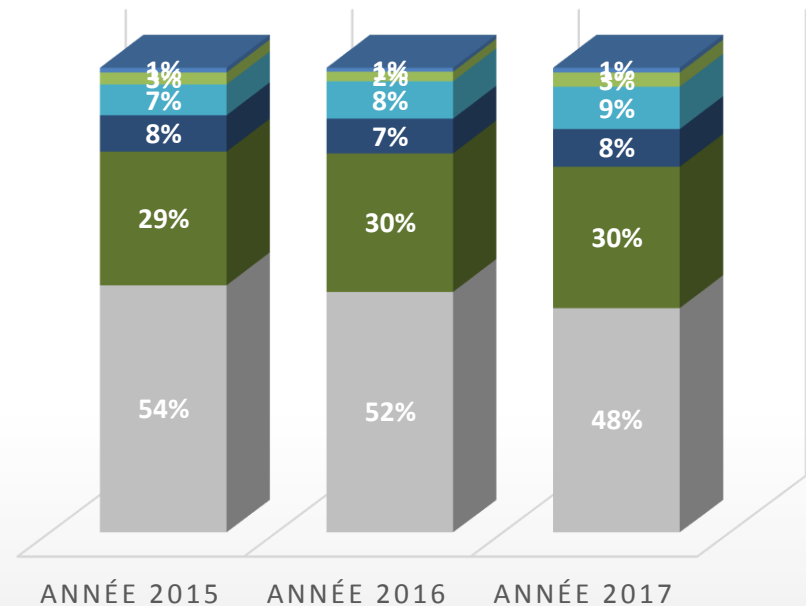
■ 20 - 30 ans ■ 30 - 40 ans ■ 40 - 50 ans ■ 50 - 60 ans



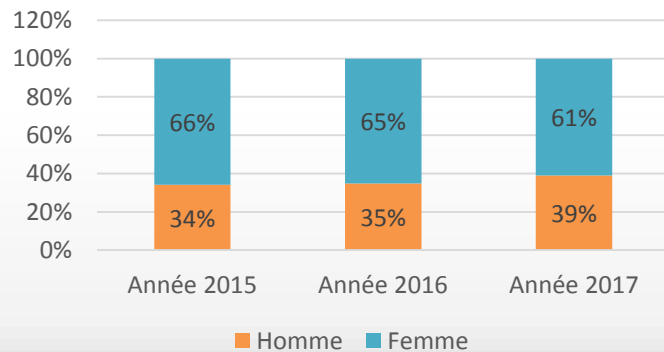
Un profil d'appelants globalement stable.

REPARTITION DES APPELANTS PAR ANCIENNETÉ

■ NC ■ > 15 ans ■ 10 - 15 ans ■ 5 - 10 ans ■ 2 - 5 ans ■ < 2 ans



Répartition des appelants par genre





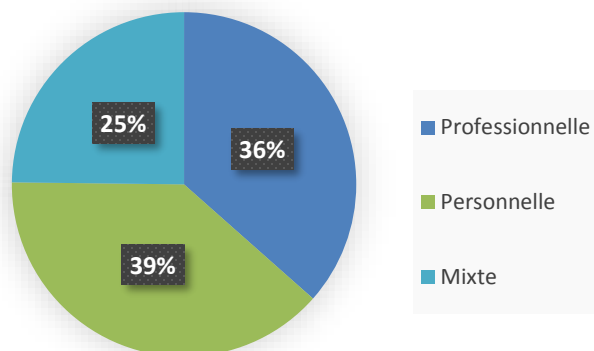
Dispositif d'écoute - Tous postiers

**Présentation des principales thématiques des entretiens
et exemples de situations**

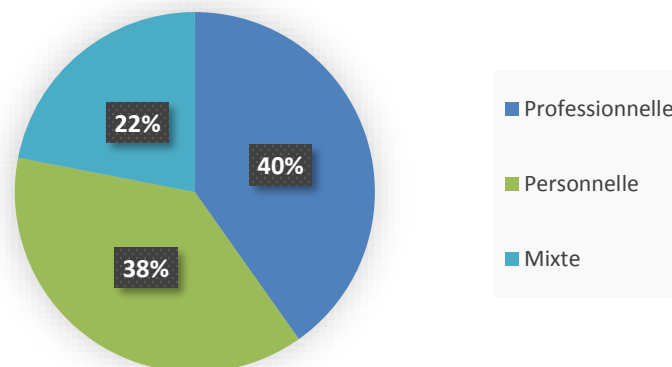


Nature des problématiques évoquées lors des appels salariés

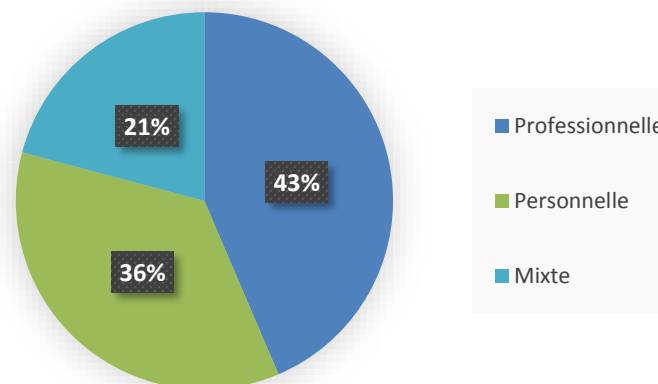
Répartition des problématiques en 2015



Répartition des problématiques en 2016



Répartition des problématiques en 2017

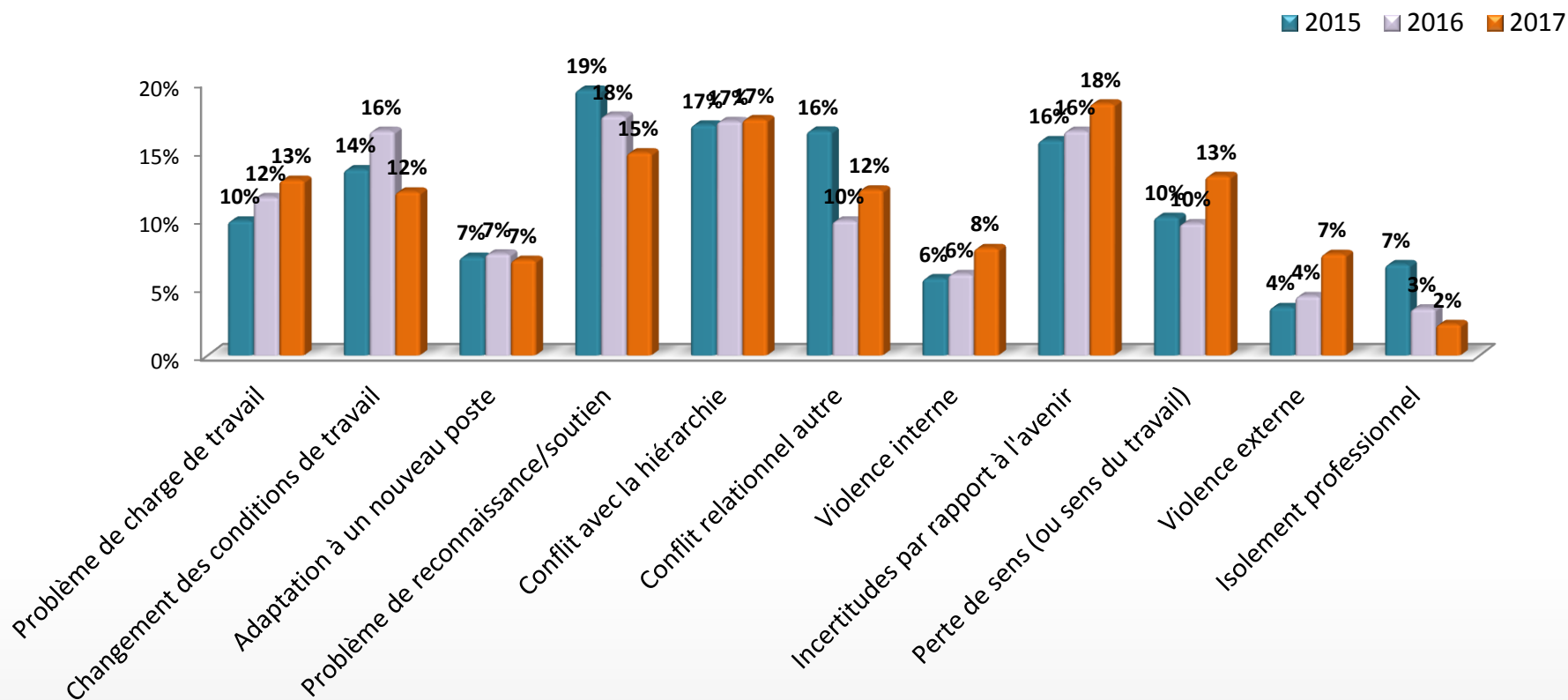


On observe une légère croissance des appels pour des problématiques professionnelles (36% en 2015 à 43% en 2017)



Occurrence des thématiques professionnelles pour la ligne « tous postiers »

Proportion des thématiques professionnelles dans les entretiens





Occurrence des thématiques professionnelles pour la ligne « tous postiers »

Les problématiques professionnelles abordées sont variables cependant on peut noter

– la croissance de la mention de l’incertitude par rapport à l’avenir et la perte de sens qu’il est possible de relier avec un contexte de transformation.

L’incertitude par rapport à l’avenir apparaît comme une thématique en augmentation 18% des occurrences, de même que la perte de sens (13% des occurrences contre 10% les deux années précédentes).

– l’importance des problématiques de violence

Violence interne 8%, externe 7% ou relations conflictuelles 29%

– la mention croissante de la thématique de la question de la charge de travail

Augmentation de la récurrence de 10 à 13% depuis 3 ans

– la diminution des problématiques de reconnaissance/ soutien

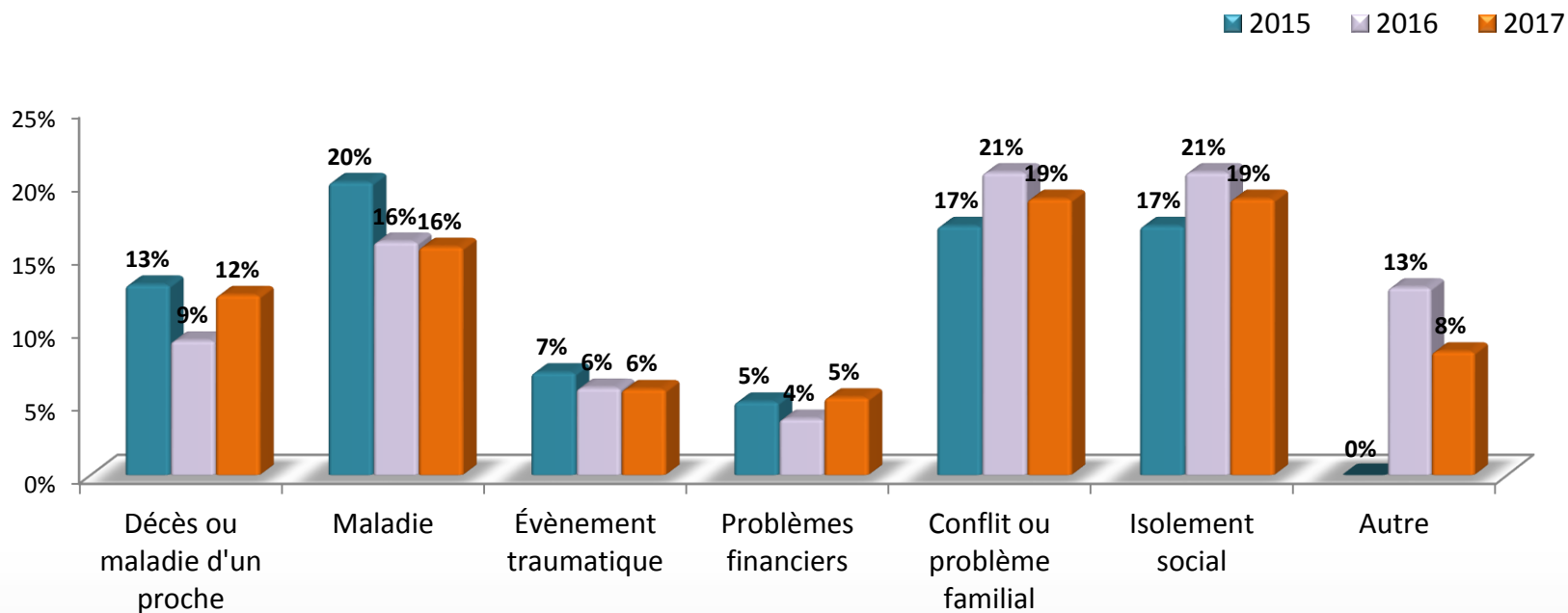
15% des occurrences en 2017, contre 18% en 2016 et 19% en 2015

Ces occurrences restent à rapporter à la diminution en volume du nombre d’appels.



Occurrence des thématiques privées pour la ligne « tous postiers »

Proportion des thématiques privées dans les entretiens





Occurrence des thématiques privées pour la ligne « tous postiers »

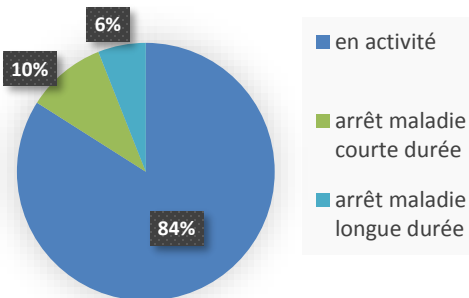
Parmi les problématiques privées ou mixtes,

- les problèmes familiaux ou conjugaux (divorce, deuil) sont importants (19% des occurrences en 2017), selon un profil classique de lignes d'écoute
- ainsi que les situations d'isolement social (19% des occurrences)
- ou de maladie (16% des occurrences) qui vont parfois de pair.

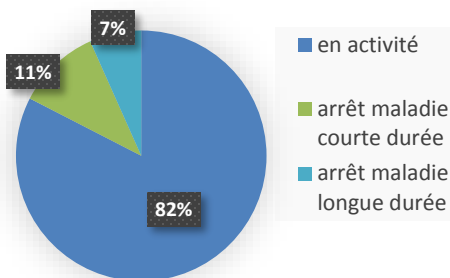


Arrêts maladie

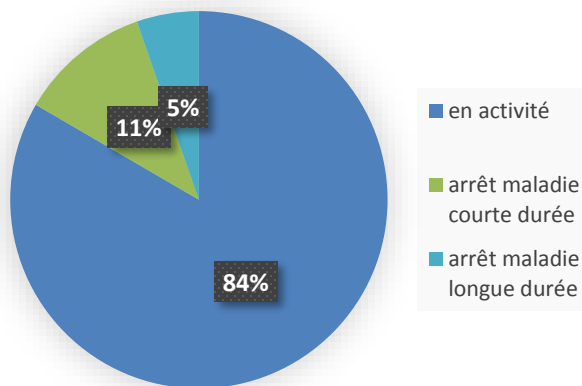
2015



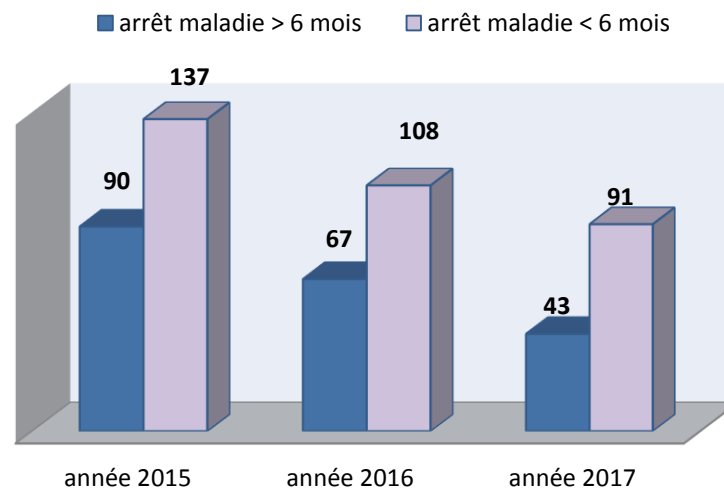
2016



2017



Nombre d'appelants se déclarant en arrêt maladie sur 2015/2016/2017

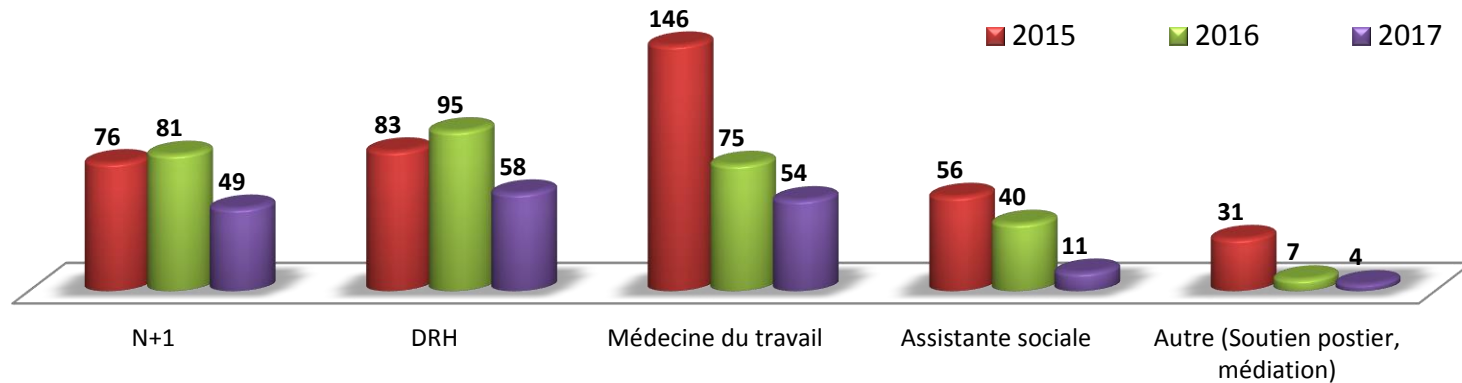


La thématique des entretiens en lien avec ces situations est la question de la conservation du lien avec l'entreprise dans la perspective d'une reprise de travail.

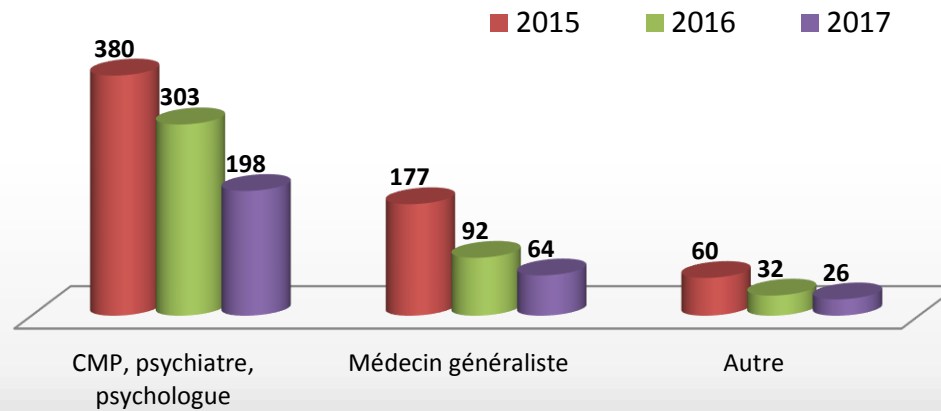


Orientations à l'issue des entretiens « tous postiers »

Proportion des orientations internes (valeur absolue)



Proportion des orientations externes (valeur absolue)



Ligne d'écoute
d'accompagnement managérial

2015 - 2017



2



- *Des données qui portent sur un faible nombre d'appels.*
- *Les appels de managers sur les numéros verts correspondent en règle générale à des situations particulières d'inquiétude de santé pour un collaborateur.*
- *L'année 2016 a par ailleurs été marquée par un nombre d'appels plus important en lien avec des problématiques de gestion d'équipe.*
- En outre, un plus grand nombre de managers ont appelé pour eux-mêmes en 2016.

42% des managers ont appelé en raison de leur confrontation à une situation complexe avec un collaborateur (comportement inadapté, déni des difficultés, mise en retrait du collaborateur, rumeurs de propos suicidaires).



Evolution des appels managers et des suivis

Tableau comparatif de l'évolution des appels

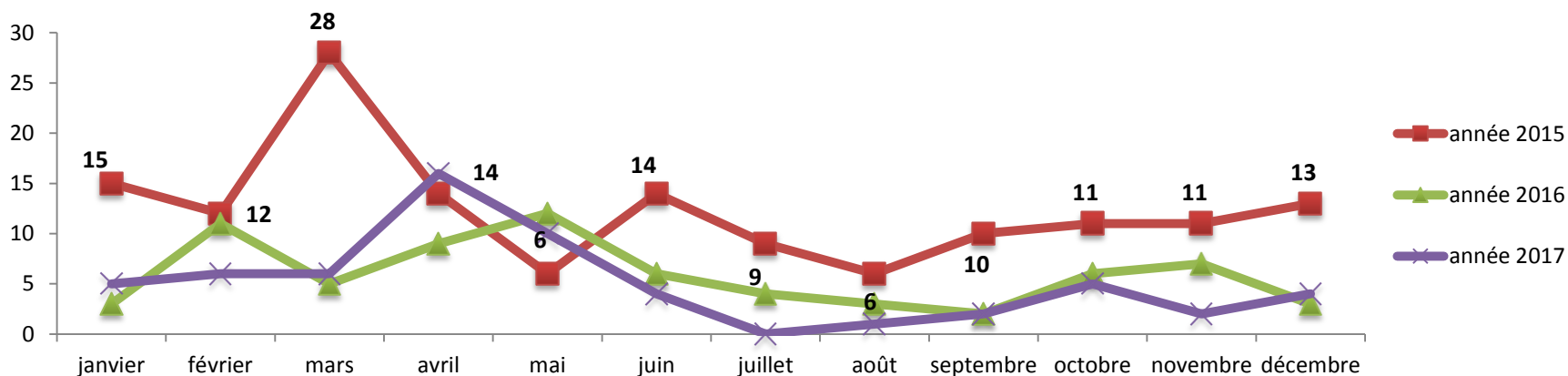
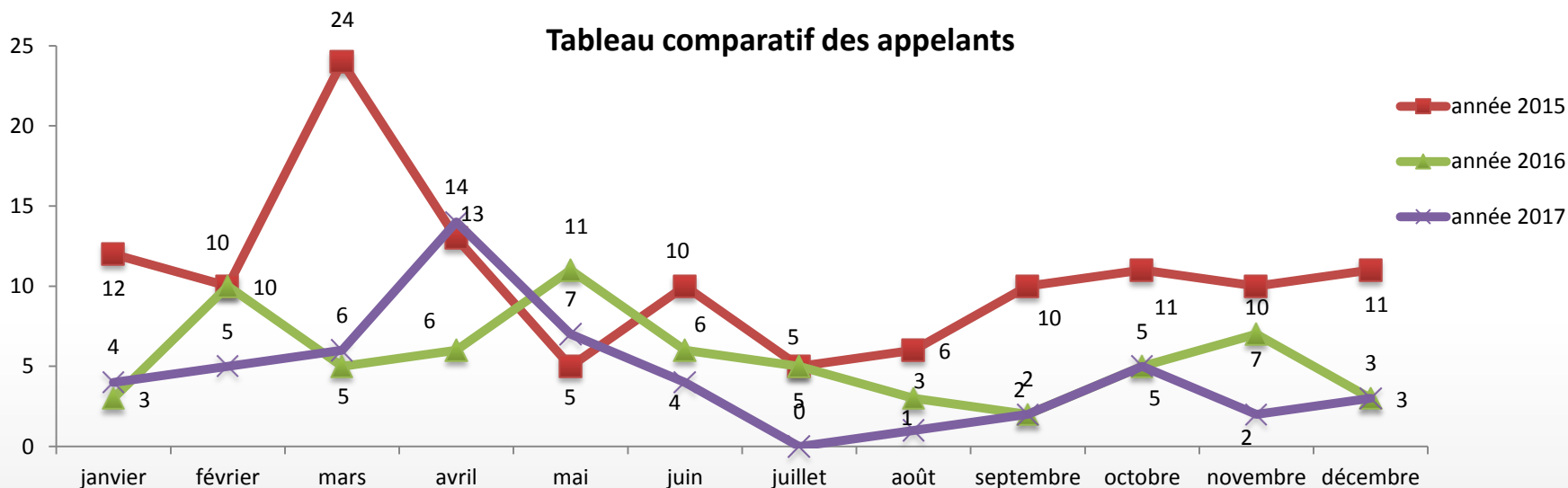


Tableau comparatif des appelants



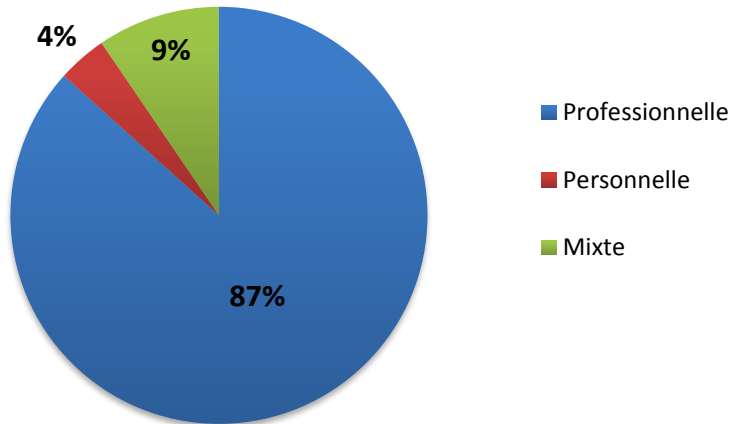
Moyenne mensuelle de 4-5 appels par mois

Le nombre total d'appels managers a été de 125 en 2015, 66 en 2016, 53 en 2017.

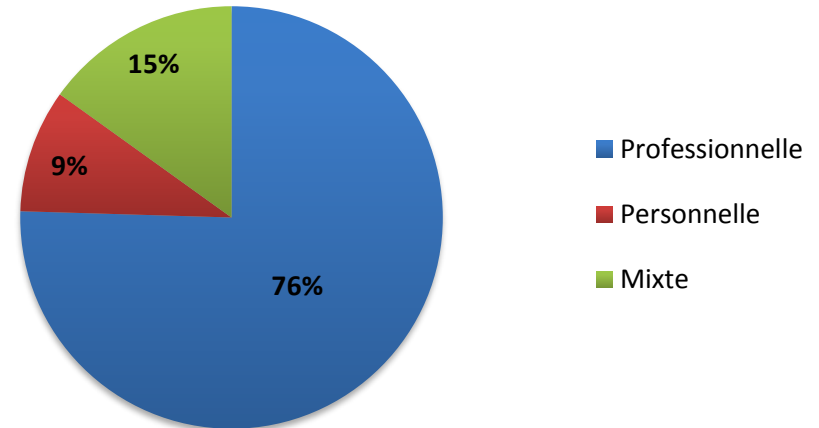


Typologie des appels « managers »

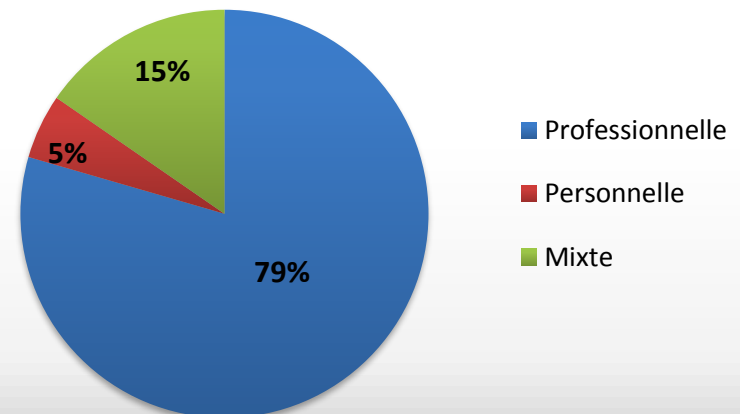
Répartition de la nature de la problématique en 2015



Répartition de la nature de la problématique en 2016



Répartition des problématiques en 2017

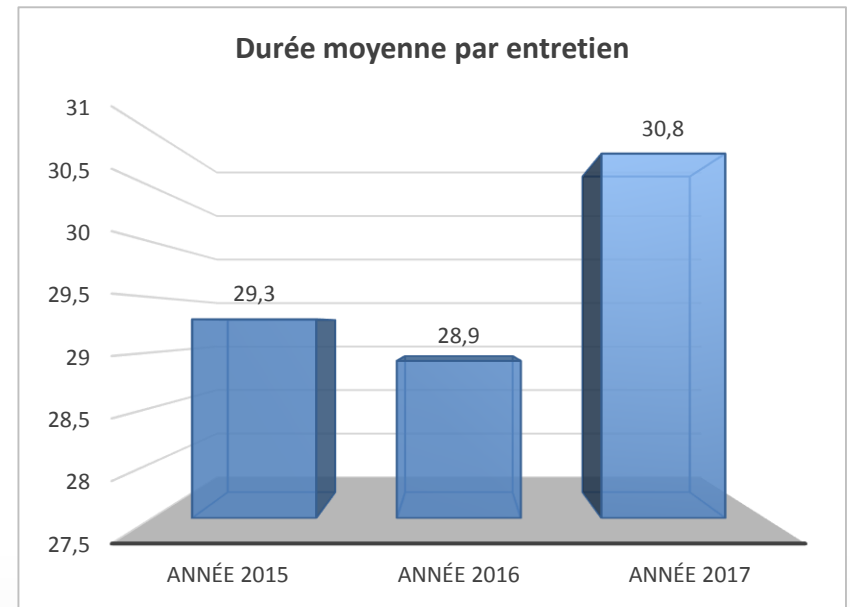
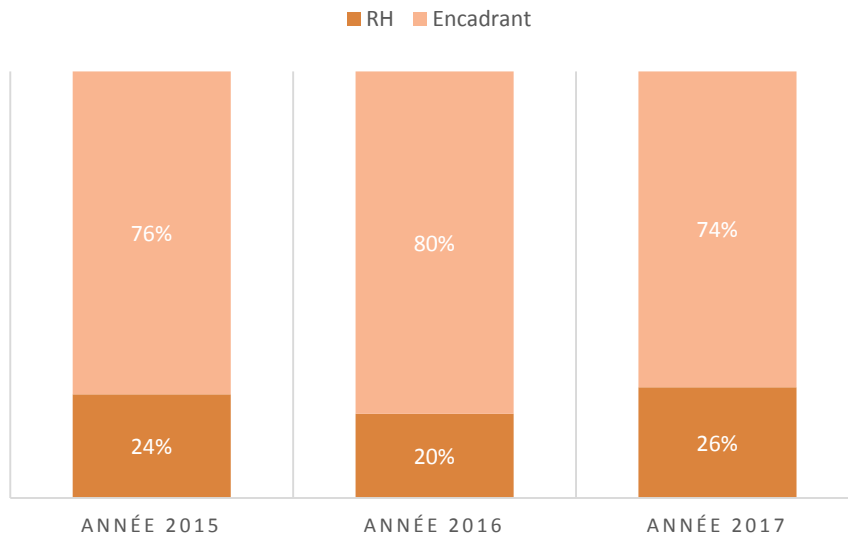


Nb : Typologie à référer à un faible nombre d'appels



Caractéristiques des appels sur la ligne d'écoute managers du Groupe La Poste

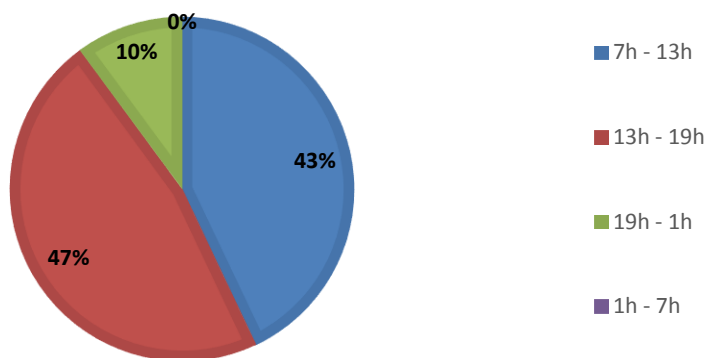
RÉPARTITION RH/ENCADRANTS



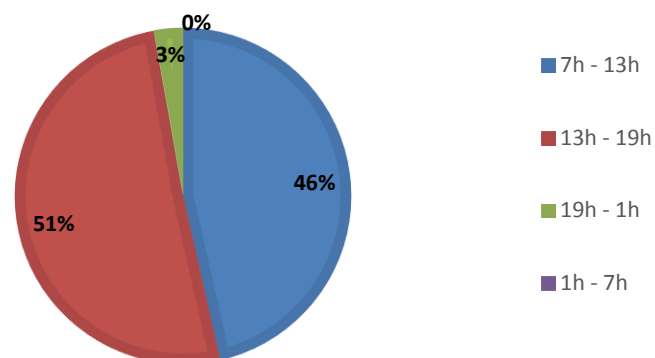


Répartition des appels par tranches horaires

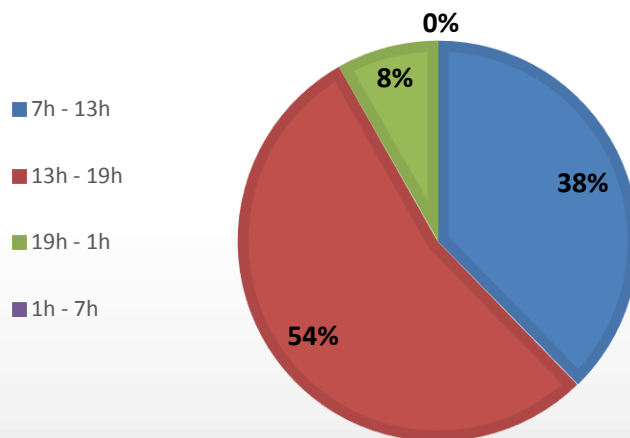
RÉPARTITION DES APPELS PAR TRANCHES HORAIRES EN 2015



RÉPARTITION DES APPELS PAR TRANCHES HORAIRES EN 2016

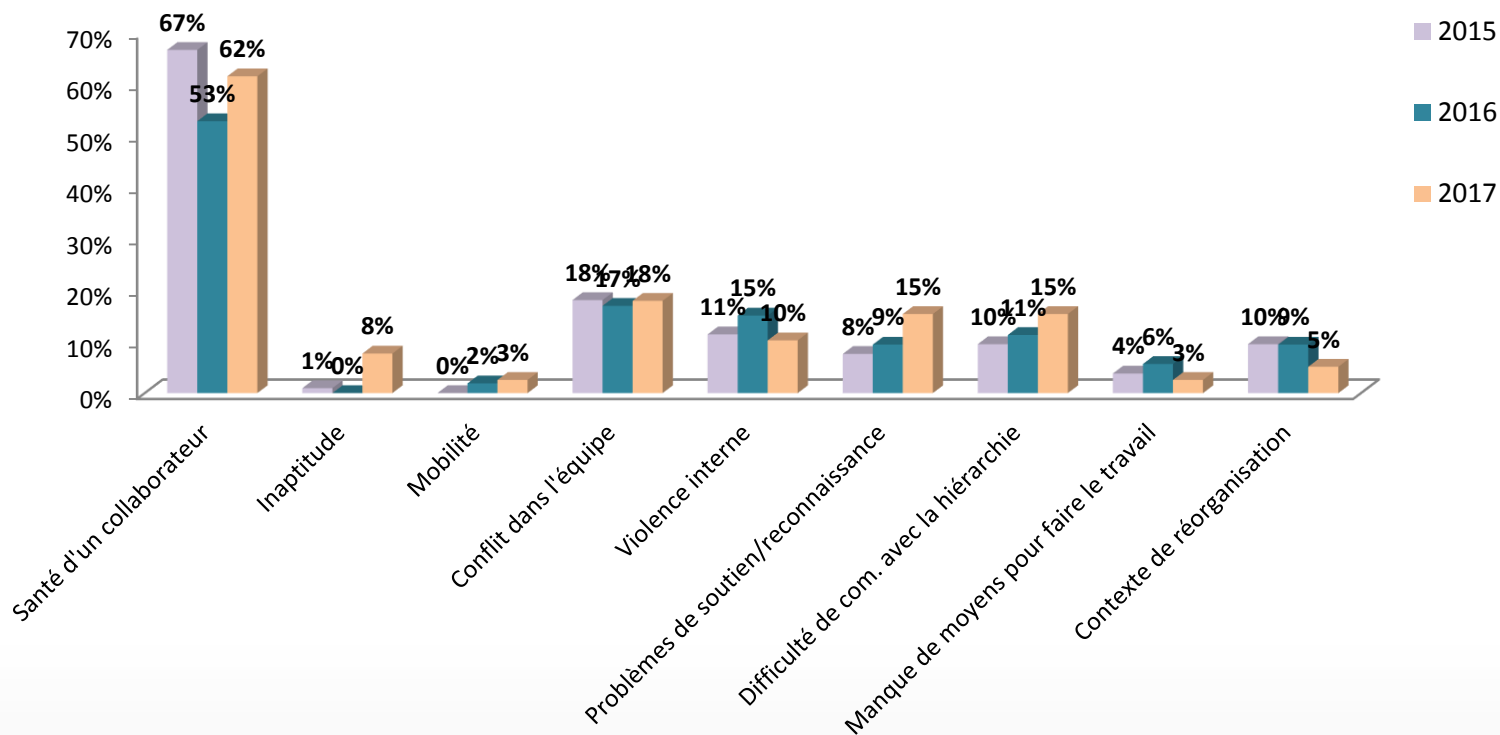


RÉPARTITION DES APPELS PAR TRANCHES HORAIRES EN 2017





Occurrence des problématiques évoquées par les managers





Conclusion

- Le fonctionnement du dispositif d'écoute et de soutien psychologique du Groupe La Poste continue de bien fonctionner en lien avec les autres dispositifs internes de prévention.
- Ce dispositif incarne la dimension protectrice de l'organisation vis-à-vis de ses collaborateurs, et sa préoccupation en matière de santé au travail. Cet aspect est d'autant plus déterminant aujourd'hui lorsque la Poste, comme de nombreuses autres entreprises, doit faire face à des enjeux de transformation important.



Cabinet ELEAS

19 boulevard de Magenta – 75010 Paris

Tél. : 01 45 86 90 66

www.eleas.fr

Aude D'ARGENLIEU, Directrice clinique

Tel : 06 24 97 35 84

