

ParlonZen

CNSST
17 AVRIL 2018



LE GROUPE LA POSTE

Retour sur les Espaces de Discussion sur le Travail

Une démarche intégrée dans

- 2015 « Un avenir pour chaque postier »
- 2016 **Bien dans son travail** « Promouvoir l'expression de tous et le respect de chacun au sein de l'équipe de travail »
- 2017 « Accord sur les conditions de travail et les métiers des facteurs et de leurs encadrants »

2016 – 2017 : les expérimentations

Des échanges entre le manager et son équipe pour faciliter le travail de l'équipe au quotidien

Ces échanges sont organisés pendant le **temps de travail**

L'EDT doit permettre de faire émerger des idées pour **améliorer ce qui ne fonctionne pas bien** et nécessite du temps d'échange avec l'équipe

Les **idées** retenues ont vocation à être **mises en place**

Le **choix des sujets** abordés est fait par les membres de l'équipe, le manager tranche

La démarche est présentée en **CHSCT**

Retour sur les Espaces de Discussion sur le Travail

Les espaces de discussion sur le travail modifient la nature de la relation managériale, en instaurant un fonctionnement plus participatif

Les managers sont préalablement formés à l'animation de ces réunions

La formation est gérée par le Siège et animée par Plein Sens

- Ils apprennent à animer, à écouter, à reformuler, à faire émerger des solutions
- La formation repose sur de nombreuses mises en situation : chaque étape de l'EDT est vécue pendant la formation

Au cœur du dispositif : les accompagnateurs

Leur formation dure six jours : théorie et beaucoup de pratique

Ils sont garants de la démarche qu'ils portent dans les instances (CODIR, CHSCT...)

Ils forment les managers ; Ils les accompagnent lors des premiers EDT

Ils effectuent le suivi et les débriefs, ils soutiennent la démarche dans sa pérennité

- Le choix des accompagnateurs est un enjeu important du projet : motivation, posture compréhensive, grande proximité avec les établissements

Un dispositif de formation en cascade

Les managers sont formés par les accompagnateurs pendant 1 journée, dans leur établissement

Retour sur les Espaces de Discussion sur le Travail

40 établissements ont déjà expérimenté les EDT dans toutes les branches

40 accompagnateurs formés +500 managers formés

👉 10 DSCC – Direction Nationale des Opérations Colis – DO2P – 1 CSRH – 1 établissement Transport – 1 campus Métiers – 1 école des ventes - Direction du Système d'excellence – 4 Directions régionales Réseau-Banque – 4 DAST – 8 Centres financiers – 4 sites Ecole de la Banque et du Réseau – DRHO Réseau – 1 ANCI

Retour sur les Espaces de Discussion sur le Travail

Les sujets abordés en EDT traitent de problématiques très diverses de la vie au travail

Les conditions de travail

Installation de matériel en PFC (tapis antifatigue, sièges assis-debout, surélévation de la tablette d'arrivée des colis, matériel de rangement...)

Aménagement du plateau de travail pour les postiers d'un Service Appui Soutien Bureau en DAST

L'organisation du travail

En PIC, problème d'organisation entre l'équipe du soir et celle du matin ;

Délimitation de la zone export en plate-forme colis

Le processus de production

En PIC, bourrage de machine de tri par des courriers non mécanisables, contrôle de plans de tri et travail sur l'emport dans les délais des imprimés publicitaires ;

Utilisation de Smarteo en bureau de poste

Le management

Présence de l'encadrant de proximité dans un site distant en PPDC ;

Management à distance dans un Secteur

La coopération entre les équipes

Travailler en synergie entre la ligne guichet et la ligne conseil bancaire ;

Adopter tous les mêmes pratiques face aux clients (demande de CNI...)

Le développement

Conditions de dérogation pour des clients fichés ou présentant un profil à risque



LE GROUPE LA POSTE

Retour sur les Espaces de Discussion sur le Travail

Pour les postiers

Ils apprécient ce temps de **parole qui leur est donné**, qui n'est pas descendant.
Ils apprécient d'**imaginer les solutions**, car après tout, c'est bien eux qui connaissent le travail.
Des **solutions concrètes** émergent.
Ces moments de partage redonnent du **sens au travail** et **valorisent les connaissances**.

Pour les managers

Ils apprécient de passer du **temps constructif** avec leur équipe.
Ils reconnaissent que le **changement de posture** n'est pas toujours aisé : ni juger, ni proposer, ni imposer.
Ils reconnaissent que le rapport à leur équipe est modifié, la **confiance restaurée**.
Ils voient l'EDT comme un **outil de développement** des compétences et d'amélioration de la qualité de service.
Des solutions concrètes émergent.

Pour l'entreprise

Grâce à l'EDT, les postiers se sentent écoutés et valorisés, ainsi leur **engagement au travail** est renforcé.
Grâce à l'EDT, ils modifient leur posture, pour devenir **forces de proposition**.
Grâce à l'EDT, les managers modifient leur posture pour être plus dans **l'écoute et l'accompagnement**.
L'EDT est identifié comme un **outil de prévention des RPS**. Dans certains établissements, il a même été intégré comme tel à l'EVRP.

Pour les partenaires sociaux

La démarche EDT est **présentée en CHSCT** et bien acceptée dans son principe. Les partenaires sociaux restent **vigilants quant aux engagements annoncés** : sujets choisis par les postiers, échange, mise en œuvre de solutions concrètes.

Retour sur les Espaces de Discussion sur le Travail

Les EDT modifient les postures et font évoluer les relations de travail

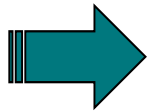
Les managers ne jugent pas, ils n'imposent pas,

Ils sont repositionnés dans leur rôle de management

Les agents sont valorisés, ils deviennent force de proposition

L'EDT crée des marges de manœuvre et favorise l'autonomie des équipes et des encadrants

En redonnant du sens au travail, les Espaces de Discussion sur le Travail améliorent la qualité de vie au travail des postiers



Déploiement des EDT à travers la démarche ParlonZen

ParlonZen : de quoi s'agit-il ?

ParlonZen c'est 	ParlonZen ce n'est pas 
Un moyen d'améliorer la qualité de vie au travail en contribuant au travail bien fait	De l'information descendante
L'identification des difficultés et la recherche de solutions par l'équipe	Le règlement d'un problème par le manager
Une façon de débattre du métier, de poser ce qui est problème et ce qui fait ressource	Du reporting ou un suivi de la performance
Une reconnaissance des spécificités de chacun à travers l'expression libre et utile	Une étape d'un projet
Une méthode qui favorise l'autonomie et la responsabilisation de l'équipe	Une réunion qui s'improvise
ParlonZen permet ☞ de redonner du sens au travail ☞ d'accompagner la transformation de l'entreprise ☞ <i>in fine</i>, d'améliorer la performance de l'entreprise	

Déploiement de ParlonZen

- **Lancement en comité du management le 22 février 2018**
- **Deux nouvelles sessions de formation d'accompagnateurs sont d'ores et déjà programmées (d'avril à juillet)**
 - 20 personnes : toutes entités opérationnelles (DEX, PIC, DSRH, Centre financier, DOT Colis...) et fonctionnelles (BU Colis, DRH RLP, DSI, Direction comptable...)
 - **Potentiel de 200 managers formés par eux**
- **Les modalités du déploiement de ParlonZen à grande échelle sont en cours de définition**
- **Communication**
 - Outils de présentation, plan de communication et logo
- **Dialogue social**
 - CNSST La Poste : 17 avril 2018
 - CDSP DRH G : 20 avril 2018