

Guide des bonnes pratiques d'intégration des personnes handicapées et inaptes



Handifférences
2011 & 2012



LE GROUPE LA POSTE



Handifférences
2011 & 2012



∟ ∟ Sommaire ∟ ∟

1 - Description des actions 2011 et 2012 Page 4

2 - Table des matières Page 140

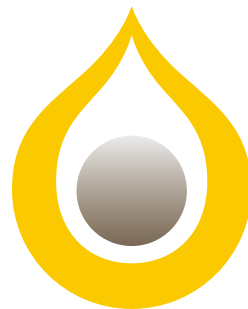




▮ ▮ Description des actions de 2011 & 2012 ▮ ▮

Pour les deux éditions Handdifférences 2011 et 2012, les actions ont été classées en **6 rubriques principales** :

1. Gestion du changement
2. Accompagnement de l'intégration
3. Communication
4. Aménagement de poste de travail
5. Aménagement des accès
6. Accompagnement social



▮ ▮ Gestion du changement



Rubrique 1



Région : **Alsace**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **PPDC de Strasbourg**

Edition : 2012

Action 1

Mise en place d'une sphère d'autonomie et de responsabilité

Le projet a consisté à la mise en place d'une sphère d'autonomie et de responsabilité (SAR) configurée « aptitude réduite » à l'occasion de la réorganisation de l'unité de réparation de La Poste de Strasbourg. Cela a porté essentiellement sur les cadences, les horaires et les cycles de travail de travail.



Contact : **Sébastien Knittel**
Tél. : **03 88 52 35 12**



Région : **Aquitaine**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **Parentis en Born**

Edition : 2011

Action 2

Maintien dans l'emploi d'un facteur devenu inapte

Ce projet, fondé sur la volonté de la personne à exercer pleinement son métier de facteur et la volonté managériale de l'accompagner, a été conduit dans le cadre d'une démarche pluridisciplinaire au service de l'employabilité. L'aménagement du poste de travail consiste à faire évoluer le moyen de locomotion du facteur, réorganiser la position de travail et la tournée avec un impact sur les autres tournées. Le collectif managérial et la communication ont permis le maintien dans l'emploi sans plus aucun congé de maladie.



Contact : **Lionel Starck**
Tél. : **05 58 82 54 75**
Email : **lionel.starck@laposte.fr**



Région : **Bourgogne**

Métier : **Enseigne**

Entité postale : **Bureau de poste RP de Macon**

Edition : 2012

Action 3

Facilitation du quotidien d'une personne en déficience visuelle

Pour faciliter le quotidien d'une personne en déficience visuelle, l'équipe s'est mobilisée. Elle travaille au sein d'une équipe, réalise des tâches valorisantes et est reconnue non seulement par toute l'équipe mais aussi par les clients.

Dans le cadre de la démarche ESC, elle occupe le poste de l'accueil. Ce poste est important dans la gestion des flux clients.



Contact : **Carole Fouin**

Tél. : **03 85 39 79 30**

Email : **carole.fouin-bureau@laposte.fr**



Région : **Bourgogne**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **PPDC de Dijon Nord**

Edition : 2012

Action 4

Intégration d'une personne en situation de handicap mental

Avec le soutien de ses collègues et de son manager, une personne en situation de handicap mental a intégré l'équipe. L'acquisition des compétences se fait de manière progressive sur sa position de travail (casier de tri, numéros,...). Un tuteur (chef d'équipe) a été nommé pour l'accompagner dans son intégration professionnelle et lui faire découvrir son unité de distribution, qui a été circonscrite dans un premier temps au cœur de ville de Dijon. La stratégie d'intégration est baptisée «Pas à pas», avec un facteur qualité très proche qui l'accompagne.



Contact : **Radix Valérie**

Tél. : **03 80 65 04 11**

Email : **valerie.radix@laposte.fr**



Région : **Centre**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **PDC de Contres**

Edition : 2012

Action 5

Aménagement d'un poste de travail de guichetier courrier pour une personne malentendante

Le contexte de l'action est particulier, puisqu'il fait suite à un changement de site d'exploitation (construction d'une nouvelle PDC). La guichetière malentendante avait identifié les difficultés qui seraient les siennes lors de l'emménagement dans les nouveaux locaux mais l'aspect normé du cahier des charges d'une construction ne permet pas la prise en compte de postes de travail aménagés. Ce n'est qu'après le déménagement des équipes que le directeur d'établissement a pu chercher à aménager ce poste inadapté de guichetier courrier à une personne malentendante : poste de travail non adapté puisque pourvu d'une séparation vitrée sécurisée entre l'espace du guichetier courrier et l'espace client. L'action mise en œuvre par l'équipe managériale a montré que même si les changements en cours de construction de bâtiment sont difficiles, la persévérance en matière d'intégration du handicap reste possible.

Contact : **Farihna Victor**

Tél. : **02 54 81 40 97**

Email : **victor.farihna@laposte.fr**



Région : **Languedoc-Roussillon**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **Bureau de poste de Limoux**

Edition : 2011

Action 6

Insertion d'une personne handicapée dans le processus d'accueil clients

Insérer une personne titulaire de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé dans le processus d'accueil clients d'un bureau de proximité en zone rurale.

Le handicap physique ne doit pas être discriminant en milieu rural. L'action menée sur le terrain de Limoux (Aude) a misé sur le travail d'équipe et l'intervention de plusieurs acteurs (RH, communication, direction etc ...). La participation du collègue en situation de handicap a favorisé l'émergence de nouvelles solutions et participé à la cohésion d'équipe. Depuis sa position de travail a été aménagée (solution pour un volet roulant, traitement des instances...), de manière à ce qu'il puisse se déplacer sur l'ensemble des bureaux du terrain en toute autonomie, et tenir son poste de guichetier au même titre que ses collègues. Ce projet a renforcé la sensibilisation du personnel sur le thème de l'intégration, de l'adaptation ; réassurance et professionnalisme en ont été les principaux éléments. Pour les clients, cette démarche d'accueil personnalisé a été poursuivie, et illustrée par l'exemple : La Poste accueille toutes les populations. L'exemplarité est importante.

Contact : **Gilbert Laurent**

Tél. : **04 68 31 84 01**

Email : **gilbert.laurent@laposte.fr**





Région : **Midi-Pyrénées**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **DOTC Midi-Pyrénées Sud**

Edition : 2011

Action 7

Amélioration des conditions de travail grâce à l'initiation d'une démarche employabilité

Les postes adaptés sont créés dans les établissements Courrier par anticipation des nouvelles organisations, lors du comité de pilotage de la nouvelle organisation. Ces positions de travail adaptées sont construites en collaboration pluridisciplinaire avec l'encadrement, le médecin du travail de La Poste et l'APACT. Le postier concerné par une inaptitude est associé à la démarche par son encadrement et le médecin du travail de La Poste.

Contact : **Patrick Jean**
Tél. : **05 34 41 97 04**
Email : **patrick.jean@laposte.fr**



Région : **Midi-Pyrénées**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **Bureau de poste de Tarbes Jaures**

Edition : 2011

Action 8

Intégration de 3 agents handicapés dans la démarche ESC

Ce projet a permis de ressouder l'équipe du bureau et de créer une ambiance et des conditions de travail basées sur l'entraide collective et la solidarité. Tous les agents sont devenus polyvalents sur les postes de travail et sont tous motivés pour mettre en œuvre l'esprit de service au bénéfice des clients.

Contact : **Sylvie Jenoudet**
Tél. : **05 62 44 24 12**
Email : **sylvie.jenoudet@laposte.fr**



Région : **Picardie**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **PPDC du courrier Venette**

Edition : 2012

Action 9

Création de nouvelles tournées aménagées

A l'occasion de la mise en place de la nouvelle organisation de la distribution en juin 2011, il y a eu la création de 3 nouvelles tournées aménagées : intégration dans le travail du pesage et découpage... adaptation aux possibilités et aptitudes de chacun des agents.



Contact : **Claude Languereau**

Tél. : **03 44 95 39 63**

Email : **claude.languereau@laposte.fr**



Région : **Picardie**

Métier : **Courrier**

Entité postale : **PPDC du courrier Venette**

Edition : 2012

Action 10

Intégration dans les services back office et guichet de personnes en situation d'aptitudes réduites

Des solutions les plus adaptées ont été trouvées avec le CMOP. Ainsi deux agents ont pu être réorientés : la première personne vers la PIC de Creil (cellule sécurité) et la deuxième vers un autre établissement à proximité de son domicile. Une réorientation des agents en interne sur des postes de cabine/guichet a été faite : une personne volant cabine / guichet suite à un accident de trajet, une autre sur la position de travail cabine boîtes postales et REINET suite à une inaptitude définitive à la distribution, et enfin une troisième personne sur position cabine après-midi suite aux préconisations du MTLP.



Contact : **Mélissa Flament**

Tél. : **03 44 95 39 64**

Email : **melissa.flament@laposte.fr**



Accompagnement de l'intégration



Rubrique 2