



## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### BENTO

pour garder l'équilibre alimentaire

#### COURRIER

**Porteur de projet :** Eric DANIEL – Responsable RH – PDC de Bergues

**Son équipe :** Julien POUPART - Véronique STAES - Marie-Laure JOURDAIN Christian BRICOUT - Nathalie LAGRANÉE - Léon FOGEL

**Informers les agents et les aider à constituer des repas équilibrés en leur fournissant un Bento.**

Une enquête du médecin du travail et de l'infirmière a montré que la totalité des facteurs ne prenait pas de repas à midi. Cette situation peut engendrer de la fatigue et augmenter les risques d'hypoglycémie. L'équipe managériale de la PDC de Bergues, en collaboration avec la DNAS, la DRH et la DOTC, a décidé de mettre en place des boîtes isothermes « BENTO », un récipient traditionnel japonais, importé et réinterprété au sein de la PDC de Bergues. Grâce aux boîtes « BENTO », chaque facteur peut se préparer son repas (froid ou chaud) et déjeuner sur un lieu fixé durant sa tournée. Le projet a permis également de travailler sur la nutrition. Au global, très rapidement, les facteurs ont ressenti et ont exprimé une amélioration de leur santé, de leur bien-être en tournée, ainsi qu'une diminution de la pénibilité au travail très significative.

*PDC : Plate-forme de distribution du courrier  
DNAS : Direction Nationale des Affaires Sociales  
DOTC : Direction Opérationnelle Territoriale du Courrier*

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### Des passeports santé

pour travailler sereinement

#### COLIS

**Porteur de projet :** Nicole FURET – Directrice de l'Agence ColiPoste de Caen

**Son équipe :** Guy AMOURIAUX

**Mise en place d'une journée « Qualité de vie au travail » articulée autour de cinq thématiques (Nutrition, sommeil, addictions, don du sang et soutien médico-social).**

Au sein des agences ColiPoste, les travaux concernent principalement le tri préparatoire et la livraison de colis. Ils sont très souvent matinaux (à partir de 5h30) et les travaux extérieurs (livraison) durent en moyenne 4h. Aussi l'alimentation et le sommeil sont des points déterminants pour réaliser ces travaux dans les meilleures conditions possibles. Dans ce contexte, la directrice de l'agence ColiPoste, en partenariat avec des associations La Poste du secteur solidarité/prévoyance, notamment l'APCLD et Amitiés PTT, a organisé une journée dédiée à la santé.

Articulée autour d'ateliers illustrant cinq différentes thématiques (Nutrition, sommeil, addictions, don du sang, soutien médico-social) et animés par des membres des associations, cette journée a permis aux ColiPostiers de s'informer de façon ludique et interactive sur tous ces sujets. Des « passeports santé » ont été délivrés aux agents afin de leur permettre de valider leurs connaissances à chaque stand, en répondant à des questionnaires.

## Des comités trimestriels pour des actions concrètes

### LA BANQUE POSTALE

**Porteur de projet :** Nelly CREPLET – DRH du Centre financier de Chalons en Champagne  
**Son équipe :** Claudie AUBERT - Nathalie BURUIS  
Valérie DEPARDIEU

**Co-construction du plan « vie au travail » permettant de préserver la santé du personnel, repérer et agir sur les sources de stress, améliorer le climat social et le bien-être au travail.**

Dans la perspective du Grand Dialogue, l'ensemble des acteurs du Centre financier de Châlons-en-Champagne (Organisations Syndicales, Direction des Ressources Humaines, managers...) a mis en place un plan d'actions Qualité de vie au travail. Ce plan a débuté par l'organisation de tables rondes entre agents et l'interview de vingt-huit managers. Un comité, se réunissant trimestriellement, a été chargé d'étudier et de proposer des pistes d'amélioration de la qualité de vie au travail. Ces travaux ont donné lieu à l'élaboration de fiches projets ; elles ont pour objet de fixer des actions concrètes (rôle des agents, forums métiers...) qui sont suivies à travers des indicateurs chaque trimestre. Depuis le début du projet, neuf différentes fiches ont été créées et certains indicateurs sont en nette évolution. À titre d'exemple, nous pouvons noter une réduction de -22,92% de l'absentéisme.

## Un intranet partagé pour l'information HSCT

### ENSEIGNE

**Porteur de projet :** Jean-Luc CHAUSSAVOINE – Directeur des relations sociales –  
DTELP Basse Normandie  
**Son équipe :** Frédéric BONTE - Grégory JULLIEN  
Loïc AUBERT - Virginie BESNIER - Yannick LEMONNIER  
Bruno LAPORTE - Jacques PAILLETTE - Francis ROBLOT  
William PERRINE - Marcel LEBRET

**Site intranet permettant de faciliter l'accès des DET aux informations HSCT.**

Avec les nouvelles règles de fonctionnement des CHSCT, les directeurs d'établissement ont de nouvelles responsabilités quant à la mise à disposition et à la mise à jour des informations HSCT. Jusqu'à maintenant, il s'agissait de comptes rendus et de bilans sociaux de huit à dix pages envoyés aux DELP et à chaque directeur d'établissement, avec des systèmes de classement différents. En coordination avec la DSEM et la DAST, les équipes des ressources humaines ont élaboré un site intranet partagé de mise à disposition d'information HSCT. Ce site a pour objectif d'harmoniser les supports, de permettre un accès rapide à l'information à tous les managers, cadres et responsables d'établissement, de mettre à jour plus facilement l'information, de réduire les envois papier et de pouvoir la présenter lors de contrôles de l'Inspection du travail. Le site est d'ores et déjà accessible par l-poste et utilisé par tous les DET de la région.

*DET : Directeur d'établissement  
HSCT : Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail  
CHSCT : Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail  
DELP : Directeur de l'Enseigne La Poste  
DSEM : Direction du Support Et de la Maintenance*

## RÔLE DES RH DANS LA CONDUITE DES PROJETS

La fonction RH joue un rôle au sein de chacun des projets de changement. Qu'il s'agisse de penser l'évolution des structures ou d'accompagner les équipes projets, il est aujourd'hui nécessaire de réinvestir le champ du travail et d'observer les situations concrètes vécues pour prévenir des risques et anticiper les impacts du changement sur les collectifs de travail, les collaborateurs et faire évoluer les organisations au plus proche du terrain. Ces enjeux se traduisent dans nombre d'actions novatrices et efficaces mises en place pour prendre en considération le travail réel, les impacts humains dans le changement, la transmission de savoirs ; pour accompagner l'évolution des CHSCT, pour créer plus de proximité, être en appui et soutien des équipes projet, des managers et des collaborateurs par exemple...



## RÔLE DES RH DANS LA CONDUITE DES PROJETS

### Anticiper le changement de site

#### COLIS

**Porteur de projet :** Véronique DUCHER - Responsable RH - Plate-forme ColiPoste de Clermont-Ferrand

**Son équipe :** Véronique BIAGIANTI - Ghyslaine CROZATIER  
Gilles DUCHER - Jérôme TISSANDIER

#### Ouverture d'une nouvelle plate-forme : accompagnement des équipes au nouvel environnement de travail.

Le développement rapide du e-commerce associé au vieillissement des locaux et machines de la plate-forme de Clermont-Ferrand a conduit ColiPoste à créer une nouvelle plate-forme située à 2,5Km du précédent site. Parmi les craintes des équipes engendrées par ce déménagement figuraient notamment la taille du hall de production, laissant craindre une perte de l'esprit d'équipe, ou l'utilisation de nouvelles machines.

Afin d'accompagner les ColiPostiers dans ce changement, les équipes RH du site, appuyées par un cabinet externe, ont mené une série d'actions concrètes.

Parmi elles et avant l'ouverture du site, des visites de la nouvelle plate-forme ainsi que des formations à l'utilisation des nouvelles machines ont été organisées. Des groupes de réflexion ont été constitués afin de définir de manière collective la nouvelle organisation du travail. Des groupes d'écoute ont été animés par le cabinet externe, permettant à chacun d'exprimer ses interrogations face à ce changement. Des ETC réguliers ont également été mis en place pour informer les équipes de l'évolution des travaux.

Grâce à cet accompagnement, les ColiPostiers du site ont à la fois été rassurés et formés, ce qui leur a permis de traiter le pic de 120 000 colis par jour atteint lors des fêtes de fin d'année 2011.

*ETC : Espace Temps Communication*

## RÔLE DES RH DANS LA CONDUITE DES PROJETS

### **Le pack « NEGO+ »** optimise la conduite du changement

#### COURRIER

**Porteur de projet :** David LE GOFF – Responsable du pôle relations sociales – DOTC Côte d'Azur  
**Son équipe :** Gilles THOUROUDE - Philippe SAVOYE  
Thierry LEBEAU - Catherine BERTHELOT

#### **Pack NEGO+, aide au formalisme des négociations et des accords collectifs.**

129 accords collectifs ont été signés entre 2008 et 2011, soit 32 accords par an en moyenne sur la DOTC Côte d'Azur, concernant environ un tiers des établissements. Afin de garantir la qualité du diagnostic des situations, un respect des process et pour assurer un suivi des évolutions, le pôle relations sociales de la Direction des Ressources Humaines a mis en place un outil innovant. Le pack « NEGO+ » permet une meilleure gestion des accords collectifs, des régimes de travail et des relations sociales. Il comprend des informations, des modèles, des documents réglementaires, des références et des informations sur la négociation et la conduite du changement. L'ensemble des informations sont mises à jour régulièrement. Le pack « NEGO+ » est compatible avec DISTRI'BOX dont il reprend les éléments. Dans un format convivial et ergonomique, il permet de se poser les bonnes questions et d'assurer une optimisation de la conduite du changement.

## RÔLE DES RH DANS LA CONDUITE DES PROJETS

### **Un Excel interactif adaptable** pour conduire le changement

#### ENSEIGNE

**Porteur de projet :** Emilie BUIGNET – DRH – DTELP Pas-de-Calais  
**Son équipe :** Nadine MOS - Laurent CHITEBOUN - Eric DAMO  
Michelle DEVERNAY - Francis PETIT - Laurent LEGENDRE

#### **Élaboration d'un fichier Excel interactif permettant une optimisation de la conduite du changement.**

Dans une dynamique de développement des Ressources Humaines de proximité, la Direction des Ressources Humaines de l'Enseigne a fourni à ses équipes territoriales un guide de méthode retraçant toutes les étapes nécessaires à la conduite du changement dans le cadre d'une réorganisation (planification des actions, organisation de réunions...). La Directrice des Ressources Humaines de la DTELP du Pas-de-Calais s'est appropriée ce document et l'a fait évoluer en un tableau Excel. Facile d'utilisation, cet outil interactif s'adapte à tous les établissements en y incluant notamment un calendrier prévisionnel permettant une planification des actions. Les fonctionnalités et l'ergonomie de l'outil Excel ont été testés et approuvés par des opérationnels qui le trouvent plus simple, fédérateur et valorisant la RH de proximité. Depuis, d'autres DTELP l'utilisent.

*DTELP = Direction Territoriale de l'Enseigne La Poste*

### Les managers en atelier


#### LA BANQUE POSTALE

**Porteur de projet :** Céline COMMENY - DRH du Centre financier de Paris  
**Son équipe :** Fanny CHAPON - Emilie CAZAUX  
Adriane TARAVELLA

#### Organisation d'ateliers sur les pratiques managériales.

À l'inverse de la pratique sportive qui consiste en 95% d'entraînement pour 5% de jeu réel, le quotidien du manager implique moins de 5% d'exercice pour plus de 95% de pratique réelle. Afin de faire évoluer ce ratio et permettre aux managers d'avoir tous les outils en mains pour exercer au mieux leur métier, la Direction des Ressources Humaines du Centre financier de Paris a mis en place des ateliers de développement managérial pour 45 de ses managers. Les thématiques ont été choisies par les membres du CODIR et les responsables de services, et les ateliers conçus par les consultants Ressources Humaines de la Direction des Opérations. Ce projet s'inscrit dans le cadre du projet collectif local « Paris d'Avenir » et est déployé en complément du parcours de formation prévu pour les managers opérationnels.

## ESPRIT DE SERVICE



Les acteurs de la fonction RH sont des promoteurs et des facilitateurs de l'esprit de service, entendu comme un ensemble d'attitudes, d'actions et de postures plaçant l'écoute, la disponibilité, la compréhension et l'efficacité des actions au cœur de la relation entre les différents acteurs de l'entreprise. Il s'agit ici d'être aussi attentif aux collaborateurs qu'aux clients. L'esprit de service s'exprime ainsi dans toutes les actions pratiques et novatrices mises en place entre les experts de la fonction RH, les managers, leurs collaborateurs ainsi qu'au niveau de la coopération entre les Métiers, que ce soit dans les modalités de fonctionnement, l'échange d'information, les comités synergie ou les instances d'échange partagées (IEP) par exemple...



## Le permis d'autonomie des DET

### ENSEIGNE

**Porteur de projet :** Sabine BARTHES – Responsable Gestion RH – DAST Midi-Pyrénées  
**Son équipe :** Sylvie CORTACERO - Nadine BARRANQUE  
 Sandrine HENRY - Lahouaria MEDDHA - Claude MAS  
 Véronique TACNET - Jean-Pierre BALSSA - Eveline PECH

#### Gestion des moyens de remplacement mutualisés et de la force de travail variable.

Dans une optique de responsabilisation des directeurs d'établissement quant à la gestion de leur force de travail variable, la DAST Midi-Pyrénées a mis en place un projet visant à travailler avec la DTELP via une délégation de responsabilité pour gérer les moyens de remplacement mutualisés, les CDD et les intérimaires. Les équipes de la DAST, en accord avec la cellule des moyens de remplacement mutualisés (MRM), se sont engagées sur trois différents thèmes :

- la gestion optimale des absences programmables,
  - la fourniture de ressource à l'établissement en cas d'absence imprévue pour les directeurs d'établissement autonomes,
  - la réduction du risque juridique dans le cadre du recours à la force de travail variable.
- Ainsi, sans autorisation préalable, après obtention d'un « permis d'autonomie », le directeur d'établissement peut avoir recours à des moyens complémentaires. Trois critères sont nécessaires à l'obtention de ce « permis d'autonomie » :
- une planification formalisée des tours de congés,
  - un lissage des tours de congés
  - un niveau d'effectif qui doit rester dans une certaine norme.

85% des directeurs d'établissement de la DAST Midi-Pyrénées estiment la gestion des moyens de remplacement satisfaisante.

*DTELP = Direction Territoriale de l'Enseigne La Poste  
 DAST = Direction d'Appui et de Soutien Territorial*

## PIM'S

### ou le parcours d'intégration du manager

### LA BANQUE POSTALE

**Porteur de projet :** Solange FOURMENTY – Responsable EEC – Centre financier de Toulouse  
**Son équipe :** Magali GUITARD - Yves COUDANNE

#### Accompagnement personnalisé des nouveaux managers.

Jusqu'à présent, un agent promu chef d'équipe ne bénéficiait pas d'accompagnement spécifique entre ses anciennes fonctions et sa nouvelle posture managériale. Les formations prévues n'arrivaient que de manière égrenée à sa prise de fonction. Les équipes des Ressources Humaines du Centre financier de Toulouse ont pris l'initiative de construire un parcours innovant de formation aux fonctions managériales.

Ce Parcours d'Intégration Managers (Le Pim's) comprend deux volets :

- Un parcours de 15 jours permettant une aide au nouveau positionnement professionnel ainsi qu'une initiation aux premiers outils du management,
- Un second volet qui consiste à accompagner le nouveau manager, lors de sa première année d'activité, à travers une évaluation continue et avec des formations (développement managérial, essentiels RH, prise de parole en public...).

## Memo Pocket Actions Sociales

### COURRIER

- **Porteur de projet :** Marie MOUILLET - DRH - DOTC Hauts-de-Seine  
**Son équipe :** Michel ORRÉ - Karine SUBERCAZE  
 Jean-Pierre MAILLIER - Catherine BOST  
 Céline FOMPUDIE - Catherine COURTIN-FACHON

#### Création d'un document sur le « format incollables » répertoriant l'ensemble de l'offre sociale du Groupe La Poste.

La Direction de la Communication et la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales des Hauts de Seine ont travaillé de concert pour constituer et diffuser à tous les agents (y compris les managers) un outil pratique. Le « mémo pocket » permet d'avoir en accès direct un document synthétique concernant l'offre sociale, les fondamentaux en matière de devoirs et de droits RH (congés, ASA, arrêts de travail), les offres sociales (prestations, actions sociales...).

Il reprend les thèmes de la vie quotidienne, des loisirs et culture, de la prévoyance et santé, du développement des compétences, des finances, de la solidarité et des assistants sociaux. Le « mémo pocket » répertorie également les droits et devoirs des postiers en matière de ressources humaines, les droits en matière de congés et d'absence. Le document, utilisable pour tous les métiers, peut être mis à jour aisément, son format permettant d'ajouter ou de supprimer des fiches.

ASA : Autorisation Spéciales d'absences

## Travailleurs handicapés et stage découverte avant une formation diplômante

### CORPORATE

- **Porteur de projet :** Susan VRANICH, DDR - Ile-de-France  
**Son équipe :** Pascal PICAULT - Fabienne CHAPELAIN  
 Blandine DECARRE - Mathieu MORANGE - Jean-Jacques MOURE  
 Laurent BOUCHERAT - Ségolène GODELUCK - Claire GIRARD

#### Proposer aux travailleurs handicapés intéressés par une formation diplômante en alternance, un stage en amont de l'entrée en formation pour un accompagnement adapté.

Au niveau national, 52% des personnes en situation de handicap ont un niveau de formation faible (BEP/CAP) avec un taux de chômage évalué à près de 20%. D'un autre côté, 68% des personnes en situation de handicap ayant suivi une formation trouvent un emploi dans les six mois. Partant de ce constat, la DRG Ile de France a proposé au Formaposte de sa région, la mise en place d'un dispositif d'intégration adapté à des personnes bénéficiant d'une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé (RQTH). Ce dispositif intitulé « HandiPasserelle » consiste à :

- recenser des lieux de stage « handi-accueillants » avec les Directions des Ressources Humaines des Métiers,
- identifier avec l'aide notamment des Cap Emplois, des profils correspondants à chacune des formations proposées,
- offrir à ces profils un stage d'un mois (une semaine en centre de formation, deux semaines en stage à La Poste et une semaine de retour en CFA) pour lever les obstacles éventuels à l'entrée dans une formation diplômante classique en alternance.

En 2012, 16 stagiaires ont bénéficié de ce dispositif pour des formations variées (Facteur, Guichetier, COFI, Accueil...).

(Source AGEFIPH site internet 2010)

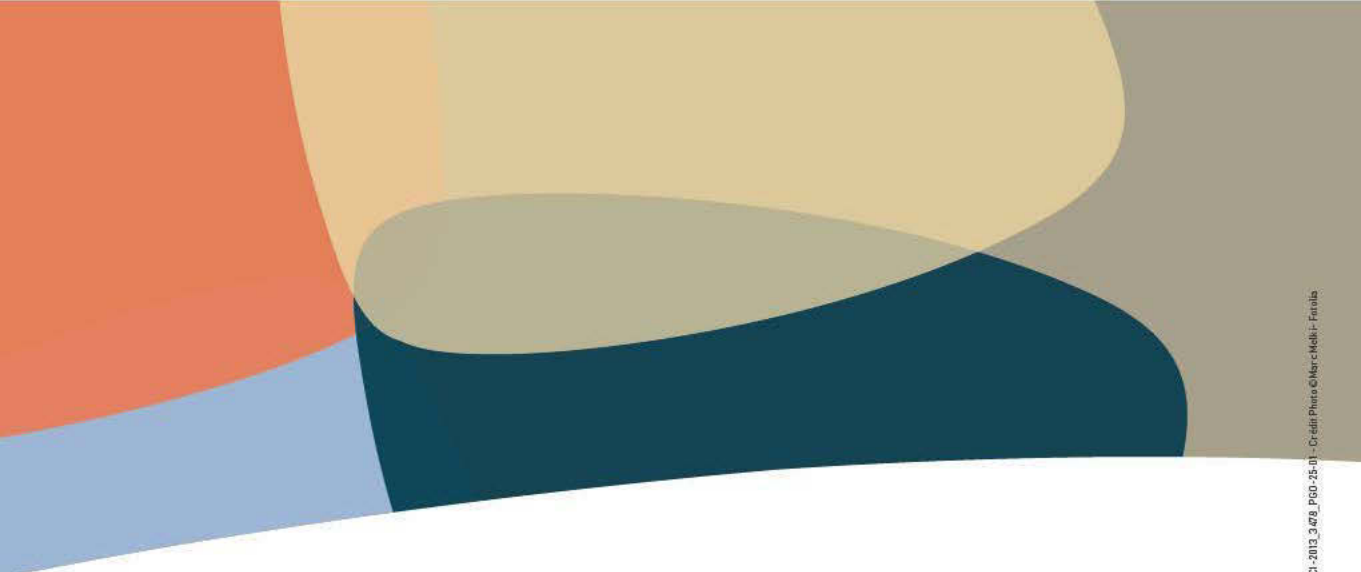
# Notes

[Faint, illegible text covering most of the page]

# Notes

[Faint, illegible text covering most of the page]





La Poste - SA au capital de 3 400 000 000 € - 356 000 000 RCS PARIS - Siège social : 44 Boulevard de Vaugirard - 75757 PARIS CEDEX 15 - ANCI - 2013\_3\_078 - PGD - 15 - 01 - © Editi Phara © Marc Heblé - Fotolia



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DU DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES  
ET DE L'INNOVATION SOCIALE  
44 Boulevard de Vaugirard - CP V212  
75757 PARIS CEDEX 15