



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

An Post dévoile ses coulisses

Que faut-il à la poste pour proposer de nouveaux services sociaux pendant la pandémie de COVID-19?

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

An Post a réagi rapidement à l'actuelle pandémie de COVID-19 en mettant en place six nouveaux services sociaux pour soutenir la population. Les idées pour ces services proviennent des clients, du personnel, des syndicats et du Gouvernement irlandais. Le personnel a fonctionné en mode d'urgence, mettant en œuvre de nouveaux projets en l'absence de nouvelles ressources externes. An Post a fait l'objet d'une réorganisation importante pour adopter de nouvelles procédures de travail, coordonner plusieurs initiatives et participer à la réponse nationale à la pandémie. La volonté d'être à l'écoute des besoins des clients et de travailler en étroite collaboration avec l'équipe de communication semble avoir été la clé de la réussite de ces projets.

Parmi les nombreuses postes qui ont diversifié leurs services en réponse à la pandémie, An Post se distingue par la rapidité, la diversité et la visibilité de ses mesures. Tout en assurant la continuité des activités postales de base, An Post a mis en place six nouvelles initiatives pour soutenir et promouvoir le bien-être de la population. Vous trouverez plus d'informations dans l'article récent consacré à An Post ainsi que sur la page Web consacrée aux nouveaux services [sociaux](#) et [financiers](#).

L'objectif de ces informations consiste à mettre en lumière certains processus organisationnels internes à prendre en considération avant de mettre en place des nouveaux services sociaux postaux pour répondre à la pandémie de COVID-19. Les détails et les points de vue ont été tirés d'entretiens avec les responsables d'An Post directement engagés dans le déploiement des nouveaux services. Il s'agit d'explorer les mesures pratiques qui permettraient aux postes de jouer un rôle national majeur dans la réduction des impacts de la pandémie sur la société. Cependant, chaque poste est unique; les différences de ressources, de normes culturelles, de structure organisationnelle et de relations avec les gouvernements nationaux influenceront le processus de mise en place de nouveaux services sociaux. Néanmoins, le partage des expériences d'un opérateur postal vise à lancer un débat plus large sur la manière dont les postes peuvent réagir rapidement, efficacement et effectivement pour soutenir la population.

Les répercussions sociales de la pandémie sont multiples, mais de nombreuses postes sont bien placées pour y faire

face. Un sujet de préoccupation majeur est que les politiques gouvernementales favorisant la distanciation sociale entraînent également des [incidences psychologiques](#) importantes et généralisées. Parmi les autres sources d'anxiété et de stress figurent la menace de maladie, l'insécurité de perdre son emploi, l'enseignement à domicile, le travail à distance et les difficultés d'accès aux produits et services de base. Pour beaucoup de gens, la distribution régulière du courrier est peut-être le seul lien social direct qu'ils ont eu depuis que les mesures de confinement ont été imposées, même dans les zones urbaines. Pour les citoyens vulnérables, encouragés à observer le plus grand niveau de distanciation sociale, les [services d'enregistrement à domicile](#), tels que ceux récemment mis en place par An Post, peuvent être particulièrement précieux.

Outre le contact direct avec les facteurs, les postes peuvent réduire l'impact social de la pandémie par d'autres moyens. Les initiatives menées par An Post pour maintenir les gens en contact avec leurs amis, leur famille, les communautés et les institutions gouvernementales en sont un bon exemple. Les [directives publiées par l'Organisation mondiale de la santé](#) (OMS) sur la santé mentale pendant la pandémie de COVID-19 encouragent le public à entrer en contact avec les personnes de leur communauté locale qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire. Les familles sont également encouragées à apporter un soutien pratique et émotionnel aux parents âgés et aux personnes souffrant de problèmes de santé sous-jacents. Les initiatives d'An Post visant à encourager les communautés à rester connectées peuvent

être vues comme une réponse directe, une orientation; chaque ménage en Irlande a reçu gratuitement des [cartes postales préaffranchies](#), et les lettres sont également collectées gratuitement directement au domicile des personnes vulnérables. Les directives de l'OMS soulignent également l'impact potentiel sur la santé mentale des personnes d'un «flux quasi constant de reportages sur une épidémie». Là encore, le rôle des postes peut être crucial pour fournir au public des informations claires provenant de sources fiables; de nombreuses postes, dont An Post, ont distribué des documents contenant des conseils du gouvernement directement au domicile des habitants. An Post a également reconnu le stress potentiel associé à l'enseignement à domicile, au travail à domicile et à l'absence de routine quotidienne; les nouvelles initiatives comprennent la livraison de journaux à domicile, l'affranchissement à prix réduit pour les livres et la gratuité pour les livres d'activités pour enfants.

Face à autant d'exemples positifs, il est utile d'examiner divers aspects, tels que l'état de préparation d'An Post face à ce défi, ainsi que les principaux facteurs potentiels de réussite dans le cadre de sa prestation de nouveaux services. Au cours de l'entretien, le personnel d'An Post a reconnu qu'avant la pandémie les nouveaux projets pouvaient prendre un certain temps à se réaliser. Toutefois, la mentalité solidaire des facteurs qui apportent un soutien informel à la communauté, associée aux récentes initiatives visant à soutenir les sans-abri, a peut-être placé An Post dans une position particulièrement forte pour mettre en place de nouveaux services sociaux pendant la pandémie. An Post a également commencé à revoir son plan de continuité des opérations à la fin de 2019, ce qui lui a peut-être permis de réagir rapidement. L'origine des d'idées à la base des nouveaux services sociaux fournis par la poste pendant la pandémie laisse penser qu'An Post est bien préparé. De nombreuses idées ont été proposées par les clients directement aux facteurs, qui ont ensuite travaillé avec des représentants du syndicat des employés de la communication et l'équipe de direction d'An Post pour mettre en place certaines d'entre elles. De plus, grâce à ses liens étroits avec le Gouvernement, An Post fait partie intégrante de l'effort national de réponse à la pandémie en donnant la priorité au maintien de la fonction du réseau et de ses services financiers. An Post était présent à plusieurs des conférences de presse quotidiennes du Gouvernement.

Au début de la pandémie, la transition d'un grand nombre d'employés de bureau vers le travail à domicile a constitué un changement majeur au sein d'An Post. Cela soulève la question intéressante de savoir si le changement urgent des pratiques de travail habituelles a ouvert la voie à plus

d'innovation et a permis de lancer de nouveaux services sociaux sans l'obligation d'une analyse de leur rentabilité. An Post a également fait état d'un grand engagement parmi ses clients et son personnel; les congés de maladie ont en fait diminué pendant la pandémie, et de nombreux employés ont volontairement reporté leurs congés/vacances. Cela explique peut-être comment An Post a pu continuer à atteindre ses objectifs relatifs aux principaux indicateurs de performance pour ses activités traditionnelles, tout en développant ses services sociaux, sans revenu ni financement supplémentaire.

Autre changement important au sein d'An Post: la création d'une équipe d'intervention COVID-19 afin d'assurer l'échange efficace des informations au sein de l'entreprise. Dirigée par Paula Butler (Directeur administratif et secrétaire général), l'équipe s'est réunie régulièrement par vidéoconférence. Elle est composée du Directeur du personnel, du Directeur de l'information, du responsable des installations, du Directeur des opérations, du courrier et des colis, du Directeur de la transformation du réseau (bureaux de poste), du Chef de la communication d'entreprise, du Directeur de la mise en œuvre de la stratégie, du Chef du support opérationnel, du Chef de la gestion des risques et de l'audit interne, du responsable de la sécurité, du Directeur financier (points de vente), du responsable de la gestion du personnel, d'un ingénieur en logiciel, d'un conseiller en santé au travail, du responsable de la prestation de services, du Chef des affaires réglementaires et du Directeur des partenariats commerciaux, des bureaux de poste et des entreprises. Le rôle de l'équipe de communication semble être particulièrement important, à la fois pour informer le public que les bureaux de poste et la distribution à domicile continuent de fonctionner, et que de nouveaux services ont été lancés. L'engagement actif des médias, la publicité auprès du grand public et l'utilisation des médias sociaux font partie des activités de communication. Les informations sur les nouveaux services sociaux sont aussi regroupées sur une page [Web dédiée](#).

Une fois le choc initial du travail à distance atténué et les nouveaux services postaux établis, demeure la question de savoir ce qui se passera dans les prochains mois. La pandémie semble avoir accéléré bon nombre des tendances actuelles au sein du secteur postal; les volumes élevés de colis traités par An Post pourraient ne jamais atteindre les niveaux d'avant la pandémie, et la population pourrait voir la poursuite de certains des services sociaux proposés récemment. On ne sait donc pas très bien comment ces nouveaux services seront maintenus au cours des prochaines années, alors que les effectifs, l'engagement et l'énergie reviennent à la normale.

CONCLUSIONS

Les facteurs clés de réussite de la mise en œuvre rapide du service par An Post semblent être:

- la volonté de prendre en considération les besoins des clients;
- la mise à profit de l'expérience acquise dans la fourniture de services sociaux;
- les liens étroits avec le bureau du Gouvernement national en charge de la réponse à la pandémie de COVID-19;
- la reconnaissance à l'échelle d'An Post du besoin de changement et de flexibilité;
- une équipe dédiée à la réponse à la pandémie;
- Une équipe de communication bien intégrée.