



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

DIRECTION PREVENTION SANTE SECURITE AU TRAVAIL

ASSISTANTE SOCIALE CONSEILLERE TECHNIQUE NATIONALE

**SYNTHESE DE L'OBSERVATION SOCIALE DES
ASSISTANTS SOCIAUX DE LA POSTE
ANNEE 2018**

INTRODUCTION

L'observation sociale présentée dans cette synthèse s'appuie sur les données recueillies par les assistants sociaux tout au long de l'année 2018, et saisies dans l'application web BAHIA, qui leur est spécialement dédiée.

Ces données permettent une analyse quantitative, qui est ensuite complétée d'une approche qualitative donnant sens à ces chiffres. Cette photographie nationale rend ainsi compte des problématiques rencontrées par les postiers, dans le domaine personnel et/ou professionnel.

La place singulière du service social de La Poste est de se situer à l'interface de ces deux domaines, ce qui permet de prendre en compte les interactions entre la vie professionnelle et la vie personnelle : ainsi 51 % des demandes ont trait à la vie au travail et 49% à la vie personnelle.

En 2018, les assistants sociaux ont reçu 25819 personnes, ce qui est stable par rapport aux années précédentes. On note cependant dans plusieurs territoires un léger fléchissement du nombre de personnes reçues qui peut s'expliquer par le changement d'organisation à la BSCC et ses conséquences sur l'activité des assistants sociaux : réorganisation des portefeuilles, changement d'interlocuteurs.....

Plus de 43000 demandes ont été faites auprès du service social en 2018 et plusieurs éléments marquants se dégagent :

- la part importante des demandes en lien avec la gestion de la santé et du maintien dans l'emploi
- des demandes importantes en lien avec les changements conduits par l'entreprise : facteurs, agents des centres financiers
- des préoccupations liées à la situation des managers, quelle que soit leur branche d'appartenance
- des demandes liées à la vie personnelle qui se complexifient

Au-delà de l'accompagnement individuel des postiers, les assistants sociaux ont également pris part à des projets importants portés par le Groupe : déploiement de la démarche APALA, accord Aidants, refonte du dispositif d'aides pécuniaires, développement du micro crédit postiers.....

Ils ont aussi contribué au déploiement, au sein de La Poste, de projets d'envergure nationale : travail pédagogique auprès des postiers pour accompagner le prélèvement à la source, appropriation de la réforme d'Action Logement nécessitant de nouvelles relations de travail avec les acteurs locaux.

Le service social de La Poste compte en 2018 280 assistants sociaux : c'est le plus important service social spécialisé entreprise en France.

Pour garantir l'homogénéité des pratiques et la même qualité de service à tous les postiers, le travail des assistants sociaux conseillers techniques des branches est à souligner. Outre le rôle de soutien et d'animation des équipes, ils sont aussi en appui et conseil et appui auprès des lignes RH et managériales : aide sur la gestion de situations sensibles, supervision ou intervention dans des dispositifs de harcèlement, de missions d'écoute auprès d'équipes de travail en difficulté.....

Le pilotage fonctionnel de ce réseau par l'ASCTN favorise le travail inter branches et permet de suivre au plus près du terrain les problématiques qui s'expriment localement afin de les prendre en compte au niveau national, dans l'élaboration des politiques RH.

I. TYPOLOGIE DES PERSONNES RENCONTREES PAR LES ASSISTANTS SOCIAUX

En 2018, 25819 personnes ont bénéficié d'un accompagnement social, ce qui représente en données corrigées¹, 13 % des personnels de La Poste, pour un total de 43 185 demandes.

Ces données ne tiennent pas compte d'un certain nombre d'entretiens réalisés avec des personnels (managers essentiellement) qui s'adressent aux assistants sociaux en dehors du cadre formel de l'entretien, pour échanger, être écouté au sujet de leurs propres préoccupations.

La moyenne de 13 % masque quelques disparités : de façon générale, la proportion d'agents reçus est plus faible lorsque l'assistant social intervient pour plusieurs branches : la direction d'attache peut avoir tendance à méconnaître ou à sous-estimer la prestation pour l'autre branche et la direction pour laquelle il y a prestation est souvent trop en retrait vis-à-vis des assistants sociaux.

Ces derniers doivent veiller à respecter l'équilibre dans le service rendu aux postiers mais ils doivent être aidés pour le faire. Cela passe notamment par la fixation d'objectifs annuels pour la branche à l'égard de laquelle il y a prestation et aussi par plus d'échanges entre les différents interlocuteurs RH des branches.

L'action des assistants sociaux repose sur plusieurs atouts :

- une bonne connaissance de l'entreprise et des différents interlocuteurs
- leur proximité avec les établissements, en particulier pour les Services Financiers et la BSCC
- le capital confiance auprès de l'ensemble des postiers renforcé par une réelle réactivité face aux demandes notamment dans la gestion des événements sensibles, particulièrement dans l'accompagnement des personnels ayant subi des actes d'incivilités/agression.
- une facilité d'accès au service social par des entretiens au sein même des locaux professionnels, des visites à domicile et des permanences sur sites. Un point d'attention spécifique est porté vis à vis des nouvelles organisations (Village La Poste, nouveaux formats de bureaux) afin que celles-ci pérennisent l'accès des assistants sociaux aux locaux professionnels dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges.

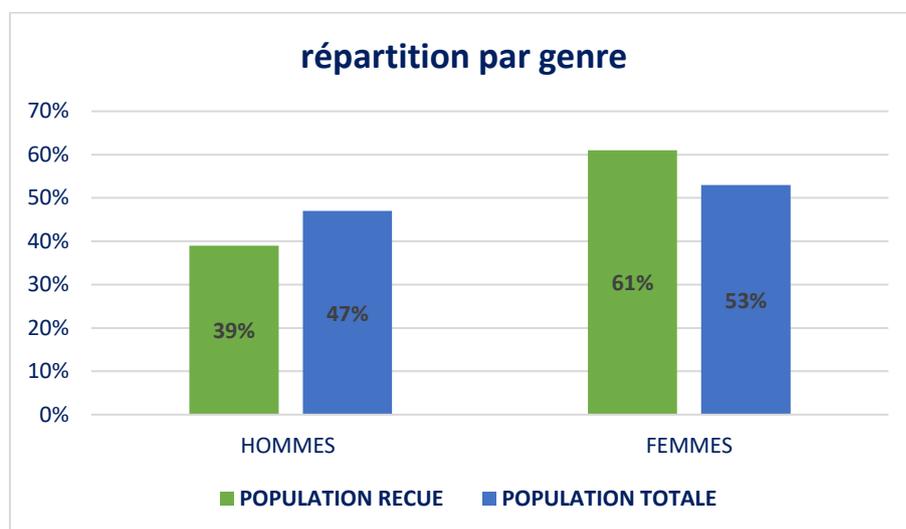
CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES POSTIERS RENCONTRES

Globalement les caractéristiques sociodémographiques des personnes reçues par le service social en 2018 restent inchangées par rapport aux années précédentes

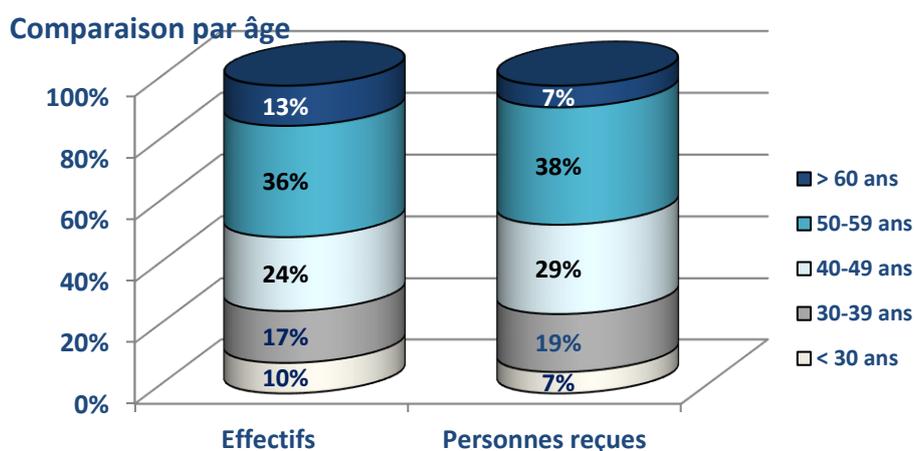
¹ Après retrait des territoires n'ayant pas donné lieu à saisie

Répartition par genre

Les femmes représentent plus de 60% de la population rencontrée et leur surreprésentation reste très marquée : + 8 points par rapport à leur poids dans l'effectif total. Ces données sont stables par rapport à l'année 2017.



Répartition par âge



Globalement la pyramide des âges des postiers reçus suit celle de la population globale.

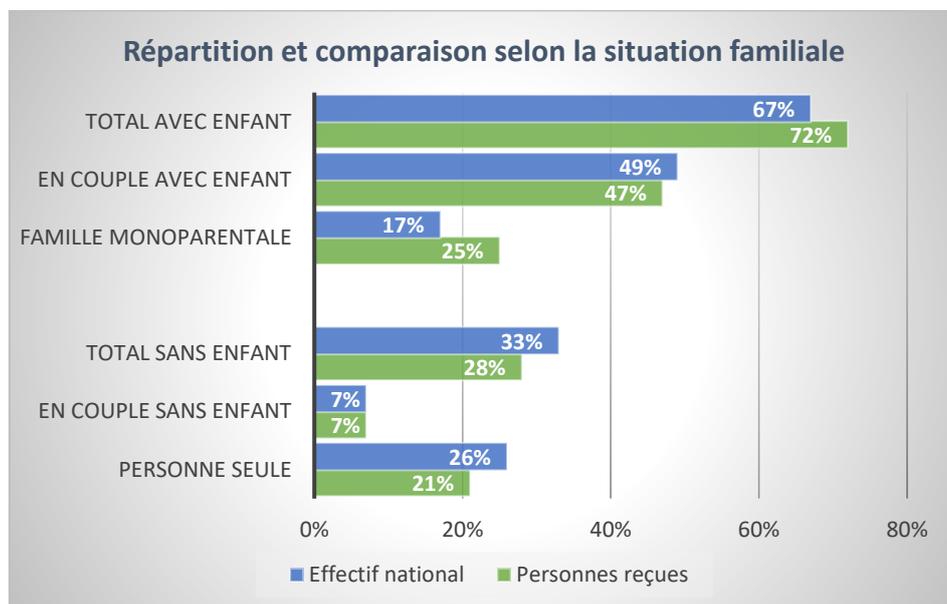
On relève une seule surreprésentation : elle concerne la classe d'âge des postiers de 40 à 49 ans. (29% /24%) et celle-ci s'observe, quel que soit le statut, quel que soit le genre.

A l'inverse, malgré une augmentation de leur demande, les plus de 60 ans restent sous représentés dans la population reçue par les assistants sociaux (7% / 13%)

Selon les branches certaines catégories de demandeurs sont également surreprésentées :

- Les demandeurs âgés de 30 à 39 ans dans les services financiers (19% vs 14%) ;
- Les hommes salariés entre 50 et 59 ans à la BSCC (21% vs 16% au niveau national)
- Les fonctionnaires âgés de 50 à 59 ans au Réseau et dans les Services Financiers (67% vs 61%)

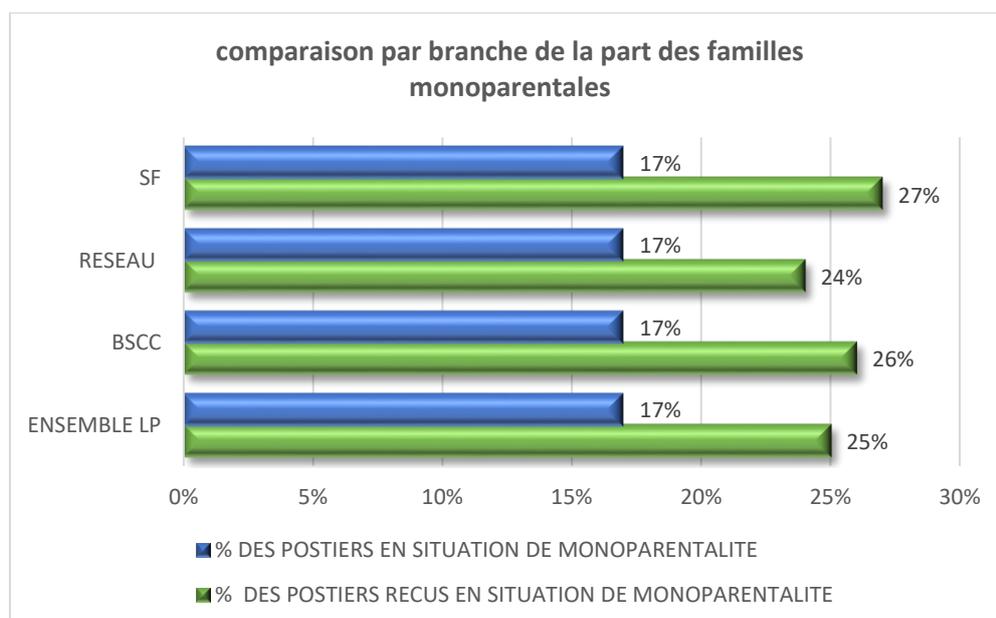
Répartition par situation familiale



Plus des 2/3 des personnes reçues ont des enfants (72%). La surreprésentation de 5 points par rapport à l'effectif total est stable par rapport aux années précédentes.

De même, la part des personnes en situation d'isolement ou de rupture familiale (célibataires, séparées, divorcées ou veuves) reste élevée mais semblable aux années antérieures : 25% des personnes reçues sont dans cette situation, soit un écart majoré de 8 points par rapport à l'effectif global

Représentation par branche des familles monoparentales



La part des postiers reçus en situation de monoparentalité diffère peu selon les branches. C'est dans les Services Financiers que la surreprésentation est la plus forte, avec un écart de 10 points (+ 9 points pour la BSCC, + 7 points pour le Réseau)

En 2018 la demande de ces personnels évolue peu par rapport aux autres années

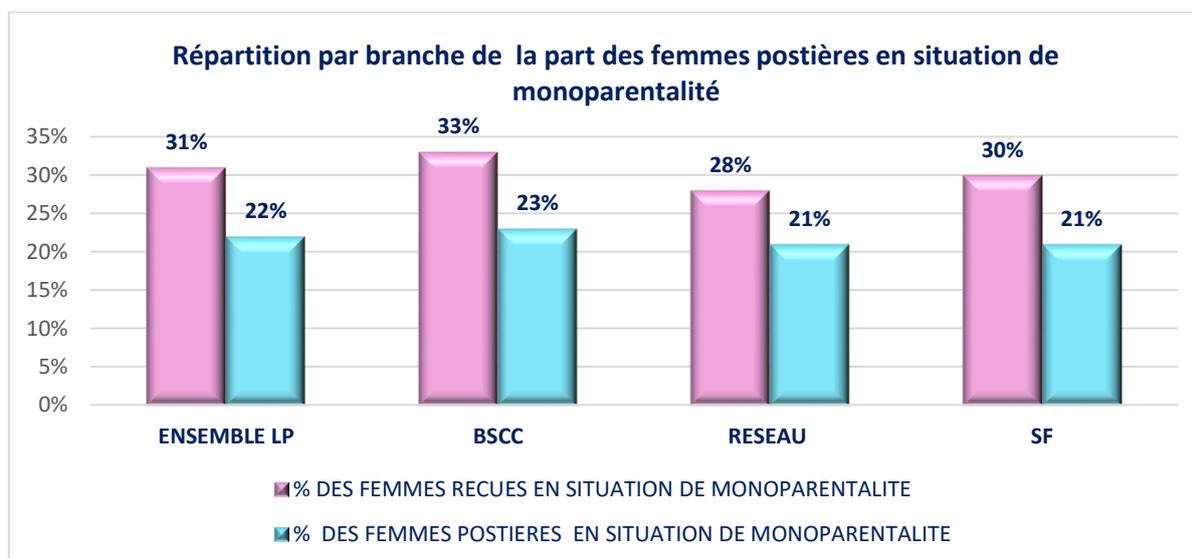
Ces demandeurs ont souvent des préoccupations en lien avec la gestion de la vie quotidienne : le fait d'être seul induit des contraintes plus fortes pour organiser l'éducation, la garde des enfants etc.... ce qui crée souvent une tension sur la conciliation vie familiale et vie professionnelle.

Ces postiers en situation de monoparentalité ont aussi des demandes fortes en lien avec leur situation économique : par définition, le fait de disposer d'un seul revenu expose plus aux difficultés, aux restrictions et à la difficulté de gérer l'imprévu, car les marges de manœuvre sont plus faibles.

Les dernières données de l'INSEE (étude d'avril 2019) sur la pauvreté en condition de vie confirment d'ailleurs que la pauvreté touche plus les familles monoparentales que les autres ménages (taux de pauvreté de 25,9% pour les familles monoparentales vs 11% de l'ensemble de la population)

Dans l'entreprise, les différents dispositifs mis en place, à travers l'action sociale (Revalorisation du quotient familial) ou à travers les mesures découlant de la négociation annuelle obligatoire (enveloppe d'aides pécuniaires dédiée) renforcent le soutien direct à cette catégorie de personnels.

Femmes et situation de monoparentalité



La part des femmes reçues par les assistants sociaux et assumant seules la charge d'enfant (s) est proportionnellement beaucoup plus importante que leur poids dans l'effectif national (écart de 9 points).

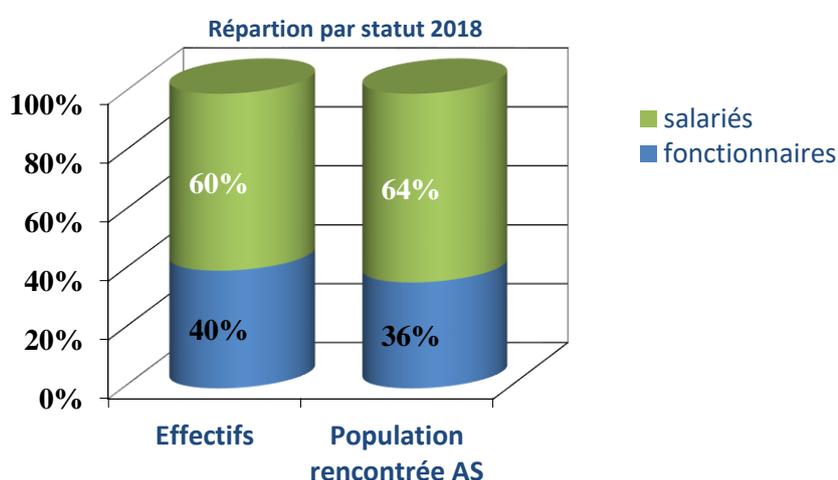
C'est dans la Branche Courrier Colis que l'écart est le plus important (+ 10 points)

Dans le cadre des réorganisations, les assistants sociaux rappellent l'importance de prendre en compte la situation particulière de ces femmes car un changement d'organisation dont les conséquences semblent mineures au plus grand nombre peut déstabiliser une organisation personnelle qui manque de souplesse du fait de l'absence de conjoint.

A la BSCC, par exemple l'instauration de la pause déjeuner a été diversement reçue par ces femmes : pour certaines factrices, la fin de service plus tardive a nécessité de revoir les modalités de garde des enfants en fin d'après-midi (obligation d'inscription au temps périscolaire des enfants). Pour d'autres le fait de pouvoir rentrer déjeuner à la maison constitue un vrai bénéfice pour la vie familiale.

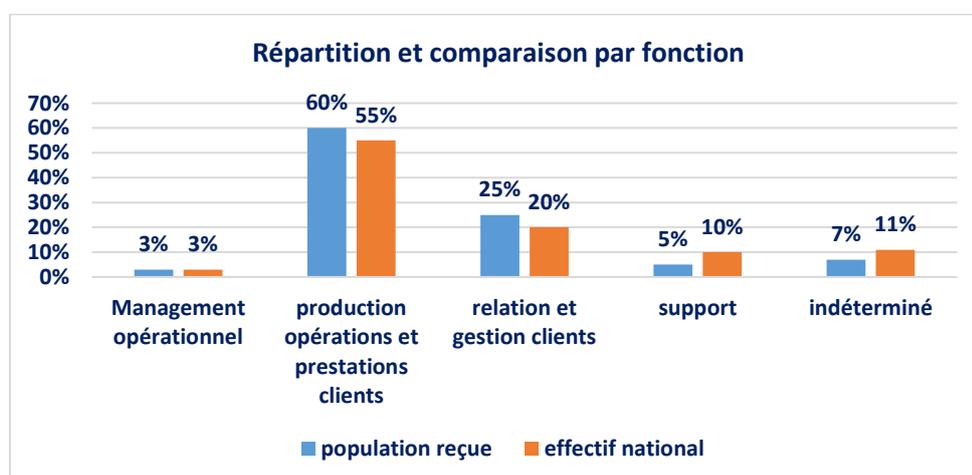
CARACTERISTIQUES SOCIOPROFESSIONNELLES DES POSTIERS RENCONTRES

Répartition par statut



La répartition des demandeurs par statut suit l'évolution des effectifs nationaux : les salariés sont majoritaires et ils sont légèrement surreprésentés dans la population suivie par les assistants sociaux.

Répartition par fonction



La représentation des demandeurs par fonction suit la répartition nationale avec quelques variations déjà observées les années précédentes et qui confirment une surreprésentation des métiers de contact dans la population rencontrée par les assistants sociaux.

L'analyse par branche nous livre d'autres informations :

Pour la Branche BSCC :

Les personnels issus de la filière « collecte service proximité et distribution » forment la grande majorité des demandeurs et sont surreprésentés (78 % des demandeurs de la branche vs 70 % au niveau national).

Trois fonctions sont particulièrement représentées :

- **les agents de traitement colis** sont proportionnellement à leur poids dans les effectifs très demandeurs auprès des assistants sociaux : (42% des demandeurs du Colis vs 26% des effectifs Colis)
- **les facteurs** : ils sont traditionnellement les plus nombreux à s'adresser au service social mais pour la première fois depuis plusieurs années, ils sont surreprésentés (52% vs 47 %).
- **les agents courrier** : leur poids est plus faible mais ils constituent 12% de la population cliente pour 8% de l'effectif global

Pour la Branche Réseau :

Les personnels de la famille Relation et gestion clients sont les plus nombreux à solliciter les assistants sociaux et ils sont surreprésentés en comparaison de leur poids dans les effectifs globaux (82% vs 72% au niveau national).

Cette surreprésentation qui est surtout le fait des chargés de clientèle à priorité bancaire (67% vs 50 %) reste d'un niveau comparable à l'année dernière.

On note aussi ces dernières années, une diversification du public reçu avec une augmentation des personnels issus de la ligne conseil bancaire et de la ligne managériale.

Dans les Services Financiers :

Les personnels de la filière « Relation et Gestion de la clientèle » sont toujours majoritaires parmi les demandeurs. Un changement intervenu dans le référentiel de fonctions SF empêche néanmoins une analyse plus poussée de la répartition par fonctions.

FOCUS SUR DEUX CATEGORIES DE DEMANDEURS

✚ L'augmentation de la demande des facteurs

Les changements d'organisation en cours à la distribution entraînent d'importantes sollicitations des facteurs auprès du service social, que ce soit à l'occasion de la réalisation des études d'impact ou de demandes spontanées.

Les demandes sont en lien avec le quotidien de travail : mise en place des îlots, de la pause déjeuner, ou dans un petit nombre de territoires, des tournées pilotées.

Ces changements amènent des questions très diverses concernant les conditions de travail, l'articulation vie personnelle/professionnelle ou encore avec les relations de travail.

Plusieurs observations d'assistants sociaux travaillant dans des départements ruraux constatent que la population des facteurs, parfois vieillissante, vit plus difficilement la réorganisation des tournées perçues comme plus contraignantes. L'apprentissage de tournées nouvelles, notamment pour les facteurs de cycles, peut générer de l'inquiétude ou une charge mentale induite par la peur de ne pas y arriver.

Le fait de pouvoir échanger sur ces craintes ne règle pas tout mais les assistants sociaux soulignent que mettre des mots sur cette appréhension permet de la relativiser ou de mieux l'objectiver, ce qui peut faire émerger des actions de soutien personnalisé.

Un point de vigilance est également soulevé à plusieurs reprises sur les tournées adaptées sénior qui tarderaient à se mettre en place dans certains établissements.

La mise en place progressive des îlots constitue également un changement profond dans la manière de travailler et peut générer des inquiétudes. Les facteurs dans leur grande majorité apprécient de pouvoir préparer leur tournée, le tri leur permettant de se l'approprier. Les facteurs déplorent aussi la perte de cohésion d'équipe qui découle de cette organisation, et le sentiment d'un management plus éloigné.

Mais des expériences rendent compte d'aspects positifs : quand les agents se connaissent bien et se font confiance, l'organisation fonctionne bien.

Dans quelques établissements, la mise en place des îlots a aussi permis de réguler l'ambiance par un éclatement de l'équipe.

L'instauration de la pause déjeuner rassemble un peu plus de consensus, notamment parce qu'elle favorise un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Des cycles de travail permettant une récupération plus longue (3 jours de repos consécutifs) ou le fait de pouvoir prendre un vrai repas le midi font partie des points de satisfaction relevés.

Dans certains territoires les assistants sociaux constatent que certains directeurs d'établissement font preuve de souplesse en permettant aux facteurs de rentrer déjeuner chez eux, même si ceux-ci ne résident pas sur leur tournée.

D'autres solutions permettent de aussi de prendre les repas dans des sites du réseau, au restaurant, dans des boulangeries...

Cependant, la pause repas sert encore de variable d'ajustement. Ceux qui ne veulent pas ramener du courrier ou qui pensent ne pas finir la tournée à temps, ne prennent pas de repas ou déjeunent « sur le pouce ».

Plus globalement, les assistants sociaux soulignent l'importance de poursuivre un accompagnement au long cours auprès de cette population dont le métier change, et qui se pose beaucoup de questions. Les facteurs intègrent mentalement la baisse du courrier mais n'en voient pas nécessairement la traduction directe dans leur charge de travail.

Les nouveaux services qui se développent à un rythme inégal, restent pour un certain nombre, une activité à découvrir. Paradoxalement cela contribue à renforcer leur attachement au métier qu'ils ont connu : distribuer du courrier et du colis est l'essence même de leur métier.

Dire non à des clients est parfois un dilemme, ce qu'illustre cet exemple souvent relaté : ainsi d'une factrice en charge d'un contrat « Veiller sur mes parents » (VSMP) sur sa tournée passe régulièrement beaucoup plus de temps que prévu avec la personne âgée car celle-ci la retient, ce qui l'amène à devoir regagner ce temps sur le reste de sa tournée.

De même, dans le cadre des tournées pilotées le fait de ne plus s'arrêter quotidiennement chez certains clients peut être source de culpabilité. Selon certains, cette façon de faire existait déjà auparavant mais elle était la résultante de leur propre analyse et d'un choix de gestion par le facteur, donc d'une autonomie plus grande.

Tous ces aspects touchent à l'identité professionnelle d'un métier en mutation et dont les contours se précisent progressivement. Ces constats montrent également l'importance d'accompagner les réorganisations dans la durée : avant et pendant le changement mais aussi en aval, notamment pour intégrer les ajustements qui peuvent être nécessaires.

Les facteurs demeurent de manière générale très impliqués dans leur travail mais les représentations du changement restent parfois négatives. Certaines expériences menées en amont d'une réorganisation montrent pourtant que la situation n'est pas figée : dans plusieurs territoires, des établissements ont

organisé des groupes de travail associant directeurs d'établissement, service de santé, service social et acteurs de la production pour anticiper l'aménagement de postes ou de tournées, assurant le maintien dans l'emploi de facteurs en restriction d'aptitude.

Les managers

La représentativité des managers est en concordance avec leur poids dans les effectifs globaux.

Quand ils viennent exprimer leurs difficultés aux assistants sociaux, certains leur demandent de ne pas en parler à leur hiérarchie, préférant chercher les solutions par eux-mêmes. Pour beaucoup, le fait d'évoquer ses propres difficultés pourrait les mettre en difficulté dans leur évolution professionnelle.

Une évolution semble toutefois se dessiner puisque dans certains établissements du Courrier les assistants sociaux disent avoir reçu la totalité des encadrants de leurs sites

Cette intensification de la demande des managers s'observe dans toutes les branches mais elle est particulièrement observée en 2018 parmi :

- les cadres fonctionnels des ex DSCC
- les encadrants de production
- l'ensemble de la ligne managériale du Réseau (DS, REC et RE)

➤ Les cadres fonctionnels :

Le projet Ensemble Vers le Monde des Services (EVMS) représente une restructuration importante des services supports, comparable à la mise en place des DOTC en son temps. Cette transformation, dont les cadres ont compris la nécessité, a pourtant été compliquée à vivre pour un certain nombre d'entre eux car les modalités de mise en œuvre ont pu générer de l'incertitude

Au sein des directions, certains collaborateurs ont connu une période de « flottement » en lien avec des imprécisions sur les nouvelles fiches de poste, sur le mode de recrutement et sur des postes non comblés.

Tout cela s'est parfois accompagné d'un sentiment d'isolement pour des collaborateurs qui ont vu « se vider » les « petites DSCC » et qui font ouvertement part aux assistants sociaux de l'abandon ressenti.

A la création de la Direction Exécutive (DEX), certains cadres ont évoqué un sentiment de « mise en compétition » des NOD : cela s'est exprimé à l'occasion du transfert des activités et des compétences faisant apparaître des méthodes de travail ou des pratiques différentes selon les lieux. D'autres ont pu faire part d'un déficit de communication, de partage et de transversalité sur les dossiers, ainsi qu'un manque de lisibilité sur la sphère de responsabilité de chacun.

Les assistants sociaux notent aussi que le rythme de travail des cadres s'est accru au point pour certains de travailler pendant les périodes de repos. Le nomadisme de certains collaborateurs, notamment ceux qui ont pris un poste en DEX et qui passent beaucoup de temps en déplacement est un point de vigilance également souligné par les assistants sociaux : la fatigue induite par les nombreux déplacements, et leur manque de présence physique auprès de leur équipe sont les deux points d'attention les plus mentionnés.

Ces managers restent très engagés et loyaux vis-à-vis de La Poste mais certains disent se poser des questions sur l'avenir : un certain nombre évoquent la possibilité d'un départ en retraite anticipé (TPAS), notamment parce qu'ils redoutent qu'à l'issue du plan stratégique actuel, certaines fonctions ne soient pas pérennisées.

➤ **Les encadrants de production de la BSCC**

Certains collaborateurs (N-1 et N-2 du DE) ont connu une période d'incertitude lors de la mise en œuvre du projet EVMS (sur le calendrier de mise en œuvre du nouvel organigramme, sur les fiches de poste des nouveaux métiers, sur le mode de recrutement...).

La perception de ces changements varie en fonction de la cohésion du CODIR, de la « marge de manœuvre » du directeur d'établissement, du mode de management du Directeur d'établissement et du Directeur Opérationnel ; dans certains territoires, on relève un sentiment de compétition qui fait que les managers partagent moins qu'avant sur des préoccupations communes qui pourraient trouver solution par l'échange.

Quelle que soit la difficulté rencontrée, ces cadres ont à cœur de « bien faire leur travail » : la grande conscience professionnelle de ces encadrants est en effet unanimement soulignée par les assistants sociaux.

Cela peut conduire certains managers à des attitudes excessives : continuer à travailler malgré un arrêt de travail, pour ne pas mettre en difficulté l'équipe ou pour « garder une bonne image » auprès des autres.

Enfin, le management à distance est différemment vécu selon les personnes : certains peuvent se sentir isolés dans les sites distants, d'autres, souvent plus jeunes, plus indépendants, apprécient leur autonomie.

Les assistants sociaux ont le sentiment que l'absentéisme augmente parmi cette population qui est par ailleurs le plus souvent réticente à s'arrêter, y compris pour des questions d'image.

➤ **Les managers du Réseau :**

La demande des managers est moins forte qu'au moment de la mise en place du projet « les clés de la réussite » qui avait reconfiguré le management des équipes en bureau de poste. Les équipes ont pris progressivement leurs marques.

Mais dans certains territoires manager des équipes issues de bureaux différents reste compliqué, et nécessite une disponibilité importante du directeur de secteur et de son équipe managériale pour impulser une vraie dynamique d'équipe en tenant compte de l'identité et des particularités de chaque équipe de travail

Cela nécessite un engagement fort, une présence régulière auprès des équipes et donc des déplacements importants sur tous les sites. Alors que le management opérationnel a toujours été perçu comme « la voie royale pour faire carrière », les assistants sociaux notent que certains envisagent de quitter leur poste pour un métier sans management.

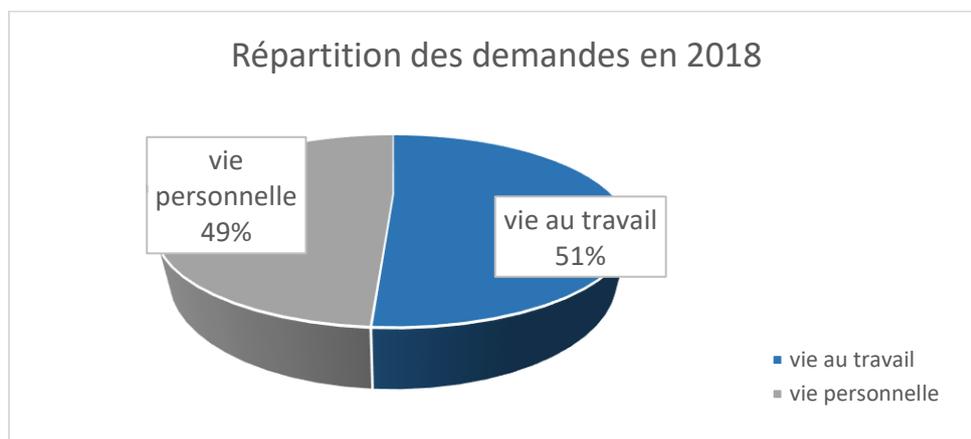
Les Responsables d'Exploitation et les Responsables d'Espace Commercial en prise directe avec le quotidien des équipes sont très exposés à la gestion des incivilités. En soutien de leurs équipes, ils sont en première ligne, ce qui peut générer un stress vis-à-vis duquel ils ne s'expriment pas toujours. Les assistants sociaux font aussi état de leur présence régulière dans l'espace client pour pallier les absences de chargés de clientèle, ce qui impacte aussi leur charge de travail.

La question des moyens de remplacement et les conséquences qui en découlent (modification des plannings, rappel des personnes en congé..) est un sujet de préoccupation important qui les expose potentiellement au mécontentement de leur équipe

Dans plusieurs directions, les assistants sociaux constatent une augmentation significative des demandes en lien avec les risques psychosociaux. Parmi les risques évoqués, la surcharge de travail, la pression sur l'atteinte des objectifs, des consignes vécues comme contradictoires (par exemple atteindre des objectifs mais devoir fermer un bureau par manque de personnel)

Dans les services Financiers, les assistants sociaux notent l'engagement très fort des managers de proximité vis-à-vis de leurs équipes. Que leurs collaborateurs « soient bien » est une priorité quotidienne guidée par le souci de l'équité entre tous. Mais paradoxalement ils peuvent aussi manquer de marge de manœuvre dans le fait de conduire une action de recadrage /disciplinaire auprès de l'un de leurs collaborateurs, notamment quand cette personne est désignée comme fragile. Cela leur enlève alors du crédit dans leur statut de manager. Enfin comme leurs collègues des autres branches, ils évoquent l'augmentation des process et des notes qui peuvent à terme, créer de la confusion

II. TYPOLOGIE DES DEMANDES



A l'interface de la vie professionnelle et de la vie personnelle, les assistants sociaux reçoivent autant les postiers pour des questions liées au travail que pour des motifs privés.

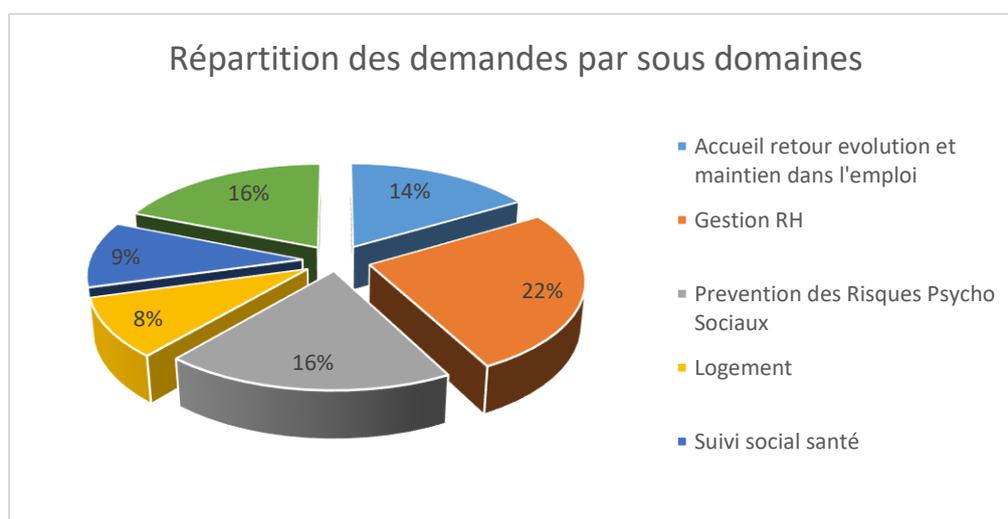
Cependant en 2018, on note une augmentation importante des demandes en lien avec la vie au travail.

Cette augmentation est particulièrement observée au Réseau : 62% des demandes ;

A l'inverse c'est dans les Services Financiers que la part des demandes en lien avec la vie privée est la plus forte : 55%

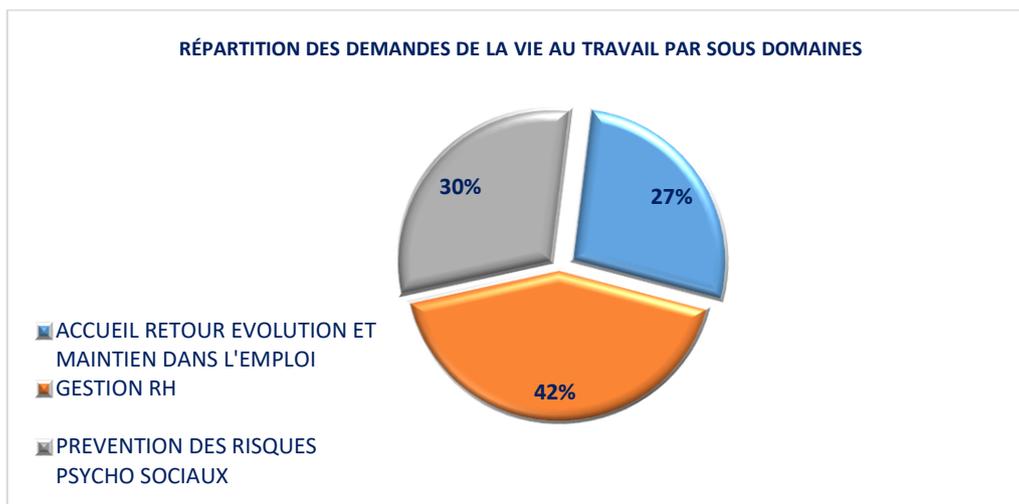
La répartition à la BSCC est la plus proche de la répartition nationale : 53% vie au travail/ 47% vie personnelle.

Le graphique ci-dessous donne le descriptif des demandes pour l'année 2018 : le poids de chaque sous domaine évolue peu par rapport aux années antérieures



III. ANALYSE DES DEMANDES

III-A LES DEMANDES DANS LE DOMAINE DE LA VIE AU TRAVAIL



Plus de 22 000 demandes ont été formulées aux assistants sociaux dans le domaine de la vie au travail, durant l'année 2018.

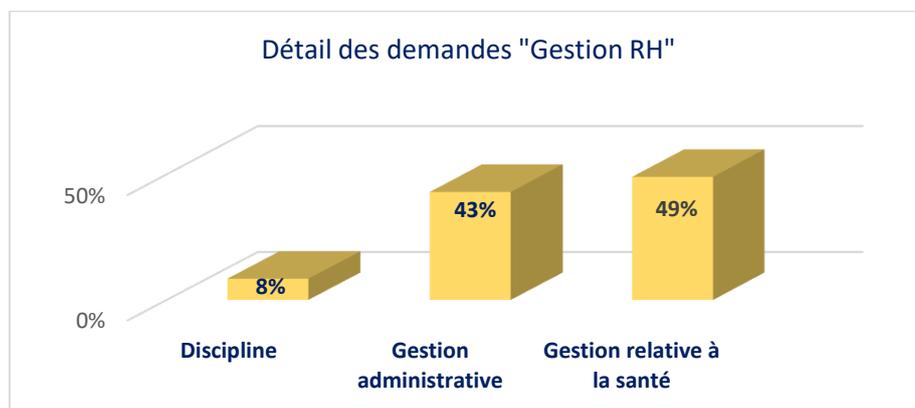
Les demandes de la vie au travail se décomposent en trois grands thèmes :

- le thème **gestion RH** est très présent à la BSCC (48% des demandes vie au travail de la branche. Il est plus faible au Réseau et à SF (respectivement 34% et 35%)
- le sous domaine **Prévention des Risques psychosociaux** représente 1/3 des demandes mais ce pourcentage recouvre des réalités différentes selon les branches : il est très prononcé au Réseau (43%) à SF (37%) et beaucoup plus faible à la BSCC (22%)
- Le sous domaine **Accueil, Retour, Evolution et Maintien** dans l'emploi varie entre 23% au Réseau, 27% à SF pour atteindre 30 % à la BSCC

En 2018, **16181 collaborateurs** se sont adressés aux assistants sociaux **pour une question relative à la Vie au Travail** (soit 62% des effectifs rencontrés par les assistants sociaux). Parmi eux on compte :

- **9500 salariés**, soit 59 % des demandeurs du domaine (vs 64% de l'ensemble des demandeurs)
- **6681 fonctionnaires** (41%) soit une surreprésentation de 5 points par rapport à l'ensemble de la population fonctionnaire reçue par les assistants sociaux en 2018 (36%)

✚ La contribution des assistants sociaux dans la gestion des Ressources Humaines : un trait d'union entre plusieurs logiques



Les demandes formulées concernent la gestion relative à la santé de l'agent (arrêt de travail, invalidité, relations avec la CPAM) et la gestion administrative du postier en terme de droits (temps de travail, lien CSRH, temps partiel, mesures d'âge.....)

La discipline reste un domaine stable ; l'intervention des assistants sociaux est en lien avec la procédure disciplinaire qui implique la production d'un rapport social pour le conseil de discipline mais plus globalement l'intervention de l'assistant social intègre un accompagnement social pendant la procédure et au-delà en fonction du niveau de sanction encouru.

- **Des situations individuelles complexes qui appellent une analyse fine pour un traitement personnalisé**

En complément des experts RH en territoire, les AS demeurent un relai d'information personnalisée auprès des agents, principalement sur de nouveaux dispositifs (aidants, ASA ...), gestion du salaire (trop perçu, subrogation.....)

A l'interface entre les RRH, le CSRH, la Direction, et le service Chômage de La Poste, les assistants sociaux représentent un interlocuteur de confiance pour les postiers, notamment pour ceux éloignés du service.

Ils font le lien avec la réglementation postale et extra postale en intervenant par exemple auprès des CARSAT, des CPAM pour travailler à la résolution de situations complexes.

Ils agissent ainsi en complémentarité des RRH pour apporter une évaluation globale de situations souvent complexes pouvant avoir des conséquences qui dépassent le cadre professionnel (par exemple conséquences d'un temps partiel, d'un congé parental ou d'un TPAS sur le budget).

Dans certaines situations, un manque de synchronisation entre le service de paye et certains services externes à la Poste (notamment CPAM et MG) vient ajouter des perturbations au niveau de la rémunération (retenue de trop perçu, dette) pouvant entraîner un déséquilibre budgétaire.

Ces dysfonctionnements peuvent toucher toutes les catégories de personnels. Ils génèrent de l'incompréhension, parfois de la panique chez les agents et ont un impact direct sur des budgets contraints. Lorsqu'ils surviennent ces événements mobilisent beaucoup d'acteurs du fait notamment de l'urgence à trouver des solutions. L'assistant social interagit entre différents canaux d'information pour réaliser une évaluation la plus précise possible. Ces différentes connexions demandent du temps d'investigations importants, d'abord auprès des agents puis auprès de différents services internes ou externes.

- **Une avancée significative sur des dossiers sensibles**

Plusieurs sujets évoqués dans de précédents rapports annuels, ont connu des évolutions favorables dans le courant de cette année :

- Le traitement des dossiers d'allocations chômage versées par La Poste : la complexité de ces dossiers implique un accompagnement particulier que les personnes ne sollicitent pas toujours dans la mesure où elles n'ont plus de contact avec l'entreprise (fin de CDD, licenciement, mesure disciplinaire). Pour agir plus efficacement dans le traitement de ces dossiers, des relations de travail ont été tissées entre le CSRH de Nancy et les assistants sociaux. Cet accès facilité a permis de pouvoir aider des personnes souvent en grande précarité, à réunir toutes les pièces attendues et à comprendre les différentes étapes de l'instruction de leur dossier.

Globalement la situation s'est améliorée et les sollicitations des assistants sociaux auprès du CSRH trouvent une écoute réactive. On note cependant de façon sporadique quelques situations compliquées qui ont nécessité l'intervention de la conseillère technique nationale auprès du CSRH pour débloquer des situations particulièrement sensibles.

- Le Contrat MG Prévoyance pour les fonctionnaires : les difficultés rencontrées par les postiers fonctionnaires non couverts par la prévoyance depuis le contrat collectif de 2012, sont mentionnées par un bon nombre d'assistants sociaux. Découvrir l'absence d'indemnisation par la Mutuelle Générale, au moment du passage à demi-traitement, lors d'un arrêt de travail supérieur à 3 mois, ou à l'occasion d'un passage en Congé Longue Maladie entraîne de lourdes conséquences sur la situation financière du postier mais aussi sur la santé, par le stress et l'insécurité que cette baisse de ressources induit.

Les assistants sociaux ont accueilli favorablement la nouvelle offre individuelle construite pour les fonctionnaires par la Mutuelle Générale, car c'est une mesure que ces professionnels appelaient de leurs vœux depuis plusieurs années. Ils ont été, début 2019, des relais d'informations auprès des postiers pour faire connaître cette offre et en expliquer l'intérêt. Ils ont aussi été vigilants vis-à-vis de la communication faite aux postiers afin de s'assurer que chacun reçoive une information personnalisée par courrier.

- Concernant le Temps partiel Thérapeutique, les assistants sociaux identifient mieux dorénavant les irritants qui peuvent faire obstacle au recours à ce dispositif, par ailleurs essentiel pour le retour à

l'emploi. Ils sont particulièrement attentifs aux situations pouvant générer des difficultés financières du fait de règles de gestion variables d'une caisse à une autre entraînant notamment :

- le règlement aléatoire des indemnités journalières pendant la période de congés,
- un montant d'indemnisation différenciée (IJ compensées à 25% seulement dans certaines CPAM....)
- de la lenteur dans le versement des indemnités journalières
- une durée plus courte du temps partiel thérapeutique accordé : le plus souvent 3 mois voire 1 mois contre 6 mois en moyenne auparavant

Les assistants sociaux ont pu constater encore cette année, que l'insécurité de cette situation pèse dans le recours au temps partiel thérapeutique ; parfois même les postiers l'écourtent alors que l'état de santé n'est pas consolidé.

Les actions développées à ce sujet dans le cadre de la démarche APALA prennent appui sur les constats réalisés par les assistants sociaux pour faire évoluer positivement le recours au Temps Partiel Thérapeutique.

De façon plus générale, la contribution des assistants sociaux dans le domaine RH nécessite une bonne coopération avec tous les acteurs : à l'image de ce qui a été fait pour améliorer le lien entre AS et CSRH spécialisé chômage, il est important de faciliter le contact des AS avec le CSRH en autorisant par exemple un accès direct aux gestionnaires dédiés aux établissements.

- **Des demandes nouvelles en lien avec des sujets d'actualité**

La préparation du passage au Prélèvement à La Source (PAS) a mobilisé le réseau des assistants sociaux pour accompagner ce changement majeur auprès des postiers : les assistants sociaux conseillers techniques ont suivi un module de formation leur permettant de maîtriser les fondamentaux de cette réforme qu'ils ont pu relayer ensuite aux assistants sociaux.

Les premiers retours issus de la mise en œuvre de la réforme ne montrent pas de difficulté particulière : les assistants sociaux n'ont pas noté de demande d'aide financière consécutive à des budgets déséquilibrés par ces nouvelles modalités du paiement de l'impôt. La qualité et l'anticipation de l'accompagnement de ce projet par l'équipe RH nationale a été déterminante.

Les évolutions technologiques ont pour effet de dématérialiser l'essentiel des dossiers administratifs : en interne, les conseillers en évolution professionnelle sont les interlocuteurs privilégiés des personnels pour le montage du dossier de retraite. Mais pour l'externe, les assistants sociaux ont vu augmenter les demandes de postiers en difficulté dans la constitution de leur dossier de retraite, du fait de la numérisation de nombreux documents et de la digitalisation de la relation avec les services dédiés (CARSAT, CICAS,...).

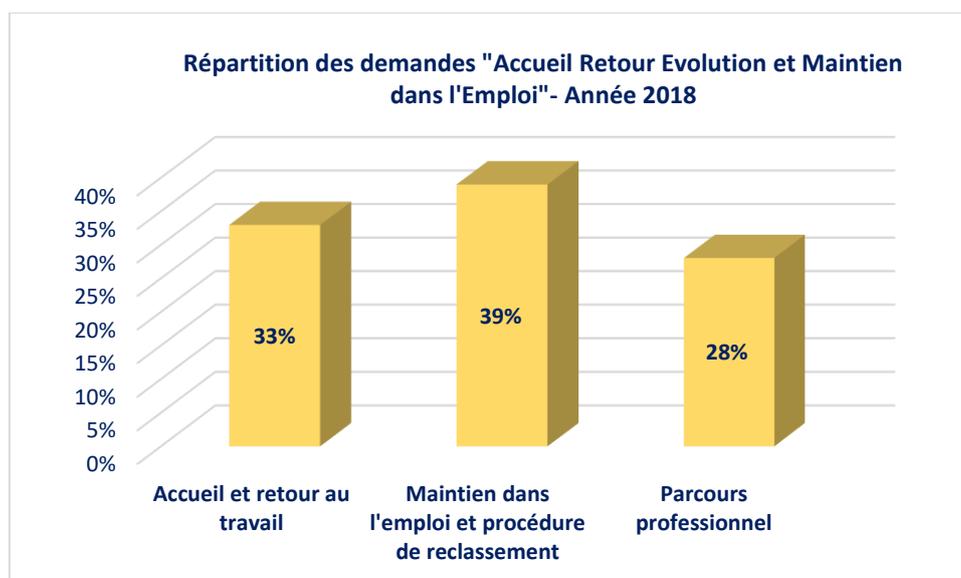
Les assistants sociaux ont également fortement accompagné le transfert de gestion des prestations en nature du régime obligatoire, de la Mutuelle Générale vers les caisses de Sécurité Sociale (CPAM).

Ce changement intervenu au printemps 2018 a généré des questions, parfois de la confusion dans l'esprit des postiers. Les assistants sociaux ont eu un rôle d'information, et de conseil notamment dans la création du compte AMELI que beaucoup n'avaient pas anticipé. Ils ont aussi alerté au niveau national sur différents dysfonctionnements engendrant des retards de remboursement : problème de télé transmission, demandes inadaptées de CPAM sur les pièces à produire etc...

Ces problèmes ont été remontés au service de la DRH compétent, ce qui a permis de traiter ces irritants assez rapidement.

Ces actions confirment la nécessité d'informer au plus tôt le réseau des assistants sociaux des évolutions en matière de politique RH. Cela favorise un travail d'accompagnement personnalisé des postiers qui réduit l'incompréhension et permet de traiter au plus tôt les irritants.

✚ La CRME : une instance de réflexion et de travail à conforter



La CRME est une instance qui est désormais bien installée sur tout le territoire et dans toutes les branches. Mais les modalités de travail restent variables d'un territoire à un autre, à la fois dans le fonctionnement (pilotage, fréquence, composition) et dans l'approche des situations traitées (dispense d'activité, licenciement pour inaptitude...).

Dans un certain nombre de sites, la CRME apparaît encore trop comme une instance qui enregistre, « trace » les actions mises en place pour les personnes à aptitudes réduites ou inaptes, plutôt que comme une instance de réflexion et de travail recherchant activement des solutions.

Le risque est alors de considérer exclusivement les situations comme autant de problèmes à résoudre qui pèsent dans la gestion de l'établissement. Cette vision déformée induit aussi quelquefois des dérives dans les propos tenus sur les personnes.

La tenue de la CRME en réunion physique favorise des échanges de meilleure qualité mais pour des raisons de contrainte géographique, les réunions à distance sont parfois privilégiées ; si les assistants sociaux en comprennent l'intérêt ils alertent aussi sur les désagréments de ce type de fonctionnement : problème de connexion et mauvaise qualité de la transmission faisant perdre du temps, rigueur exigée dans la prise de parole limitant la spontanéité des échanges, et surtout problème de confidentialité, certains interlocuteurs n'étant pas toujours seuls dans l'espace d'où ils se connectent.

Les actions voulues par La Poste pour mieux associer le postier doivent être poursuivies et renforcées pour que celui-ci soit acteur de bout en bout dans la démarche de maintien dans l'emploi : en effet, il arrive encore que l'intéressé apprenne à posteriori que sa situation a été examinée en CRME et que des préconisations ont été faites.

Si les solutions de reclassement sont parfois difficiles à trouver, certaines expériences confirment l'intérêt du travail collaboratif entre manager et experts RH : le trio médecin du travail/assistant social/RH est actif au sein des CRME, et l'est encore plus quand la posture du président encourage les échanges. Cela se réalise en lien étroit avec le conseiller en évolution professionnelle compétent pour explorer toutes les pistes d'évolution ou de reconversion.

De façon générale les assistants sociaux constatent que les possibilités de reclassement se tendent et que ce mouvement est amplifié par les évolutions d'organisation, la suppression des postes de back office, à la BSCC comme au Réseau, ou la fermeture de petits bureaux.

L'absence de solution pérenne conduit souvent à des alternatives favorisant le maintien dans l'emploi « coûte que coûte » : réalisation d'activités ou de tâches orphelines ne rentrant pas dans le cadre formel de l'organisation. Mais pour que cette solution soit vécue le plus positivement possible, elle doit être bien expliquée : au collaborateur d'abord pour réduire le sentiment d'improductivité que cette situation peut faire naître, à l'équipe ensuite car cette solution limite les moyens de remplacement.

Dans certains cas lorsque les capacités restantes sont trop faibles pour envisager le reclassement, la sortie de l'entreprise peut être envisagée, par une rupture conventionnelle ou par une procédure de licenciement pour inaptitude physique ; Cette décision lourde de conséquence doit elle aussi avoir été travaillée en amont, et préparée avec la personne, ce qui, selon les assistants sociaux, ferait défaut dans certains endroits.

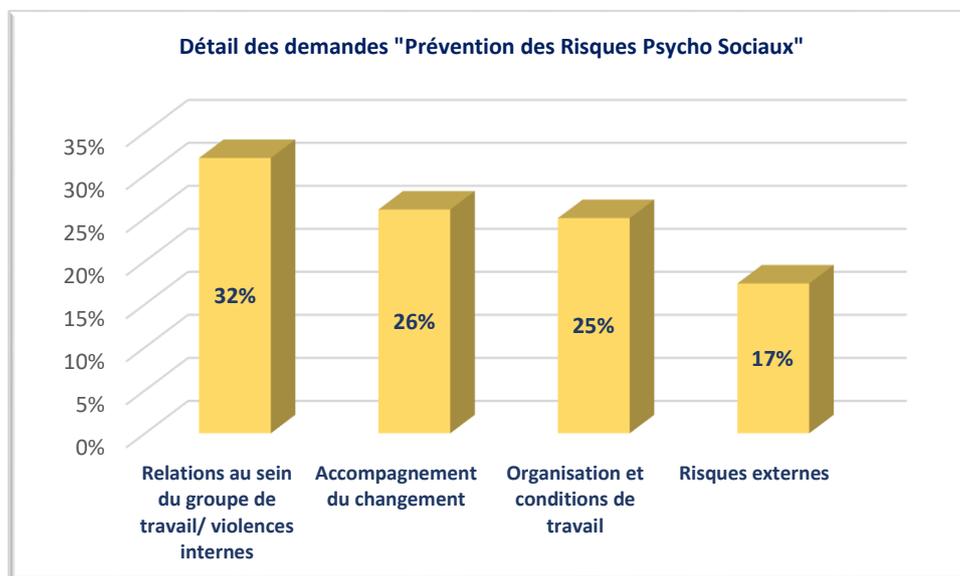
La dispense d'activité ou le maintien à domicile constituent des décisions par défaut, dans l'attente d'une solution de reclassement pérenne, mais aussi parfois pour temporiser une situation individuelle complexe. Dans les deux cas, cela est souvent mal vécu par les personnes, surtout lorsque la situation se prolonge.

Les assistants sociaux constatent que le travail sur les aménagements de poste est facilité lorsqu'il y a réorganisation : les opportunités sont alors plus nombreuses. Plusieurs exemples témoignent ainsi de solutions trouvées pour intégrer dans un nouveau cadre d'organisation les restrictions d'aptitude de plusieurs agents. La réussite repose beaucoup sur l'engagement du Directeur d'établissement.

Quelques préconisations pour renforcer l'efficacité de l'instance :

- **Systématiser l'information du postier en amont de la CRME et le tenir régulièrement informé de l'avancée de sa situation**
- **Mieux formaliser l'ordre du jour des CRME en intégrant la revue de toutes les situations proposées par les acteurs de la CRME, sans oublier les agents éloignés du service**
- **Faire un rappel régulier sur les règles de confidentialité**

✚ Les Risques Psycho sociaux : un travail de prévention quotidien



- **Des relations de travail à restaurer**

Selon la qualité des relations de travail, les manifestations d'entraide, de solidarité ou de violence vont plus ou moins s'exprimer au sein d'une équipe. Certaines circonstances, et notamment le contexte de changement peuvent favoriser des comportements inadaptés : ainsi les différences de pratiques et/ou de rythme de travail peuvent générer des crispations entre collègues.

Les assistants sociaux sont sollicités par des postiers qui vivent plus difficilement que les autres une réorganisation, soit du fait de leur âge, de leur état de santé ou d'une problématique personnelle. Ils peuvent alors éprouver des difficultés à s'adapter aux nouvelles contraintes de l'entreprise, ce qui dans certains cas est source d'incivilité ou de violences verbales à leur encontre.

La prévention et le traitement des violences internes donnent lieu à des interventions de plus en plus régulières des assistants sociaux et sous différentes formes : écoute individuelle des postiers, action de

médiation, participation au dispositif sur le harcèlement moral, mission d'écoute et d'analyse, action d'information....

Des différends à priori mineurs peuvent prendre des proportions plus importantes quand ils ne sont pas traités rapidement et que les règles élémentaires de savoir vivre en équipe ne sont pas posées ou rappelées clairement.

L'histoire du collectif de travail a aussi son importance : des comportements ou des paroles inadaptées ont été banalisés au fil du temps et font partie du quotidien. Souvent présentés comme des « plaisanteries » par ceux qui les tiennent, ils peuvent avoir un caractère très offensant pour ceux qui les entendent.

Des postiers disent ne plus supporter cet état d'esprit mais ils refusent encore parfois que les assistants sociaux en parlent aux encadrants, de crainte d'être exclu du groupe.

Pour les encadrants, gérer ce problème n'est pas simple car il touche à l'équilibre du groupe de travail et aux différentes alliances qui peuvent coexister au sein du collectif : certains disent être dépassés par ce qui se passe dans le groupe, avec parfois la constitution de clans et ne plus arriver à imposer des règles de conduite ; cela s'observe d'autant plus dans les sites où l'équipe de direction n'est pas présente en continu.

La question des incivilités appelle souvent des réactions immédiates dans lesquelles les assistants sociaux sont souvent partie prenante. Mais ce sujet ne peut pas être abordé uniquement en situation de crise et les actions à moyen terme doivent être mieux définies ; les assistants sociaux qui accompagnent dans la durée les personnes et les équipes souhaiteraient d'ailleurs y être mieux associés.

- **Des risques externes très prégnants**

Les incivilités et les agressions demeurent un sujet sensible pour les personnels du Réseau et pour les facteurs.

Ces événements quasi-quotidiens dans certains territoires, peuvent affecter durablement les postiers. Au Réseau ces incivilités sont signalées dans l'outil ORAS mais dans les Secteurs les plus sensibles, il arrive que ces événements ne soient pas saisis, notamment en raison du temps que cela prend : « on ne ferait que ça » ou encore « on gère entre nous » sont des propos fréquemment entendus sur le terrain.

Charge de travail, tendance à la banalisation ou forme de résignation sont autant d'éléments pouvant expliquer ces possibles sous-déclarations.

Ces formes de violence n'épargnent aucun personnel au Réseau : les chargés de clientèle sont en première ligne, mais les managers (RE, REC, DS) sont également très exposés en venant en soutien de leurs collaborateurs dans ces moments difficiles. Un point de vigilance est à apporter à ces personnels qui ressentent les mêmes appréhensions que leurs équipes, sans toujours s'autoriser à les exprimer du fait de leur statut d'encadrant.

Au Courrier le signalement des facteurs agressés remonte de façon plus régulière qu'auparavant mais la prise en charge psycho sociale demeure aléatoire, en raison de l'absence d'information systématique donnée aux assistants sociaux

Le dispositif d'accompagnement des victimes favorise la réactivité et l'efficacité au moment de l'événement : au Réseau, les assistants sociaux sont informés immédiatement de ces faits, et ils interviennent rapidement dans l'établissement pour apporter un soutien psycho social aux victimes et épauler les managers dans la gestion humaine et administrative de l'événement.

La prise en charge des personnes ne se limite pas à ce seul temps : accompagner les postiers absents pour maladie, préparer le retour au travail et être en conseil de la procédure juridique fait partie des différentes étapes de l'accompagnement des assistants sociaux.

Sur les aspects juridiques, les assistants sociaux expriment la nécessité de renforcer encore l'information donnée aux postiers victimes : en interne, le bénéfice de la protection fonctionnelle fonctionne bien mais différents exemples plaident pour une meilleure communication : ainsi un postier victime d'une grave agression verbale s'est vu, avant l'intervention de l'assistant social, refuser le bénéfice de l'article 11 car il n'y avait pas eu de violence physique. Dans un autre territoire, un agent victime d'une forte incivilité a reçu sa notification d'accord alors que l'audience avait déjà eu lieu.

Pour des dossiers plus lourds, la procédure juridique peut être très longue et cela est compliqué à vivre pour les personnes, malgré les explications données par les juristes et relayées par les assistants sociaux. Ni l'employeur, ni l'avocat ne sont tenus informés de l'avancement d'un dossier pendant l'enquête. Cela n'est pas toujours compris par le postier qui vient en imputer la responsabilité à l'entreprise et/ou à l'avocat en charge du dossier.

La qualité de l'accompagnement peut également se révéler déterminante lors de la préparation à un procès ; cette expérience peut être déstabilisante et requiert un accompagnement RH, juridique et social adapté.

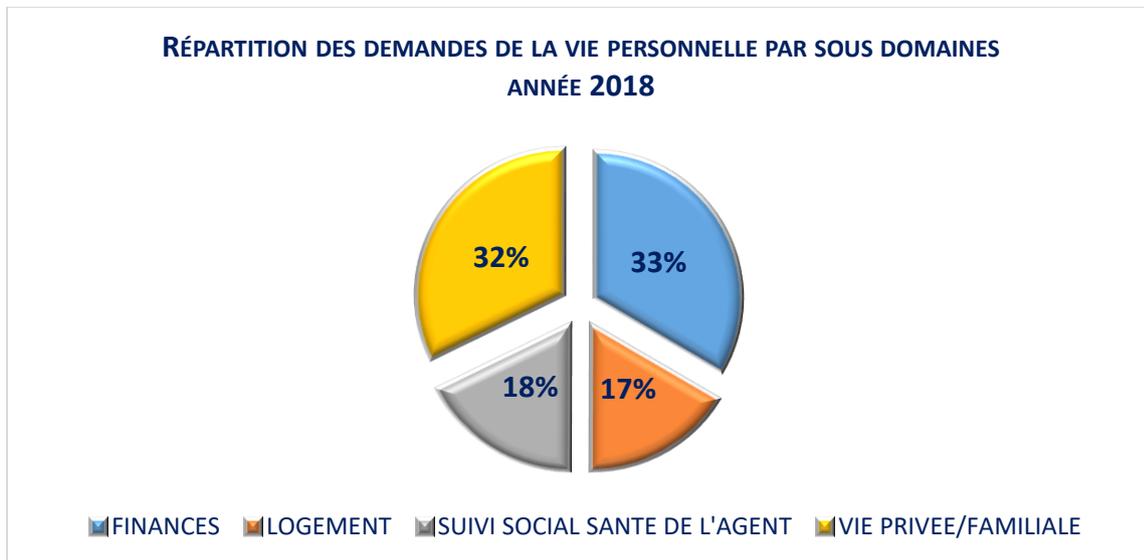
Le retour au travail enfin, est une étape déterminante qui doit se préparer dès l'absence. Le succès est notamment conditionné par la qualité de la relation entre le postier et l'entreprise notamment à travers la prise en compte du besoin de reconnaissance et de considération.

A la lumière de ces constats, quelques actions ciblées peuvent enrichir le dispositif post agression :

- **Communiquer sur l'importance de la déclaration systématique des incivilités/agression**
- **Renforcer l'information des postiers sur la procédure fonctionnelle et l'APAVI**
- **Mieux gérer le temps de la procédure en instaurant un suivi systématique par le service RH et le service juridique par des prises de contact régulières avec les agents**
- **Prendre en compte de façon spécifique dans la démarche APALA, les absences liées à ces événements**
- **Généraliser la participation des assistants sociaux aux Comités Territoriaux de Prévention des Incivilités (CTPI)**

III. B LES DEMANDES DU DOMAINE VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE

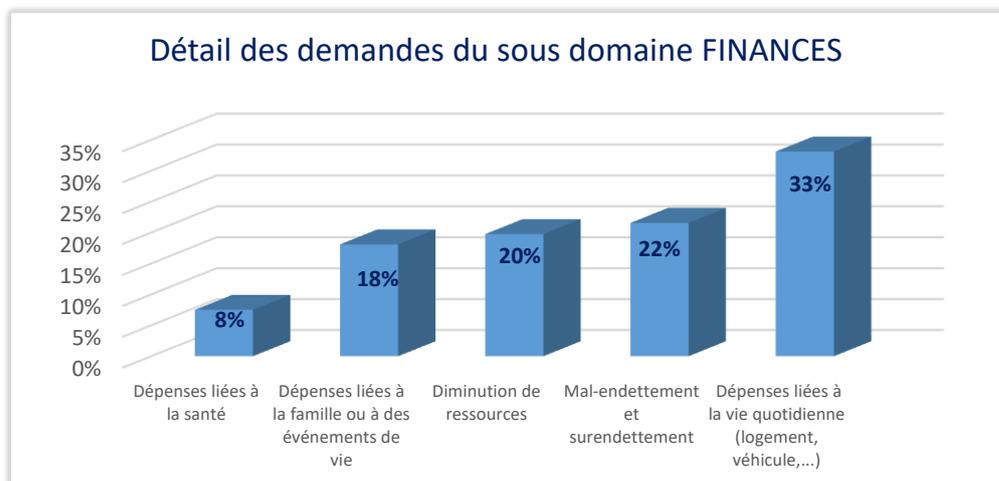
En 2018, 14000 postiers se sont adressés aux assistants sociaux pour des demandes en lien avec la vie privée. Ils ont exprimé 21148 demandes pour des questions relatives aux finances (7082), à la vie personnelle / familiale (6823), au suivi social santé (3743), ou au logement (3500).



Concernant ces demandeurs on constate que :

- Les salariés constituent 70 % des demandeurs.
- Les femmes représentent 60% des demandeurs, soit un poids équivalent à leur part dans l'ensemble de la population reçue.
- Proportionnellement, les hommes sollicitent un peu plus le service social pour des demandes en lien avec la vie privée que pour des demandes liées au travail (40 % / 37 %)

Les Finances : le poids persistant des charges courantes



Le nombre de demandes en lien avec les finances est stable par rapport à l'année 2017. Elles constituent toujours le premier sujet de sollicitation de la vie privée.

Plus du tiers de ces demandes traitent d'aspects budgétaires liés à la vie courante : en effet c'est souvent quand les personnes sont dans l'impossibilité de régler des charges courantes ou quand des prélèvements de prêt sont rejetés qu'ils sollicitent le service social. L'absence d'épargne de précaution les place alors dans une situation de tension qui les conduit à solliciter une aide financière.

Le poids des charges fixes déjà abordé dans les précédents rapports continuent de peser dans le budget des postiers reçus. Le loyer est devenu un poste budgétaire qui aspire souvent plus du tiers des ressources, et même parfois plus. L'augmentation des charges énergétiques a également des incidences sur les finances familiales.

Dans ce contexte contraint, le moindre imprévu peut déstabiliser durablement le budget : en priorisant le règlement d'une facture ou d'une dépense exceptionnelle, le paiement d'une autre charge est reporté, ce qui peut vite entraîner un déséquilibre plus durable.

La situation de monoparentalité accroît aussi le risque de déséquilibre et ce malgré le versement d'une pension alimentaire par l'ex conjoint ou le bénéfice de la prime d'activité.

A l'heure du tout numérique, les charges liées à la téléphonie et à internet font un bond important et traduisent l'évolution de la société vis-à-vis des nouvelles technologies ; ces dépenses reflètent aussi de nouveaux modes de consommation : beaucoup de postiers sont prêts à réduire certaines dépenses mais ce poste est privilégié, surtout quand le foyer abrite des enfants adolescents. Les abonnements de téléphonie fixe disparaissent progressivement au profit d'offres téléphonie /internet intéressantes sur le moment mais qui peuvent vite se révéler couteuses quand les conditions tarifaires évoluent au bout de quelques mois.

Les dispositifs d'aides mis en place (aide pécuniaire, aide sur quittance, micro crédit) répondent majoritairement aux difficultés conjoncturelles ou exceptionnelles des collaborateurs. Ces solutions sont complétées par des actions d'accompagnement budgétaire s'inscrivant dans la durée et nécessitant l'adhésion des personnes : cela est particulièrement vrai dans les situations de mal endettement ou de surendettement qui peuvent nécessiter la saisine de la banque de France. Aujourd'hui encore déposer un dossier de surendettement reste une solution difficilement acceptée par les personnes et vécue comme l'ultime issue, notamment pour des personnels en situation de conseil bancaire. L'intervention d'un tiers tel que l'association CRESUS peut alors être déterminante pour franchir le pas.

Les dépenses relatives au transport, et tout particulièrement les frais afférents au véhicule et à son entretien, occupent également une place importante dans le budget des postiers.

C'est pourquoi, la nouvelle prestation votée par le COGAS en 2018 enrichit les réponses apportées aux postiers dans ce domaine.

«L'aide à la réparation des véhicules » est une participation versée, sous conditions de ressources et après évaluation sociale, aux postiers ayant eu des frais de réparation pour un véhicule (voiture, moto ou scooter) utilisé pour les déplacements domicile travail. Cette aide vient en complément des actions engagées avec le programme MOBILIZ qui permet, *via* les assistants sociaux, l'accès aux garages solidaires Renault pour les postiers les plus en difficulté.

Enfin 28 dossiers de microcrédit ont abouti en 2018 : ils ont favorisé l'acquisition d'un véhicule pour des postiers qui n'auraient pas pu accéder au crédit « classique »

Le dispositif d'aides pécuniaires constitue la pierre angulaire des actions au profit des postiers en difficulté financière. Ce dispositif était régi par un texte qu'il convenait de faire évoluer du fait des changements d'organisation à La Poste et des évolutions diverses.

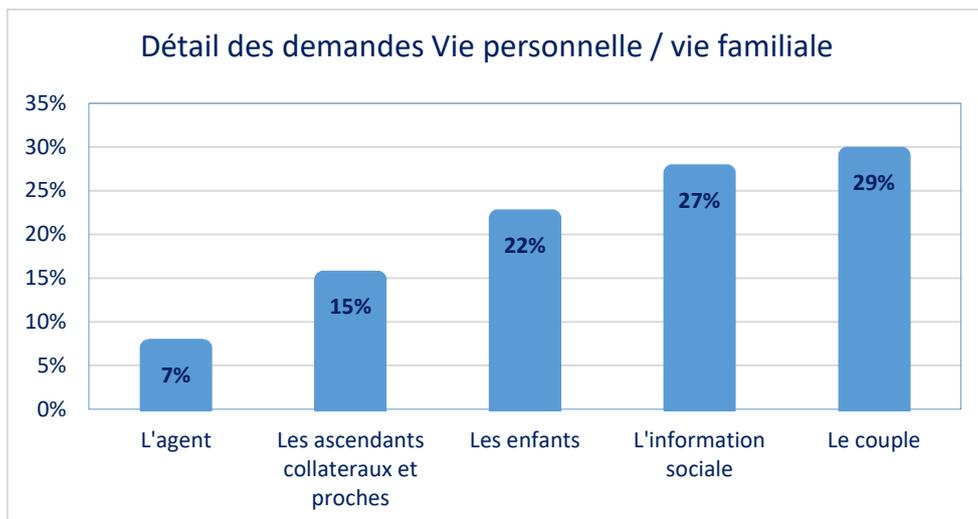
Le nouveau BRH paru le 2 janvier 2019 rappelle les principes fondamentaux de la politique d'aides :

- Tous les postiers en activité, les retraités ou leurs ayants- droit peuvent bénéficier d'une aide pécuniaire si leur situation le justifie
- Deux types d'aides coexistent : aide pécuniaire remboursable (APR) ou aide pécuniaire non remboursable (APNR)
- L'évaluation sociale et budgétaire réalisée par l'assistant(e) social(e) est centrale pour décider de l'attribution d'une aide et de sa nature.
- La commission d'attribution des aides pécuniaires est obligatoire. Ses décisions sont souveraines
- Une commission spécifique pilotée par la DNAS est mise en place pour les retraités et leurs ayants droit
- Les conditions de remboursement des aides pécuniaires remboursables sont assouplies : montant minimum de remboursement fixé à 15 €, possibilité de remboursement différé.
- Le dispositif sinistre qui permet de répondre à des situations climatiques exceptionnelles est mis en œuvre dès lors qu'un nombre important de postiers est concerné
- L'utilisation de documents normés est conforme à la réglementation sur la protection des données personnelles (RGPD)
- Tous les dossiers d'aide pécuniaires doivent être archivés selon les modalités décrites dans la note CORP-DIRAG de 2015
- Les modalités de gestion comptable favorisent un paiement sécurisé et rapide des aides

Pour faciliter l'appropriation de ce texte par les principaux acteurs de la commission, une communication spécifique a été organisée pour les assistants sociaux. Pour les présidents de commission c'est une formation qui a été élaborée. Le module « piloter une formation d'aides pécuniaires » est dorénavant systématiquement proposé aux présidents de ces instances. Cette formation est animée par le réseau des assistants sociaux conseillers techniques. En 2018, 25 personnes ont pris part à cette formation.

Des sujets de société qui mettent en jeu l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Les demandes liées à la vie familiale et personnelle restent au cœur des accompagnements réalisés par les assistants sociaux et rejoignent les grands sujets de société du moment : les aidants et les violences conjugales, notamment.



- Le rapport d'observation sociale de l'année 2017 avait pu mettre en évidence le nombre croissant de postiers devant faire face aux besoins d'accompagnement d'un de leurs proches. L'analyse montrait aussi qu'au sein des familles, le postier apparaît souvent comme l'aidant principal, son régime de travail étant perçu jusqu'à une date récente, comme lui laissant plus de liberté, notamment l'après-midi pour les facteurs.

En complément des avancées législatives, La Poste propose dorénavant par le biais de l'accord « conciliation vie professionnelle /vie personnelle », un ensemble de mesures pour faciliter la vie des postiers concernés : aménagement d'horaires, autorisations spéciales d'absence, accès facilité au temps partiel et mise en place d'un dispositif de dons de jours de solidarité. Ce panel de mesures, complété par l'offre du guichet des aidants, participe à la prévention des risques d'épuisement chez l'aidant.

Les assistants sociaux ont pris une part active dans la définition du fonctionnement de la commission du don de jours en proposant de rencontrer systématiquement les postiers faisant une demande.

Cette mise à disposition présente un double avantage :

- proposer à des postiers confrontés à une situation personnelle difficile de pouvoir être accompagnés ; en effet ces derniers peuvent être très isolés et ne pas avoir sollicité toutes les aides de droit commun auxquelles ils peuvent prétendre
- Réaliser une évaluation sociale sur laquelle la commission va s'appuyer pour prendre sa décision.

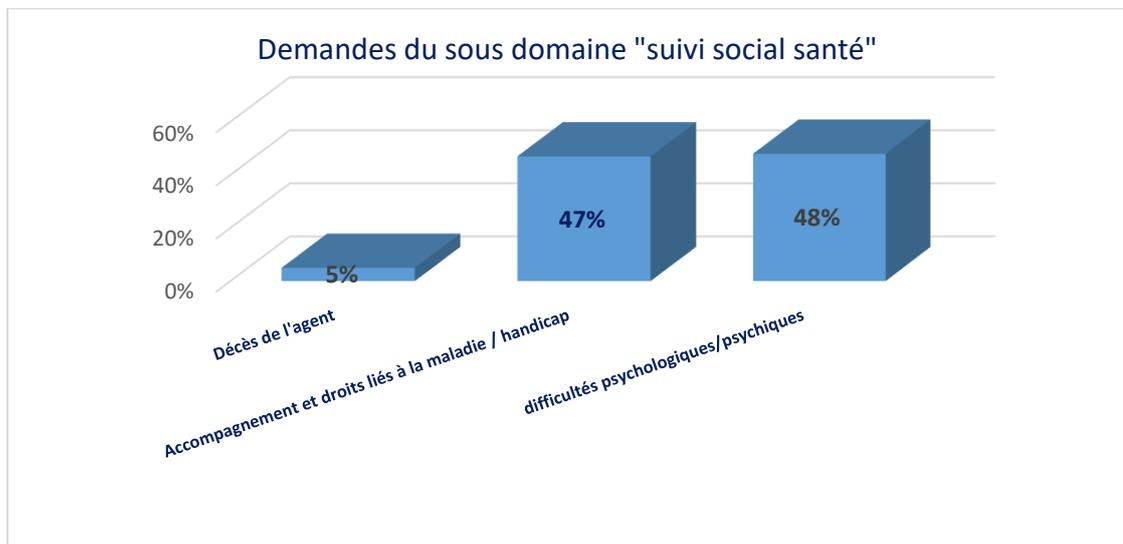
Outre les actions au profit des aidants, l'accueil des postiers confrontés à des problématiques familiales pouvant compromettre l'équilibre vie personnelle/vie personnelle est une autre priorité : difficultés relationnelles avec le conjoint avec ou sans violence, difficultés éducatives, délinquance d'un jeune, santé du conjoint.....

L'accompagnement psychosocial, l'aide à la prise de conscience des violences subies et l'orientation vers les services d'écoute et de conseils figurent parmi les actions le plus souvent menées par les assistants sociaux.

Les situations de violence conjugale restent exceptionnelles mais lorsqu'elles surviennent, elles sont compliquées à gérer émotionnellement pour les managers et les collègues, notamment quand ceux-ci sont témoins de violence infligée et que l'intéressé(e) refuse d'en parler.

La présence de professionnels qualifiés sur ces sujets dans l'entreprise (médecins, infirmières, assistants sociaux) et les relais que peuvent constituer les représentants du personnel, les collègues, doivent permettre aux personnes concernées de trouver l'interlocuteur privilégié auprès duquel se confier.

Pour une meilleure conciliation entre santé et travail



L'accompagnement social des postiers confrontés à des problèmes de santé ou à une situation de handicap a été réaffirmé par la démarche APALA. Cette approche enrichit la prise en compte des besoins spécifiques des postiers absents, notamment en favorisant un maintien du contact avec le manager, une attente souvent exprimée par les postiers malades qui avaient le sentiment de ne plus exister aux yeux de l'entreprise.

Cet accompagnement personnalisé et pluridisciplinaire complète aussi l'intervention des assistants sociaux auprès de cette catégorie de personnel : mieux informés par leurs managers de ce qui se vit dans leur équipe pendant leur absence, ces postiers sont plus sereins, parfois même libérés pour traiter les questions annexes ou découlant de la maladie (reconnaissance du handicap, démarches administratives,...) ; de même le cheminement vers la reprise se fait plus progressivement car le lien avec l'équipe de travail n'a pas été rompu.

Plus largement, le fait d'impliquer assistants sociaux et responsables RH dans la démultiplication des ateliers APALA auprès des managers est bénéfique à plusieurs égards ; dans les sites pilotes où les ateliers ont déjà été expérimentés, on constate en effet :

- Une collaboration accrue entre les acteurs locaux, notamment sur le « qui fait quoi »

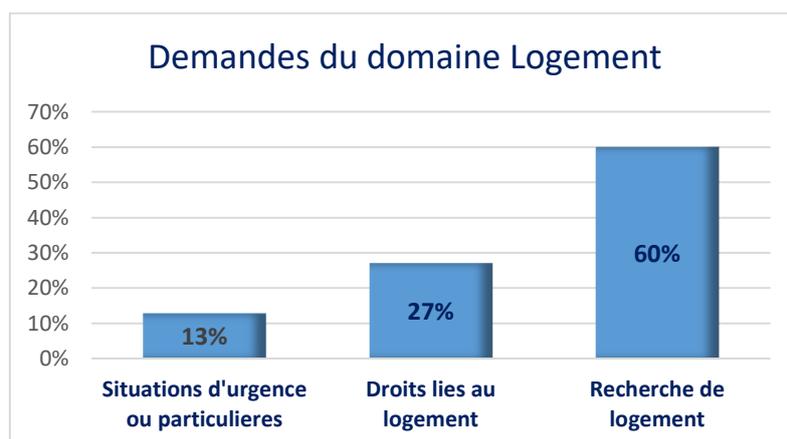
- **Une légitimité renforcée du rôle de conseil de l'AS et du RH auprès des managers : aide à la préparation d'un entretien, échange après entretien difficile**
- **Une valorisation des bonnes pratiques managériales sur laquelle peuvent s'appuyer les nouveaux managers**

Dans le prolongement de la démarche APALA plusieurs équipes d'assistants sociaux ont organisé des réunions d'informations collectives (RIC) auprès de postiers en absence longue.

Ces temps d'échange visent quatre objectifs principaux :

- **Maintenir ou rétablir le lien avec l'entreprise**
- **Informers sur les droits**
- **Lutter contre l'isolement**
- **Accompagner le retour à l'emploi**

+ Le logement : sur la voie d'une meilleure collaboration avec les services d'Action Logement



Les demandes liées au logement restent les moins nombreuses (8% de l'ensemble) ; leur proportion reste cependant toujours plus forte dans les zones très urbanisées, particulièrement en Ile de France et dans certaines grandes villes : on note ainsi une augmentation importante des demandes sur l'agglomération girondine, en lien avec l'arrivée de la Ligne à Grande Vitesse (LGV).

La recherche de logement est le principal motif de sollicitation du service social : les assistants sociaux travaillent en collaboration étroite avec les équipes du Service Logement de La Poste en Ile de France et avec les équipes de la DNAS en province.

L'intervention des assistants sociaux porte principalement sur l'accès ou le maintien dans le logement de collaborateurs nécessitant un accompagnement personnalisé. Plusieurs motifs justifient cet appui spécifique : changement de situation familiale entraînant une baisse de revenus, situation de violence familiale, expulsion, situation de handicap, situation exceptionnelle (incendie, décès...).

Les assistants sociaux disposent d'outils variés pour répondre à ces demandes et au fil des années un partenariat solide s'est établi avec l'association Droit de Cité Habitat (DDCH), en charge de subventions spécifiquement liées au logement (aide sur quittance, aide au paiement du prêt immobilier, prise en charge de nuitée d'hôtel, aide exceptionnelle à l'installation...);

En 2017, la création d'un acteur unique Action Logement a donné lieu à la fusion de différentes structures au sein d'une seule et même entité « Action Logement Services » absorbant notamment l'association DDCH. Cette nouvelle organisation et la difficulté des équipes à se stabiliser ont entraîné une baisse de la qualité de service dans le suivi et l'accompagnement des postiers en difficulté vis-à-vis du logement : retard dans le traitement des dossiers, absence d'interlocuteurs...

Ces dysfonctionnements signalés à de multiples reprises par les assistants sociaux, ont été à l'origine de plusieurs réunions de travail, sous le pilotage du SLP, entre les responsables d'Action Logement et le réseau des assistants sociaux conseillers techniques pour :

- **Formaliser la procédure d'orientation entre les assistants sociaux et les équipes d'Action Logement Services**
- **Définir les actions de communication efficaces envers les assistants sociaux**
- **Développer la connaissance réciproque des services**

Ces travaux se prolongent en 2019, avec l'objectif de permettre aux postiers de bénéficier de l'ensemble des produits d'Action Logement Services (Avance et Garantie LOCA-PASS®, VISALE, prêts de sécurisation...).

Du fait de l'évolution de l'offre d'hébergement temporaire, des travaux ont également été menés entre le Service Logement et le réseau des assistants sociaux pour définir les conditions d'éligibilité et la procédure d'admission en foyer postal ou en structure externe (foyer jeunes travailleurs,..) des postiers en difficulté temporaire.

Ce travail a aussi porté sur la clarification du rôle des assistants sociaux dans cette procédure et sur l'articulation entre les différents acteurs dans le suivi de ces situations.

Renforcer cette collaboration optimise l'accompagnement global des postiers ; le logement n'étant souvent qu'un élément de la résolution de difficultés plus complexes pouvant se répercuter sur l'activité professionnelle et de façon plus générale sur la qualité de vie au travail.

CONCLUSION

L'observation sociale 2018 met en évidence les principales problématiques rencontrées par les postiers dans leur vie professionnelle et personnelle, ainsi que leurs attentes dans ces domaines.

La synthèse présente également la variété des réponses apportées par l'entreprise et par voie de conséquence la diversité des sujets sur lesquels les assistants sociaux interviennent.

Tour à tour généralistes et experts, ces professionnels font le lien entre la vie personnelle et la vie professionnelle, en apportant des réponses globales aux besoins de chacun, sans cloisonner les domaines.

La visibilité du travail des assistants sociaux se fait particulièrement dans des moments de tensions à travers l'accompagnement des personnes en difficulté, accompagnement qui implique adaptation et réactivité, compétences fortement démontrées au quotidien par ce réseau.

Mais la contribution des assistants sociaux va au-delà de cette représentation habituelle du métier ; elle s'inscrit aussi dans le domaine de la prévention secondaire, par des actions visant à analyser et comprendre des situations relationnelles tendues (mission d'écoute et de diagnostic social, actions de régulation et de médiation...) à identifier certains risques (étude d'impact, animation groupe RPS...) ou à sensibiliser sur d'autres pour modifier les comportements (APALA, HM/HS...).

C'est leur passage régulier dans les établissements, de même que la connaissance qu'ils ont des équipes et de leur contexte de travail qui favorisent cette implication dans la prévention collective, aux côtés des autres acteurs (Services de Santé au Travail, préventeurs, RH)

Enfin les analyses réalisées dans le cadre de l'observation sociale intègrent aussi des aspects de la prévention primaire en permettant d'identifier au plus tôt des tendances, des phénomènes émergents, que l'entreprise est susceptible de prendre en compte dans la définition de sa politique RH et sociale.

C'est dans cette logique que les assistants sociaux poursuivront leurs actions au profit de tous les postiers, en collaboration étroite avec l'ensemble des acteurs internes ou externes avec lesquels ils coopèrent régulièrement.