



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**

**ANNEES 2016-2017
ET PERSPECTIVES 2018**

INTRODUCTION

La synthèse d'observation sociale apporte chaque année un éclairage sur les principales préoccupations exprimées par les postiers auprès des assistants sociaux de La Poste.

Ce rapport qui est élaboré à partir des données recueillies par les assistants sociaux à l'occasion des entretiens avec les collaborateurs fournit :

- Une analyse quantitative des statistiques à travers l'utilisation de l'application web BAHIA
- Une analyse qualitative qui vise à comprendre plus précisément ce qui est en jeu au travers des demandes que les postiers font auprès du service social

Ce travail permet ainsi de passer de l'analyse des difficultés particulières qui font l'objet d'un accompagnement social personnalisé, à l'identification, la compréhension de problématiques partagées par un plus grand nombre et qui sont ainsi portées à la connaissance de l'entreprise.

Cette année, l'analyse quantitative des données 2016 est moins étoffée que les années précédentes en raison de travaux liés à l'évolution de l'application BAHIA. Ces changements visent à adapter plusieurs tableaux de bord ainsi que certaines fonctions pour en faciliter l'utilisation par les assistants sociaux.

Ce rapport porte sur deux années : une analyse chiffrée à partir des données 2016, et une analyse qualitative sur les années 2016 et 2017, ce qui permet de faire le lien avec l'actualité et les projets plus récents.

En 2016, les assistants sociaux ont reçu **13 % des postiers**, une donnée stable par rapport aux années précédentes.

Le poids de chaque domaine demeure lui aussi inchangé, les demandes liées à la **vie personnelle** au sens large (logement, suivi social santé, finances et vie familiale) représentant **58 %** du total contre **42 % pour le seul domaine « vie au travail »**.

On compte actuellement **275 assistants sociaux** à La Poste répartis de la manière suivante :

- 180 assistants sociaux dans la Branche BSCC
- 72 assistants sociaux au Réseau
- 23 dans les Services Financiers

Les assistants sociaux travaillent majoritairement pour le personnel d'un seul métier mais des revues de poste sont réalisées régulièrement avec les Branches pour évaluer la nécessité de rééquilibrer les secteurs et de mutualiser les postes.

Cette évolution est travaillée sous le pilotage de l'Assistante Sociale Conseillère Technique Nationale (ASCN) en lien étroit avec les responsables Prévention Sécurité Santé au Travail (PSST) des Branches ainsi qu'avec les Assistants sociaux Conseillers Techniques des Branches (ASCT) qui agissent en proximité des DRH locaux et des équipes d'assistants sociaux.

L'assistante sociale conseillère technique nationale pilote et anime le réseau des assistants sociaux de La Poste, en lien étroit avec les 8 assistants sociaux conseillers techniques intégrés dans les Branches selon la répartition suivante :

- 5 ASCT à la BSCC répartis selon une logique territoriale
- 2 ASCT au Réseau implantées à la DRH Opérationnelle de La Branche
- 1 ASCT pour les Services Financiers

I. PRINCIPALES DONNEES QUANTITATIVES

La population reçue

- Cette année, les assistants sociaux ont reçu **25482 postiers** (25983 en 2015),
- **13 % des postiers ont sollicité un assistant social en 2016**, donnée stable par rapport à 2015

Cette année encore, le poids des salariés dans la population reçue est plus marqué que sa représentation dans la population globale :

- Les salariés représentent 58% des personnes reçues pour 54 % des effectifs nationaux (57%/52% en 2015)

Les personnels féminins sont toujours plus nombreux à solliciter les assistants sociaux :

- La part des femmes dans la population reçue reste très nettement supérieure à son poids dans les effectifs : 61 % vs 52%¹ dans l'effectif global, soit une surreprésentation de 9 points qui augmente d'un point par rapport à 2015 (60 % vs 52%²)

Dans toutes les Branches, la part des personnes en situation de monoparentalité est toujours surreprésentée dans la population qui sollicite le service social :

- ¼ des demandeurs sont en situation de monoparentalité, soit un écart de 8 points par rapport à l'effectif global (25 % vs 17 %)

Les femmes sont plus exposées à la situation de monoparentalité :

- Comme en 2015, la proportion des femmes en situation de monoparentalité suivies par les assistants sociaux est plus importante que leur part dans les effectifs de La Poste :
 - 31% des femmes reçues par les assistants sociaux assument seules la charge d'un ou de plusieurs enfants alors que cette catégorie de ménages représente 21 % de l'effectif national.
- Cette surreprésentation est encore plus marquée pour les salariées :
 - 31% des femmes salariées suivies sont dans cette situation pour 17% déclarées au niveau national, soit une surreprésentation de 11 points (+ 3 points/2015)
 - 31 % des femmes fonctionnaires suivies sont en situation de monoparentalité pour 22 % au niveau national, soit une surreprésentation de 5 points (idem 2015)

¹ Données rapport social LP 2016

² Données rapport social LP 2015

Cette situation de monoparentalité n'est pas nécessairement synonyme de problème mais elle expose ces ménages à plus de vulnérabilité quand survient un problème, et en particulier un problème financier : ainsi une étude de 2014 de la Banque de France montre la prédominance des personnes vivant seules parmi les ménages surendettés (64,6%)

La majorité des personnes reçues ont des enfants :

- 72 % des postiers rencontrés assument cette charge familiale, soit 3 points de plus que la population globale. Cette donnée est stable par rapport à l'année précédente.
- Les assistants sociaux de La Poste ne traitent pas directement les problématiques liées à la parentalité ou à l'éducation des enfants ; néanmoins ils ont un rôle de conseil pour toutes les problématiques liées aux enfants : mode de garde, éducation, handicap.....

Les postiers reçus sont légèrement plus jeunes que l'ensemble de la population postale :

- Les personnes âgées entre 30 et 49 ans représentent 48,5 % de la population rencontrée par les assistants sociaux pour 44% de l'ensemble des postiers.

Cette surreprésentation est à relier à la population des salariés : en effet 66 % d'entre eux sont dans cette classe d'âge.

Une répartition des demandeurs par fonction assez proche de la structure des métiers de La Poste

- 60 % des postiers reçus appartiennent à la famille production opération dont la moitié travaille dans la filière collecte service distribution (facteurs, agents courrier...)
- 30 % appartiennent à la famille relation et gestion clientèle, dont ¼ sont dans la filière accompagnement conseil et vente (chargé de clientèle bancaire, conseillers bancaire)
- 6 % appartiennent à la famille support dont la moitié de la filière RH (gestionnaire administratif, technicien....)
- 4 % appartiennent à la famille management opérationnel

En synthèse, les facteurs, les agents courrier et les chargés de clientèle sont les fonctions les plus nombreuses à s'adresser au service social mais seules les deux dernières catégories sont surreprésentées par rapport aux effectifs nationaux (+ 6 points pour les agents courrier, + 12 points pour les chargés de clientèle).

La demande des managers reste stable et dépasse en réalité les 4 % comptabilisés. De nombreux managers s'adressent aux assistants sociaux de façon détournée, à l'occasion d'échanges concernant leur équipe ou l'un de leurs collaborateurs.

L'espace de parole qu'offre le service social est important pour eux car il leur permet de pouvoir s'exprimer sans peur du jugement, de prendre de la distance et de relativiser ou de hiérarchiser les difficultés rencontrées

Les directeurs d'établissement ou les encadrants de proximité reconnaissent l'assistant social comme un acteur de confiance auprès duquel ils peuvent évoquer les préoccupations liées au management ou à leur propre situation.

Pour garantir la qualité des échanges avec les postiers, il est essentiel que les assistants sociaux disposent de moyens adaptés en matière d'outils (téléphonie, ordinateur portable...) et de conditions de travail garantissant la confidentialité des échanges (bureaux). Ce point de vigilance est particulièrement porté dans le cadre du déploiement du projet « Village La Poste ».

II ANALYSE DES DONNEES QUALITATIVES

A. les demandes en lien avec la vie au travail

La répartition des domaines évolue peu par rapport à 2015.

Les demandes en lien avec la vie au travail sont nombreuses et constituent à elles seules plus de 40 % des demandes.

Trois thèmes ressortent plus nettement en 2016 et en 2017 :

- **L'accompagnement des agents ayant des problèmes de santé**
- **Les relations de travail**
- **Les incivilités externes**



L'accompagnement des agents ayant des problèmes de santé, les répercussions sur le travail et la vie privée

En 2016, les assistants sociaux ont poursuivi le travail de fond et les actions permettant de :

- Maintenir le lien avec les personnes en absence maladie
- Soutenir les postiers dans la réalisation de leurs démarches administratives
- Informer les collaborateurs sur les droits et textes en vigueur, ce qui implique une bonne connaissance de la réglementation et de la politique de l'entreprise.

L'assistant social agit dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire, aux côtés des RH de proximité, des médecins du travail, des gestionnaires des affaires médicales et en lien avec des services externes (service social de la CARSAT, COMETH, centre de bilan de compétences...)

Au-delà de ces actions récurrentes, les assistants sociaux ont participé en 2016 à des travaux d'observation nationale sur l'absentéisme, prenant ainsi part à la conception du projet « Bien Dans Son Travail » et en particulier de la démarche APALA.

Ces travaux ont mis en exergue :

- **Le caractère multifactoriel des causes de l'absentéisme** : la qualité des relations de travail, les conditions de l'accompagnement des transformations, les éléments constitutifs de la reconnaissance au travail, les aspects liés à la conciliation vie personnelle /vie professionnelle, les situations personnelles constituent tout à la fois des facteurs de protection ou des facteurs de risque vis-à-vis de l'absentéisme
- **L'importance du travail en réseau** : les assistants sociaux sont souvent les seuls acteurs à assurer le maintien du lien pendant la maladie. Quand les questions se concentrent sur ce qui se passe au travail, un changement de manager, une réorganisation, les assistants sociaux s'efforcent de mettre en lien les personnes avec leur manager. Le manager doit pouvoir intervenir plus facilement dans le maintien du lien pendant l'absence, en s'appuyant sur les conseils du Responsable RH, du médecin du travail et de l'assistant social.

- **L'influence du ré accueil sur le retour durable au travail** : la considération apportée aux personnes lors de la reprise a des effets sur l'engagement des postiers ; cette dimension est souvent sous-estimée par les managers. Aux côtés des RH de proximité, les assistants sociaux apportent conseil aux managers pour que ce moment se prépare du mieux possible et devienne un acte managérial complètement intégré aux pratiques.

A l'issue de ce travail d'observation sociale, les assistants sociaux ont souligné la nécessité de :

- Déployer auprès des managers, une référence sur la façon dont le retour au travail doit être réalisé, en capitalisant sur l'expérience des Services Financiers qui conduit depuis 2017 une action de formation : sensibilisation au ré accueil démultipliée par les RH et assistants sociaux locaux
- Développer les savoir-être des managers en situation de ré accueil
- Au-delà de l'entretien de ré accueil, organiser des points réguliers avec les collaborateurs dans les premiers mois qui suivent leur retour
- Favoriser quand la situation le justifie, une rencontre avec le conseiller en évolution professionnelle car il est parfois important de ne pas attendre la reprise pour travailler l'orientation ou l'évolution professionnelle

Ces préconisations ont été reprises dans la définition de la démarche APALA.

A travers APALA, La Poste réaffirme l'importance de prendre en considération chaque postier en absence longue et insiste sur l'importance de :

- **Pouvoir accompagner un postier en amont d'une absence quand celle-ci est programmée**
- **Bien répondre aux questions que les postiers se posent**
- **Identifier la personne la plus à même de maintenir le lien : la responsabilité n'incombe plus exclusivement aux assistants sociaux, même si certaines actions relèvent de leur domaine exclusif de compétences**
- **Mener un travail concerté entre les différents acteurs pour déterminer les actions à conduire et s'assurer que celles-ci sont bien en phase avec les attentes du collaborateur (respect du volontariat des personnes) ; sur cet aspect, les assistants sociaux ont un rôle de conseil important**
- **Informers les postiers absents de l'actualité de leur lieu de travail**
- **Réaliser un entretien de ré accueil bienveillant**
- **Assurer un suivi du postier dans la durée en identifiant ses besoins**

Dans les Services Financiers, les assistants sociaux ont participé tout au long de l'année 2017 au déploiement de la formation au ré accueil en co animant avec les responsables RH les sessions proposées aux managers des centres financiers.

Au niveau national, un programme de formation à destination des managers et des RH est en cours d'élaboration. Il sera centré sur le sens de la démarche et les postures à développer lors du maintien du contact et du ré accueil

Pendant le second semestre 2017, les assistants sociaux ont pris localement une part active à l'impulsion de la démarche APALA, en travaillant avec les différents acteurs à la manière de construire cette démarche de service.

Dans quelques territoires (Aquitaine, Midi Pyrénées..), les assistants sociaux ont également mis en place des réunions d'informations collectives (RIC) pour les personnes en absence longue.

Ces réunions inter branches, proposées aux postiers volontaires s'intègrent dans la démarche APALA et contribuent à :

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

Le déroulé et le support de ces réunions a fait l'objet d'une modélisation pour permettre à d'autres équipes d'assistants sociaux de s'engager dans cette action en 2018.

Les impacts de la gestion administrative :

Les questions relatives à la protection sociale, à la régularisation de certaines situations administratives, ou à la couverture prévoyance sont toujours très présentes parmi les questions posées aux assistants sociaux.

Les situations de mise en invalidité ou d'affection longue durée sont complexes à gérer sur le plan administratif du fait de l'interférence entre la Sécurité Sociale, La Poste et parfois la Mutuelle Générale (MG).

Sur ce dernier point, on note en 2016 quelques situations compliquées d'agents salariés sous régime obligatoire géré par la Mutuelle Générale. C'est le cas notamment en Vendée, dans les Landes ou encore dans la Loire.

Dans ces départements, la MG gère par délégation la partie régime général de la Sécurité Sociale des salariés. Du fait du contrat collectif de prévoyance santé, la MG devient le seul interlocuteur pour les postiers concernés.

Cet état de fait génère certaines difficultés en termes d'ouverture ou d'accès aux droits, chacun des organismes renvoyant à l'autre la responsabilité du traitement du dossier. Dans ce contexte, les assistants sociaux jouent l'interface entre les deux services pour dénouer sans beaucoup de succès la situation.

Le problème soulevé par ce double rattachement et par les conséquences financières que cela induit, ont fait l'objet d'une remontée d'informations auprès des services compétents de la DRH Groupe et de la Mutuelle Générale. Cette alerte a permis d'une part, de traiter des situations individuelles (intervention du médiateur de la Sécurité Sociale) et d'autre part de poser de façon plus générale le problème induit par cette spécificité.

Ainsi en 2018, il est envisagé de mettre un terme à cette délégation en renvoyant à la Caisse d'assurance maladie la gestion exclusive de ces dossiers.

Certaines dispositions destinées à favoriser la reprise au travail se révèlent paradoxalement un frein au retour à l'emploi.

Les conditions de mise en œuvre du temps partiel thérapeutique demeurent particulièrement complexes en particulier pour les salariés qui relèvent aussi dans ce cadre d'une gestion par la Sécurité Sociale.

Les difficultés financières qui en découlent peuvent amener les personnes à renoncer à ce droit, soit en reprenant d'emblée à temps complet, soit en étant à nouveau placé en congé maladie.

Ce sujet fait actuellement l'objet d'une étude spécifique en lien avec les services de la réglementation RH du Groupe ainsi qu'avec les Caisses Primaires d'Assurance Maladie

En 2016, les assistants sociaux ont à nouveau observé la complexité de la procédure liée à l'indemnisation chômage des postiers quittant l'entreprise (fin de contrat, licenciement...). Ces demandes récurrentes révélaient des difficultés relatives à la constitution et au délai de traitement des dossiers

En 2017, cette difficulté a pu être levée grâce à un important travail réalisé avec les équipes en charge de ce sujet au sein de la DRH Groupe.

Deux actions significatives ont ainsi été réalisées en 2017 :

- ***Dès l'été, communication aux assistants sociaux d'un numéro et d'une boîte mail dédiés pour favoriser les relations de travail avec le CSRH chargé de l'indemnisation chômage***
- ***Au cours du second semestre, organisation de réunions régionales en présence des responsables du CSRH permettant aux assistants sociaux d'appréhender les aspects techniques des dossiers d'indemnisation chômage et de pouvoir ainsi mieux accompagner les personnes les sollicitant sur ce sujet dans la constitution de leur dossier.***



Une montée en charge progressive de l'instance CRME en 2016

Aux côtés des autres acteurs, les assistants sociaux ont pris une part active à l'installation de cette commission en impulsant dans certains territoires, sa mise en œuvre effective.

Fin 2016, le fonctionnement est encore hétérogène selon les lieux et les Branches mais là où la CRME a trouvé son rythme de croisière, les assistants sociaux reconnaissent l'intérêt de la commission pour traiter de certaines situations particulièrement complexes.

Ils alertent aussi la CRME sur le paradoxe de certaines décisions : les agents BOE reconnus dans l'impossibilité de poursuivre un emploi à La Poste ne peuvent être licenciés avant un délai d'une année à partir du moment où l'impossibilité de reclassement est constatée.

Cette décision prise dans un souci de protection se révèle paradoxalement un frein pour des agents qui ont le sentiment de ne pas pouvoir passer à autre chose et qu'on maintient artificiellement en lien avec La Poste.

Les assistants sociaux notent aussi que pour bien fonctionner la CRME doit compter sur l'implication de la ligne managériale.

Tout ce travail est rendu possible grâce à la bonne coopération entre tous les acteurs (collaborateurs, managers, RH, médecin, AS).

Les relations de travail

En proximité des équipes, les assistants sociaux assistent et conseillent les managers et les RRH dans la gestion de situations de travail dégradées ou susceptibles de le devenir.

L'origine des tensions au travail est souvent multi factorielle : elle mêle perception individuelle, sentiment collectif d'une mauvaise ambiance de travail, en lien avec des conditions de travail qui évoluent, en lien aussi avec l'histoire personnelle de chacun.

Ces difficultés peuvent concerner un collectif de travail, mais il peut aussi s'agir d'une dégradation dans la relation duelle avec un collègue ou un hiérarchique.

Agir sur ces questions c'est donc à la fois prendre en compte chaque postier en tant qu'individu avec son histoire particulière (professionnelle, familiale...) et le collectif en tant que groupe fonctionnant avec un certain nombre de règles et avec sa propre histoire.

Cette confrontation de points de vue débouche parfois sur des situations complexes, enkystées pour lesquelles il est parfois difficile de dénouer ce qui relève des aspects individuels et de ceux liés à l'environnement de travail.

C'est à cet exercice de clarification, de mise à plat et d'analyse que les assistants sociaux s'attellent lorsqu'ils interviennent, dans des missions d'écoute et de diagnostic social, dans l'évaluation des risques psycho sociaux à la BSCC, ou encore lors de dispositifs de prévention du harcèlement moral.

De ces différentes interventions, les assistants sociaux tirent quelques constats récurrents :

- Le rôle déterminant du manager dans la régulation des conflits : sa responsabilité est importante quand il s'agit de ne pas tolérer des comportements contraires aux valeurs de l'entreprise, d'agir avec le plus d'équité possible et de façon plus générale de poser des limites. Quand cela est fait, le comportement managérial est alors facteur de protection pour l'ensemble de l'équipe.
- Les relations de travail dégradées donnent lieu de plus en plus à la demande d'intervention précoce d'acteurs internes (médecins, assistants sociaux, préventeurs...) et à l'identification d'actions à mener pour aider les managers à rétablir un cadre plus serein. La difficulté est d'inscrire dans la durée ces actions correctrices, en les suivant et en les évaluant.
- L'accélération des changements rend plus visible la fragilité de certains agents qui étaient jusqu'alors protégés par le collectif.
- Les postiers expriment le besoin de parler et d'échanger sur leur quotidien de travail, c'est-à-dire sur le travail en lui-même et sur tout ce qui l'entoure : conditions, relations....
- Dans le cadre de l'évaluation des risques psychosociaux à la BSCC, les assistants sociaux et les préventeurs, mentionnent l'intérêt des postiers prenant part au groupe de travail, la richesse des échanges qui s'y nouent mais évoquent aussi les progrès à mener pour la mise en œuvre des plans d'actions

Face à ces différents constats, les assistants sociaux soulignent l'importance de maintenir toutes les actions participant du bien vivre ensemble, au travers de leurs propres interventions mais aussi par :

- ***La réalisation de l'évaluation des risques psychosociaux sur l'ensemble du territoire selon une méthode commune à toutes les branches, pour faciliter l'action des assistants sociaux travaillant en interbranches***
- ***Une nouvelle dynamique donnée à l'accompagnement du changement et qui passe par l'association plus étroite et mieux anticipée des acteurs ressources (médecins, assistants sociaux, préventeurs...)***
- ***Des lieux d'échange autour du travail***

La persistance des incivilités externes

Les incivilités demeurent un sujet très sensible, pour lequel les assistants sociaux sont particulièrement sollicités au Réseau.

Au sein des départements les plus exposés, (Seine Saint Denis, Hérault, Bouches du Rhône, Nord...), les agents reçus par les assistants sociaux expriment leur appréhension, parfois même la peur ressentie dans l'exercice quotidien de leur métier.

D'autres postiers manifestent une forme de résignation, de fatalité à l'égard d'un phénomène qui leur semble impossible à stopper, et ce malgré les actions engagées par l'entreprise. Cet état d'esprit influe sur leur capacité à bâtir sereinement leur avenir professionnel.

Dans la Branche Service Courrier Colis, les assistants sociaux sont mieux informés qu'auparavant des incivilités subies par les facteurs.

Cela est à relier aux opérations de sensibilisation menées au sein de la branche et à l'engagement du Groupe pour favoriser le dépôt de plainte et renforcer l'accompagnement humain des postiers.

En 2016, l'action des assistants sociaux s'est inscrite dans la continuité de celles menées les années précédentes et se caractérise par deux aspects majeurs :

-  L'AS est l'acteur de la cellule post agression le plus souvent sollicité pour mener des entretiens d'accueil
-  L'intervention la plus précoce possible réduit le risque d'isolement des personnels, notamment lorsqu'ils vont s'absenter longtemps du travail

Une des priorités pour les assistants sociaux est de maintenir une grande réactivité dans la gestion des événements sensibles, ce qui se traduit le plus fréquemment par une présence auprès des équipes dans des délais rapides.

Au-delà de ces actions immédiates, l'accompagnement social se mène aussi au long cours. Il concourt à préparer la reprise dans les meilleures conditions. Dans certains territoires les assistants sociaux alertent toutefois sur la situation de postiers en arrêt prolongé du fait de l'absence de perspective de changement de poste et préconise une attention particulière à leur évolution professionnelle.

Dans la démarche APALA l'accent est mis sur l'importance de :

-  *Favoriser un accompagnement dans la durée en s'appuyant sur les compétences spécifiques des médecins du travail et des assistants sociaux quand l'arrêt est en lien avec des situations d'agressions externes*
-  *Proposer, quand le postier absent en exprime le besoin, un entretien avec le Conseiller en Evolution Professionnelle (CEP) sans attendre la reprise effective de son activité.*

B. Les demandes liées à la vie privée

Elles se déclinent en 4 grandes thématiques dont le poids reste inchangé par rapport à 2015 :

- Finances : 20 %
- Vie familiale et personnelle : 16%
- Suivi social santé : 14 %
- Logement : 8 %

Le domaine FINANCES : des demandes qui se transforment lentement

Les demandes relatives aux finances sont stables en 2016 ; c'est toujours dans la Branche BSCC que le poids de ce sujet est le plus fort (23%).

La population salariée est surreprésentée parmi les demandeurs de ce domaine (2/3 des demandeurs)

De façon générale, on observe une évolution de la demande :

- une légère baisse des sollicitations en lien avec la prévention du surendettement et l'équilibre budgétaire
- une augmentation des demandes en lien avec le poste « logement »
- une augmentation des dépenses imprévues

Ces données qui devront être vérifiées les prochaines années, dessinent des changements de comportement :

- un recours au crédit plus raisonné qui traduit une évolution à mettre en lien avec la Loi du 1^{er} juillet 2010 réformant le crédit à la consommation
- une utilisation plus répandue du découvert bancaire
- l'importance du poste logement dans les charges courantes

Ces tendances confirment l'intérêt de mener une politique sociale associant prévention et action curative et reposant sur différents dispositifs mêlant aide financière et conseil.

Différents travaux ont été menés en 2017 et se poursuivent en 2018 ; un grand nombre d'entre eux s'inscrivent dans le cadre de la politique sociale définie au sein du Comité d'Orientation et de Gestion des Activités Sociales(COGAS)

- ***Au titre des actions préventives, les assistants sociaux ont poursuivi les actions de conseil budgétaire qu'ils conduisent en propre.
Ils ont aussi orienté les postiers volontaires vers :***
 - o ***l'association CRESUS : 174 dossiers ont été pris en charge par cette structure, principalement pour de l'assistance dans l'élaboration du dossier de surendettement, ou pour l'obtention de délais de grâce ou d'échéancier.***

- *Le micro crédit : 22 dossiers de micro crédit de postiers ont ainsi été accordés par la Banque Postale sur l'année 2017. Cette année 2017 a aussi été marquée par la préparation de la nouvelle convention de micro crédit avec CREA-Sol, association spécialisée dans la micro finances, à laquelle la Banque Postale a délégué l'instruction du micro crédit. Pour les postiers, cette convention est transparente puisqu'elle reconduit les accords conclus précédemment et qu'elle garantit le remboursement par la DNAS de la moitié du taux d'intérêt (2%)*
- *Une convention de partenariat a été signée au début de l'année 2017 entre la DRH Groupe et Renault pour expérimenter le programme MOBILIZ. Ce dispositif qui permet la réparation de véhicules dans des conditions tarifaires avantageuses est en test sur la grande région Nord Est, en vue d'un déploiement sur l'ensemble du territoire d'ici l'été 2018*
- Concernant le travail d'analyse, les assistants sociaux ont pu mettre en évidence la nécessité de communiquer à nouveau sur les principes fondamentaux à appliquer pour l'octroi des aides pécuniaires :
 - *L'octroi d'une aide repose sur une approche sociale et budgétaire de la situation*
 - *La commission est l'instance qui garantit l'équité de traitement entre tous les postiers : elle doit se tenir dans tous les territoires en imaginant de nouveaux modes de fonctionnement quand la distance l'impose*

Cette communication qui sera développée au cours de l'année 2018 s'appuiera notamment :

 - *sur la parution d'un nouveau BRH sur les aides pécuniaires*
 - *sur des ateliers de sensibilisation pour les présidents de commission d'aide pécuniaire*
- Concernant la gestion d'événements exceptionnels, le dispositif sinistre a été déclenché à deux reprises au cours de ces deux dernières années. Ce protocole qui vise à coordonner les actions de solidarité en cas d'événements de nature exceptionnelle et grave (inondation, tempête, explosion) impliquant un nombre important de postiers a été activé :
 - *en juin 2016 pour soutenir les postiers confrontés aux graves inondations qu'ont connues les régions Centre et Ile de France : 130 postiers ont ainsi reçu des aides de La Poste, elles même complétées par le réseau associatif (MG, Tutélaire, APCLD et Coop)*
 - *En septembre 2017, ce même dispositif a été actionné pour les Antilles, après le passage des ouragans IRMA et MARIA qui a dévasté les îles de Saint Martin et Saint Barthélemy puis affecté de façon plus atténuée la Guadeloupe : 97 postiers ont été secourus dans le cadre de ce dispositif qui a été adapté pour répondre à la violence de l'événement :*
 - *attribution d'aide financière d'urgence*
 - *montant des niveaux d'aide revus à la hausse (pour les victimes de l'ouragan IRMA)*

Le domaine vie familiale et personnelle

Les demandes relatives à la vie personnelle et familiale sont relativement stables et représentent 16 % des demandes.

Ces sollicitations portent principalement sur des questions relatives aux enfants (éducation, adolescence...), sur les relations au sein de la famille (difficultés conjugales) et sur le droit de la famille (procédure de séparation, droit de garde, recomposition familiale...).

Les demandes liées à la prise en charge de la dépendance s'ancrent dans les motifs de sollicitation du service social : souvent liées à des problématiques des parents vieillissants, elles concernent également la maladie ou le décès d'un proche.

L'accès à l'information sociale figure aussi parmi les motifs réguliers de demande : en complément des actions d'information et de communication portées par la Direction Nationale des Activités Sociales (D.N.A.S), les demandes portent sur la connaissance des dispositifs sociaux et l'accès aux prestations sociales internes ou de droit commun.

Dans le cadre de l'accompagnement individuel en lien avec cette thématique, les assistants sociaux informent, orientent, aident à dédramatiser les situations conseillent les postiers, en prenant en compte la dimension psychologique inhérente à ces sujets : acceptation de la maladie, sentiment de culpabilité, tensions familiales qu'il faut gérer....

Cet accompagnement intègre fréquemment une composante supplémentaire liée à l'articulation vie personnelle – vie professionnelle.

La capacité de l'AS à identifier, comprendre les interférences entre vie personnelle et vie au travail favorise un espace de parole apprécié des postiers car ces échanges garantissent le respect de leur vie privée et parce que cette approche globale prend en compte la réalité de vie des personnes.

Plus spécifiquement en 2017, deux sujets ont fait l'objet de travaux ou de réflexions spécifiques :

▪ **Les besoins des aidants**

Le sujet des aidants concerne de plus en plus de postiers ; c'est la raison pour laquelle plusieurs équipes d'assistants sociaux du Courrier ont réalisé fin 2017, un travail d'observation sociale pour identifier les besoins des postiers et évaluer leur connaissance des réponses déjà proposées par La Poste.

Les assistants sociaux observent que de façon générale, les postiers ne s'adressent pas spécifiquement au service social sur ce sujet. En effet, pour les aidants, s'occuper d'un proche est une situation jugée normale qu'il leur appartient de gérer.

La question est évoquée au détour d'un entretien, le plus souvent au moment d'une réorganisation, lorsque des changements d'horaires peuvent modifier l'organisation personnelle.

Les demandes formulées auprès des assistants sociaux concernent majoritairement des ascendants mais plusieurs situations complexes sont en lien avec la santé d'un enfant

Les assistants sociaux relèvent un point particulier concernant l'influence de l'activité sur le statut d'aidant : ainsi dans plusieurs situations relatées, le régime de travail du facteur a été déterminant dans le fait de devenir l'aidant principal au sein de la famille.

En effet, lorsque l'aidé est un ascendant, il apparaît que le facteur accepte cette responsabilité au sein de la fratrie parce que jugé plus disponible par ses frères et sœurs.

Aider un proche, malade et dépendant, fait partie de la vie, de l'entraide naturelle. Les agents ont organisé leur existence autour de ce besoin de présence, les horaires à la distribution étant plutôt un atout dans la plupart des cas.

Les assistants sociaux précisent que les personnes concernées n'imaginaient pas que cette question puisse être prise en compte par La Poste. Certains ont demandé à travailler à temps partiel pour « raisons personnelles » sans en dire plus.

D'autres ne veulent pas en parler dans leur milieu professionnel, le travail pouvant être vécu comme une « bulle d'oxygène », l'endroit où on pense à autre chose.

Parmi les conséquences relevées, l'épuisement, la fatigue physique et psychologique sont souvent évoquées. Il faut tout assumer et il est souvent difficile de trouver des solutions adéquates et pérennes. Dans certains cas, l'arrêt de travail devient nécessaire pour récupérer.

Les assistants sociaux sensibilisent les managers sur ce point particulier et travaillent en soutien du RRH pour trouver des solutions personnalisées afin de concilier vie personnelle et vie professionnelle.

La mise en place du certificat d'aidant, en montrant l'implication de l'entreprise sur cette dimension spécifique de la vie des collaborateurs, a généré des attentes plus précises.

Le certificat d'aidant permet d'avoir accès à des offres variées parmi lesquelles les CESU aidants, des aides à domicile pour l'aidé, une aide au répit, ainsi que des formations aux gestes de premier secours spécifiquement organisées à leur intention.

Mais les postiers rencontrés par les assistants sociaux se disent déçus car cette reconnaissance ne leur donne pas accès à des droits supplémentaires en matière d'absence.

En effet, le plus souvent, avant l'obtention de ce certificat, les postiers ont déjà mis en place une organisation quotidienne autour de l'aidé en utilisant les ressources locales (demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie –APA-, aide-ménagère, soins infirmiers.....).

Cet arsenal de mesures est très opérant et se met en place de façon très professionnelle.

Mais pour le postier aidant, la difficulté principale est de couvrir les plages horaires pendant lesquelles il n'y a personne auprès de l'aidé.

Ce sont sur ces temps-là que certains postiers peuvent « prendre des risques » ou se mettre en difficulté par rapport au travail.

Pour ces postiers, le fait de bénéficier d'aménagements d'horaires, de facilités de service pour effectuer les démarches au profit de l'aidé, accompagner celui-ci à un rendez-vous médical ou suivre une formation aux gestes de premier secours, serait très apprécié.

Quelques préconisations émanent de cette réflexion sur les aidants :

- ***Prévoir des Autorisations Spéciales d'absence (ASA) dédiées aux aidants pour permettre aux personnes d'effectuer les démarches indispensables au profit de l'aidé.***
- ***Identifier les aidants qui le souhaitent (titulaires du certificat d'aidant) comme cela est fait pour les personnes RQTH.***
- ***Prendre en compte leur situation particulière lors des réorganisations, en particulier pour des changements d'horaires.***
- ***Envisager le don de congés, principe qui fait consensus dans les équipes aujourd'hui.***

▪ Accès aux prestations sociales

Parmi les demandes liées à l'information sociale, les assistants sociaux ont rapidement observé, dès l'été 2016, l'incidence des nouvelles modalités de calcul du quotient familial décrites dans le BRH du 1^{er} Juillet 2016 et déterminant les conditions d'accès à l'ensemble des prestations sociales.

L'accès à certaines prestations sociales de La Poste est soumis à des conditions de ressources qui sont vérifiées à partir du quotient familial. Depuis le 1^{er} juillet 2016, c'est l'avis d'imposition disponible au 1^{er} janvier de l'année civile qui est pris en compte. Ainsi pour l'année 2016, cela correspond à l'avis d'imposition reçu en 2015 et portant sur les revenus déclarés pour l'année 2014.

Très rapidement, les assistants sociaux ont alerté l'assistante sociale conseillère technique nationale sur les effets indirects de ce changement : dès la rentrée scolaire 2016, les assistants sociaux ont été sollicités par des postiers confrontés à des situations dramatiques (décès du conjoint) ou douloureuses (séparation ou perte d'emploi du conjoint) entraînant une baisse de leurs revenus et qui se voient refuser le bénéfice de l'allocation de scolarité pour leur enfant, au moment où ils en ont le plus besoin.

Les nouvelles règles ne permettaient plus de corriger de façon réactive ce changement de situation financière en recalculant le quotient familial sur la base des nouveaux revenus.

Pour ne pas pénaliser les postiers les plus en difficulté, et faire en sorte que la réforme du Quotient Familial ne vienne pas contrarier le principe de solidarité qui prévaut dans la politique sociale, La Poste a décidé d'une procédure dérogatoire mise en œuvre conjointement par la D.N.A.S et le réseau des assistants sociaux.

Cette procédure en vigueur depuis l'automne 2017, s'applique pour deux prestations à versement unique : l'allocation de scolarité et la prestation vacances des enfants.

La demande, déclenchée par l'assistant social qui porte la responsabilité d'apprécier le caractère exceptionnel et récent de la situation, est ensuite traitée par l'antenne D.N.A.S de Limoges pour une mise en paiement par le CSRH compétent.

Le domaine Logement

Les demandes liées au domaine logement restent stables et les moins nombreuses proportionnellement aux autres thématiques (8%).

Les demandes se concentrent sur la recherche de logement, soit pour une première installation, soit en lien avec une mobilité professionnelle, soit encore pour un changement de situation familiale.

En Ile de France, et dans les grandes métropoles, les demandes d'hébergement sont travaillées avec le service logement de La Poste ou les services de la D.N.A.S en région pour trouver une solution provisoire soit dans un des foyers de La Poste, soit dans une résidence sociale conventionnée.

Si les demandes d'hébergement des nouveaux postiers (CDD, CDI, apprentis) sont directement traitées par les services compétents, l'intervention des assistants sociaux est nécessaire pour les demandes émanant de postiers faisant face à des difficultés conjoncturelles.

Le rôle spécifique des assistants sociaux est aussi d'accompagner les postiers les plus en difficulté à l'égard du logement, par l'attribution d'aides favorisant le maintien dans le logement. Ces aides examinées au sein de la commission de l'association « Droit de Cité Habitat » (D.D.C.H) s'adressent, soit aux locataires par le biais d'aide sur quittance (ASQ), soit pour les propriétaires, grâce à des Aides Au Paiement du Prêt Immobilier (APPI).

Mais le fait marquant de cette dernière année est caractérisé par la réforme d'Action Logement qui modifie en profondeur l'organisation des structures et redessine les contours de la politique logement.

Cela s'accompagne de changements importants liés à la reconfiguration des équipes, à la fusion de certains services.

La Poste, au travers des actions portées par le Délégué au logement a veillé à réduire les aléas de cette période transitoire, en renforçant dès le début de l'année 2017, le dialogue avec les structures d'Action Logement Services (ALS) et en associant à ces échanges, l'assistante sociale conseillère technique nationale.

Le nouvel accord logement signé au printemps 2017 réaffirme par ailleurs les ambitions de La Poste à l'égard du logement.

Enfin, pour permettre aux assistants sociaux de comprendre ces évolutions et de situer leur rôle dans ce nouveau paysage, différents travaux ont été menés conjointement par le réseau des assistants sociaux conseillers techniques et le Service Logement de La Poste.

Ces travaux ont porté sur les aspects suivants :

-  ***L'organisation de temps de sensibilisation sur la réforme d'action logement et sur les prestations D.D.C.H (dernier quadrimestre 2016)***
-  ***Une réflexion portant sur l'éligibilité des postiers au dispositif reconnaissant la priorité pour l'accès au logement (dispositif DALO- Droit Opposable au Logement) et sur le rôle des assistants sociaux dans l'accompagnement de ces situations***
-  ***La mise en place, sous le pilotage du Service Logement de La Poste (SLP), de relations de travail suivies avec Action logement Services et DDCH pour garantir la qualité du travail au profit des postiers en difficulté et préparer la mise en place de la nouvelle structure qui remplacera D.D.C.H. dans le prolongement de la réforme d'action logement (565 dossiers d'aide DDCH ont été instruits en 2016 avec un taux d'acceptation de 71% (404))***
-  ***Les conditions d'un meilleur accompagnement de la demande de logement auprès des bailleurs : clarification des motifs pour lesquels une évaluation sociale est nécessaire, en particulier pour les commissions d'attribution de Poste Habitat, bailleur social dont La Poste est désormais actionnaire principal***

CONCLUSION

Cette synthèse 2016-2017, met en évidence une certaine stabilité des demandes, le poids toujours très fort des sollicitations liées à la vie au travail mais aussi l'émergence de nouvelles demandes davantage liées aux évolutions sociétales qu'aux changements conduits par l'entreprise : cela est particulièrement vrai pour les sujets relatifs à certaines catégories de personnels : familles monoparentales, aidants familiaux.

L'analyse qualitative des différents sujets montre aussi la diversité des réponses apportées par La Poste aux préoccupations exprimées, que ce soit dans le domaine de la vie au travail (programme Bien dans Son Travail), sur des sujets touchant à la conciliation vie personnelle-vie professionnelle (MOBILIZ, actions en faveur des aidants) ou encore à travers sa politique sociale (partenariats noués avec CRESUS et CREA-Sol)

Pour conduire l'accompagnement social proposé aux postiers, les assistants sociaux s'appuient sur l'ensemble de ces moyens et agissent en lien étroit avec les acteurs locaux, selon le domaine de compétences de chacun : RH, managers, Services de Santé au Travail, filière prévention.....

Ces différentes collaborations se révèlent être un facteur clé dans la résolution des situations individuelles, et ont un retentissement favorable sur le collectif de travail.

La singularité de la place de l'assistant social dans l'entreprise est de se situer au cœur de la vie personnelle et/ou professionnelle des postiers. Cela garantit aux postiers un espace de parole, dans un cadre neutre, bienveillant, et dénué de tout jugement. Tout cela concourt à la contribution des assistants sociaux dans la prévention des risques psychosociaux.