

# **OBSERVATION SOCIALE 2018**

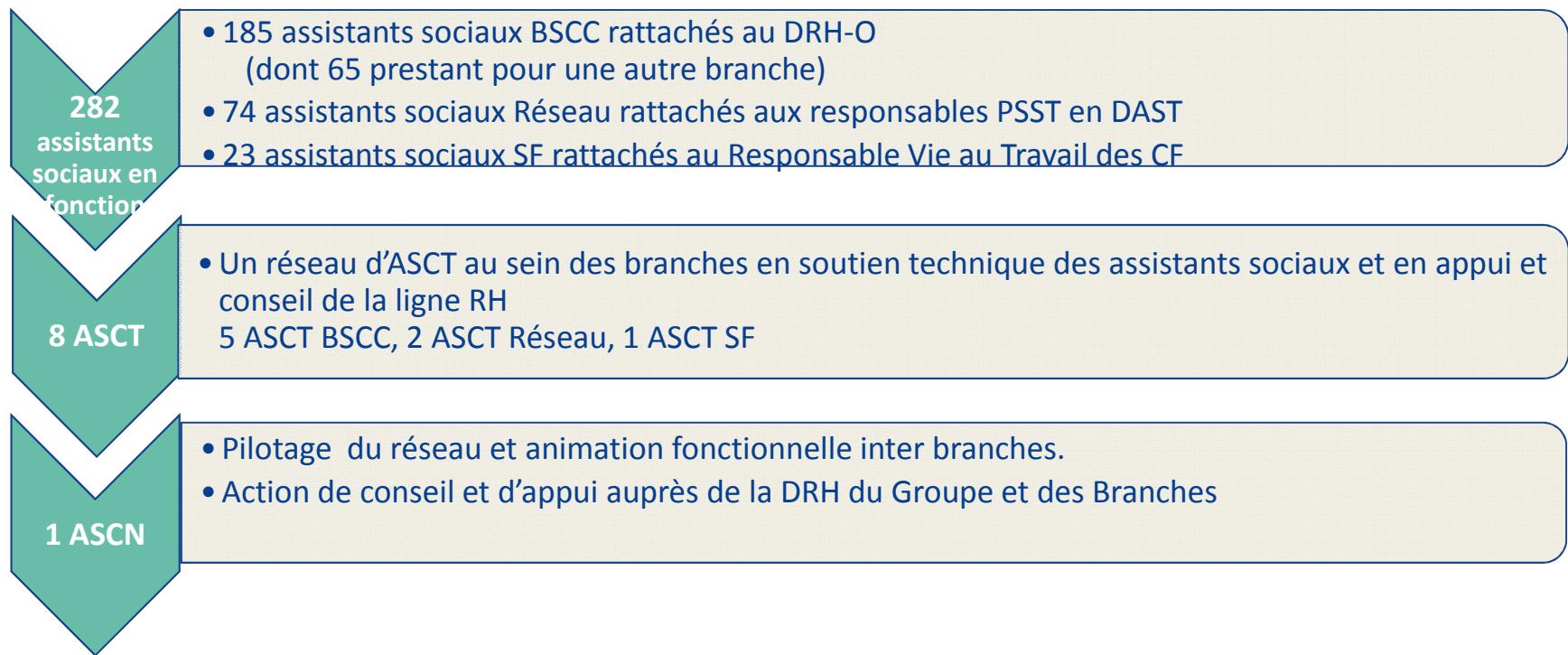
**Réseau des assistants sociaux  
de La Poste**

**CNSST DU 15 NOVEMBRE 2019**

C0 - Public / C1 - Interne / C2 - Restreint / C3 - Confidentiel / C4 - Secret



# **Le service social de La Poste : un réseau de proximité au service de tous les postiers**



2

DRH-Groupe – ASCN - CNSST du 15 novembre 2019

27/11/2019

C0 - Public / C1 - Interne / C2 - Restreint / C3 - Confidential / C4 - Secret

## Les principales données sociodémographiques

- 13% des postiers, soit 25 819 personnes, ont été reçus par les assistants sociaux en 2018. Cette proportion est stable par rapport aux années précédentes.
- Les femmes restent majoritaires parmi les demandeurs : 15750 postières reçues soit 61 % des demandeurs (53 % des effectifs nationaux)
- Les postiers en situation de monoparentalité sont surreprésentés dans la population reçue (25 % vs 17 %) et les femmes assumant seules une charge de famille le sont encore plus (31% / 21%)

# Les principales données socioprofessionnelles

## □ Les salariés sont largement majoritaires

64% des personnes reçues / 60 % des effectifs

## □ Les métiers de contact sont surreprésentés parmi les demandeurs :

### - à la BSCC :

- Surreprésentation des opérateurs Colis (42 % des personnes reçues du Colis vs 26 % des effectifs Colis)
- Surreprésentation des facteurs (52% personnes reçues du Courrier vs 47 % des effectifs Courrier)

### - Au Réseau :

- Accroissement de la surreprésentation des chargés de clientèle : 67 % des personnes reçues / 50% des effectifs

### - Aux Services Financiers :

- La majorité des demandeurs appartiennent à la filière « Relation et Gestion de la clientèle »

## □ Une sollicitation significative du service social par plusieurs catégories de managers : les cadres fonctionnels des ex DSCC, les encadrants de production, la ligne managériale du Réseau

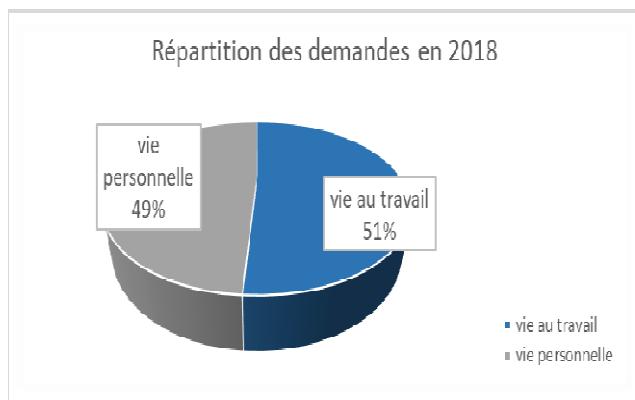
4

DRH-Groupe – ASCN - CNSST du 15 novembre 2019  
27/11/2019

C0 - Public / C1 - Interne / C2 - Restreint / C3 - Confidential / C4 - Secret

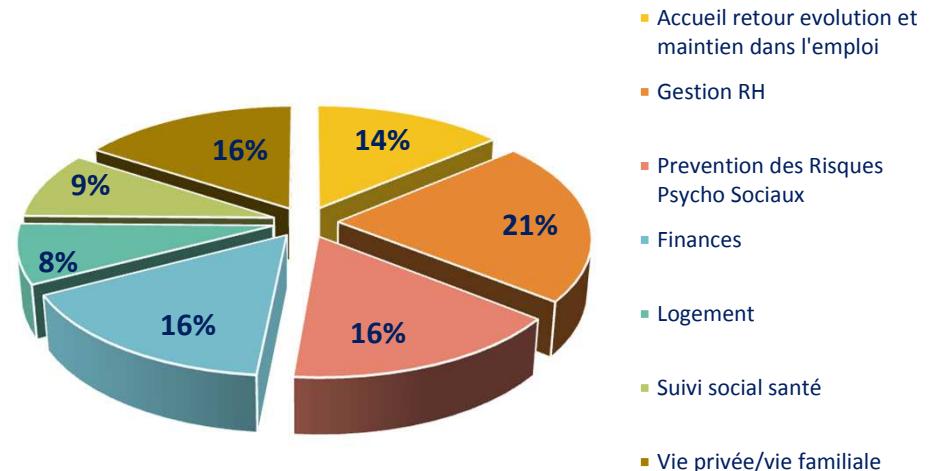
## LA REPARTITION DES DEMANDES

Un équilibre entre les demandes de la vie personnelle et de la vie professionnelle



Une répartition par sous domaine qui évolue peu

Répartition des demandes 2018 par sous domaines



## **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE AU TRAVAIL**

Une contribution spécifique des assistants sociaux sur plusieurs thématiques de la vie au travail, avec des actions qui s'adressent aux postiers et aux collectifs de travail :

- Près de 17000 collaborateurs reçus pour une demande en lien avec le travail ( dont 59 % de salariés)
- Plus de 22 000 demandes formulées dans le domaine de la vie au travail

Ces actions portent sur trois domaines qui regroupent :

- **La gestion RH (42 % des demandes de la vie au travail)** : gestion administrative, discipline, gestion relative à la santé
- **La prévention des risques psychosociaux (30 % des demandes de la vie au travail)** : organisation et conditions de travail, relations au sein du groupe de travail et violences internes, accompagnement du changement, risques externes
- **L'accueil, le maintien et le retour à l'emploi (27% des demandes de la vie au travail)** : Accueil et retour au travail, maintien dans l'emploi et procédure de reclassement, parcours professionnel

# **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE AU TRAVAIL**

## **La gestion RH**

### **□ Les actions des assistants sociaux :**

- Information personnalisée et conseil sur les procédures réglementaires et les dispositifs RH (aide à la compréhension, prise en compte des enjeux et des conséquences d'un changement de situation administrative en lien avec la santé)
- Travail d'interface avec les acteurs internes (RH, CSRH...) ou externes (CARSAT, CPAM, MG....) pour faire évoluer ou résoudre des situations complexes
- Aide dans l'accès aux droits (Chômage, couverture prévoyance, lien avec Sécurité Sociale ....)
- Accompagnement de nouveaux projets par un travail de sensibilisation et de relai d'information (Prélèvement à La Source, Transfert de gestion MG vers Sécurité Sociale,...)

### **□ Préconisations du réseau des assistants sociaux**

- Associer au plus tôt le réseau des assistants sociaux aux projets RH pouvant avoir des conséquences sur la situation des postiers, l'objectif étant d'anticiper et de réduire des difficultés individuelles ou de lever des incompréhensions
- Renforcer les liens avec les équipes des CSRH en harmonisant les relations de travail et en favorisant un accès privilégié des assistants sociaux à ce service
- Prendre en compte au plus tôt les alertes des assistants sociaux sur des sujets sensibles
- Favoriser le développement du Temps partiel Thérapeutique en traitant les principaux irritants (congés, montant IJ.....)

7

DRH-Groupe – ASCN - CNSST du 15 novembre 2019  
27/11/2019,  
C0 - Public / C1 - Interne / C2 - Restreint / C3 - Confidential / C4 - Secret

# **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE AU TRAVAIL**

## **Le maintien et le retour à l'emploi**

### **□ Les actions des assistants sociaux :**

- contribution active à la CRME, particulièrement dans les territoires où la collaboration entre managers /RH/ MTLA/AS est efficiente
- accompagnement soutenu des postiers éloignés du travail dans le cadre de la démarche APALA
- accompagnement psycho social des postiers en situation de handicap : écoute, soutien dans l'acceptation de la situation et dans le cheminement menant à la reconnaissance du handicap, aides dans les démarches administratives (MDPH, aménagement du domicile....)

### **□ Préconisations du réseau des assistants sociaux**

- Poursuivre les actions visant à harmoniser le fonctionnement de la CRME ( rythme, modalités de rencontre et respect des règles de confidentialité et de non jugement) et à en faire une véritable instance de réflexion et de recherche de solutions
- Explorer toutes les pistes concourant à la recherche de nouvelles solutions en mobilisant le plus possible la ligne managériale (utiliser les opportunités lors des changements d'organisation, favoriser les passerelles inter branches, ré internalisation de certaines activités.....)
- Réaffirmer le rôle prépondérant des managers dans la réussite de la démarche APALA qui s'exprime à travers la satisfaction des postiers lors du maintien du contact pendant l'absence et au moment du retour
- Renforcer l'information et l'accompagnement du postier pour en faire un véritable acteur tout au long de la démarche de reclassement

# **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE AU TRAVAIL**

## **La prévention des risques psychosociaux**

### **□ Les actions des assistants sociaux**

- Actions favorisant l'identification des risques (animation de groupes dans le cadre de l'évaluation des RPS)
- Actions de prévention secondaire visant à analyser et à comprendre les risques : mission d'écoute et d'analyse, observation sociale
- Actions de prévention tertiaire : dispositif d'accompagnement des victimes d'agression / incivilité

### **□ Préconisations du réseau des assistants sociaux**

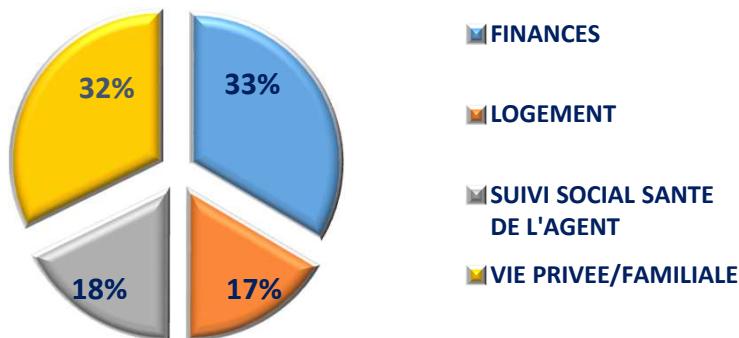
- **Sur les violences internes**
  - Intervenir au plus tôt sur les tensions au sein des équipes en associant des actions immédiates à des actions au long cours
  - Rappeler les règles de savoir vivre ensemble : les travaux en cours sur le dispositif HMHS intégreront un volet sensibilisation des postiers
  - Mettre en place et suivre les actions identifiées dans l'évaluation des risques psycho sociaux : enjeu de la nouvelle démarche d'évaluation portée par le Groupe
  - Mener des actions spécifiques prenant en compte les risques spécifiques de certaines catégories de personnel : difficultés des managers chargés de conduire le changement et pouvant être eux même impactés
- **Sur les violences externes**
  - Poursuivre les actions favorisant la déclaration systématique des incivilités /agressions
  - Renforcer l'information des postiers sur la procédure fonctionnelle APAVI
  - Prendre en compte de façon spécifique les absences liées aux agressions dans le cadre de la démarche APALA
  - Généraliser la participation des assistants sociaux aux Comités Territoriaux de Prévention des Incivilités

## LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE

En 2018, 14000 postiers se sont adressés aux assistants sociaux pour des demandes en lien avec la vie privée.

21148 demandes sur une ou plusieurs thématiques ont été formulées auprès du service social

REPARTITION DES DEMANDES DE LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE



Les demandes relatives aux finances constituent toujours le premier sujet de sollicitation de la vie privée.

La synthèse présente les différents de sujets de préoccupation des postiers dans leur vie personnelle et familiale ainsi que le lien entre ces difficultés et la vie professionnelle

## **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE**

### **L'accompagnement budgétaire**

*Les difficultés budgétaires en lien avec les dépenses courantes, les charges fixes sont proportionnellement les plus nombreuses (+ du 1/3 des demandes finançées). Ces difficultés peuvent déstabiliser durablement le budget si elles ne sont pas traitées au plus tôt et peuvent évoluer vers le surendettement (22% des demandes). La situation de monoparentalité accentue les difficultés.*

#### **□ Les actions des assistants sociaux :**

- Accompagnement budgétaire porté par les AS et complété éventuellement par l'intervention de CRESUS (partenariat D.N.A.S)
- Dispositif d'aides pécuniaires avec refonte du texte réglementaire et formation des présidents de commission d'aide pécuniaire ; suivi de la commission des retraités, clarification des règles de déclenchement du protocole sinistre
- Aides ciblées sur certains postes budgétaires : partenariat MOBILIZ et aide COGAS pour la réparation de véhicules
- Dispositif de micro crédit avec CREA-SOL (29 dossiers en 2018) avec remboursement par LP d'une partie du taux d'intérêt

#### **□ Préconisations du réseau des assistants sociaux**

- Poursuivre les actions favorisant l'accompagnement budgétaire et la prévention du surendettement : action de formation des assistants sociaux
- Développement et suivi des partenariats : MOBILIZ dans les DOM, CREA-SOL, CRESUS
- Poursuivre l'harmonisation des fonctionnements des commission d'aide pécuniaire : formation des présidents de commission d'aide pécuniaire
- Encadrer le déclenchement du dispositif sinistre tout en répondant de façon équitable aux postiers victimes de sinistres plus localisés : octroi d'aides calquées sur les montants prévus dans le dispositif

# **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE**

## **Les postiers confrontés à la situation d'aidant ou à des situations familiales complexes**

*Les assistants sociaux notent l'investissement des postiers en tant qu'aidants familiaux et soulignent l'importance de pouvoir identifier au plus tôt les postiers confrontés à des problématiques familiales particulièrement graves*

### **□ Les actions des assistants sociaux**

- Concernant les aidants familiaux:
  - Action de conseil de soutien et d'information sur tous les dispositifs existants
  - Accompagnement des postiers sollicitant des jours solidarité : évaluation sociale et suivi social
- Concernant les problématiques familiales vécues par un certain nombre de postiers:
  - Accompagnement psycho social, écoute et orientation vers des structures spécialisées s'inscrivant dans une approche de conciliation vie personnelle /vie professionnelle
  - Travail en synergie avec d'autres acteurs ressources (MTLP, représentants du personnel...) permettant un soutien personnalisé et adapté à chaque situation

### **□ Les préconisations du réseau des assistants sociaux**

- Renforcer la connaissance de l'accord aidants par les acteurs RH et managériaux
- Favoriser le travail en réseau (SST/AS/ managers/ représentants du personnel) pour mieux prendre en compte les situations de violence familiale dans le respect du rôle de chaque acteur
- Développer des mesures permettant de traiter les situations d'urgence sociale ou familiale (relogement, hébergement d'urgence, souplesse accordée pour la réalisation de démarches)
- S'appuyer sur l'expertise des assistants sociaux pour toutes les actions portant sur la prévention des violences familiales ou sexistes

# **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE**

## **Les postiers confrontés à la maladie, au handicap ou à des difficultés psychologiques**

*L'action du manager pendant l'absence et au retour est bénéfique pour les postiers absents : elle renforce le sentiment d'appartenance du postier au collectif de travail, atténue son sentiment d'isolement, et lui donne une vision plus sereine de la reprise ; les postiers sont plus acteurs de leur situation.*

*L'accompagnement de ces postiers fait partie du cœur de métier des assistants sociaux et cette action se réalise de plus en plus dans le cadre de la démarche APALA.*

### **□ Les actions du réseau des assistants sociaux**

- Les assistants sociaux poursuivent et recentrent leur accompagnement sur des actions d'information, d'accès au droit, ou de soutien psycho social spécifique.
- Concernant les difficultés psychologiques / psychiques, ils favorisent l'expression des préoccupations dans un cadre neutre et bienveillant et orientent vers les acteurs internes ou externes les plus adaptés (MTLP, ELEAS....)
- Ils sont en appui des équipes et des familles dans les moments difficiles (décès ou situation grave)
- Ils renforcent leur action de conseil et d'appui auprès de la ligne managériale, notamment à travers les ateliers APALA qu'ils co-animent avec les RRH.
- Ils organisent dans certains sites des réunions d'information collective (RIC) auprès des postiers en absence longue.

### **□ Préconisations du réseau des assistants sociaux**

- Poursuivre le déploiement de la démarche APALA en mobilisant les CODIR sur les enjeux de cette démarche et le rôle prépondérant des managers dans la réussite de la démarche APALA
- Intensifier la démultiplication des ateliers APALA animés par les RH et AS,
- Assurer la pérennité de la démarche par des retours d'expérience réguliers ainsi que des actions de soutien et de suivi menés par les ASCT

# **LES DEMANDES SOCIALES DE LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE**

## **Les sollicitations en lien avec le logement**

*Ces sollicitations sont les moins nombreuses parmi l'ensemble des demandes mais elles sont prégnantes en Ile de France et dans certaines grandes agglomérations.*

*Le logement a une place toute particulière dans l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle*

*Ces demandes s'inscrivent dans un contexte de changement lié à la réforme d'Action Logement (AL) entraînant momentanément une baisse de la qualité de service rendue par les équipes AL*

*La recherche de logement est le principal sujet de sollicitation devant les demandes liées au droit. Les situations d'urgence restent exceptionnelles mais elles nécessitent beaucoup de réactivité, en cas de procédure d'expulsion, ou de recherche d'hébergement notamment.*

### **□ Les actions des assistants sociaux**

- Accompagnement spécifique dans leur demande de logement, des postiers rencontrant des difficultés particulières (sociales ou financières) en lien étroit avec les équipes S.L.P/D.N.A.S
- Information, orientation vers les services compétents pour les questions relatives au droit lié au logement
- Evaluation des situations particulières dans le cadre des demandes d'hébergement

### **□ Préconisations du réseau des assistants sociaux**

- Définir des modalités de travail avec les équipes d'Action logement pour que les postiers puissent accéder à l'ensemble des produits d'Action Logement Services (subventions et prêts) : test dans les régions ARA et IDF
- Clarifier les conditions d'admission en structure d'hébergement (postale ou externe) pour les postiers en difficulté.

# **MERCI DE VOTRE ATTENTION**

C0 - Public / C1 - Interne / C2 - Restreint / C3 - Confidentiel / C4 - Secret

