



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE  
DIRECTION PREVENTION SANTE SECURITE AU TRAVAIL  
Assistante Sociale Conseillère Technique Nationale La Poste

**SYNTHESE DE L'OBSERVATION SOCIALE  
DES ASSISTANTS SOCIAUX  
DE LA POSTE  
ANNEE 2015**

## INTRODUCTION

Cette synthèse propose une analyse des préoccupations exprimées par les postiers auprès des assistants sociaux, au cours de l'année 2015.

Ce travail est rendu possible grâce :

- aux données statistiques issues de l'application web BAHIA qui permet de recenser et de suivre la nature des demandes.
- aux analyses effectuées par le réseau des assistants sociaux sous le pilotage conjoint des ASCT de Branches et de l'ASCN Groupe.

Les données présentées dans ce rapport sont relatives aux personnels travaillant au sein de La Poste, Maison Mère, les assistants sociaux n'intervenant pas pour les agents des filiales.

**En 2015, les Assistants Sociaux ont rencontré, 25983 personnes pour l'ensemble de La Poste, ce qui représente 13 % de la population globale.**

La répartition des demandes reste identique à celle de 2014 :

- 41 % concernent la vie au travail
- 59 % concernent la vie personnelle et familiale

Le pourcentage d'agents reçus par Branche est semblable à celui observé l'année dernière et se décompose de la manière suivante :

- 13 % pour le Courrier/Colis
- 14% pour le Réseau
- 15% pour les Services Financiers

Le réseau des assistants sociaux de La Poste est constitué :

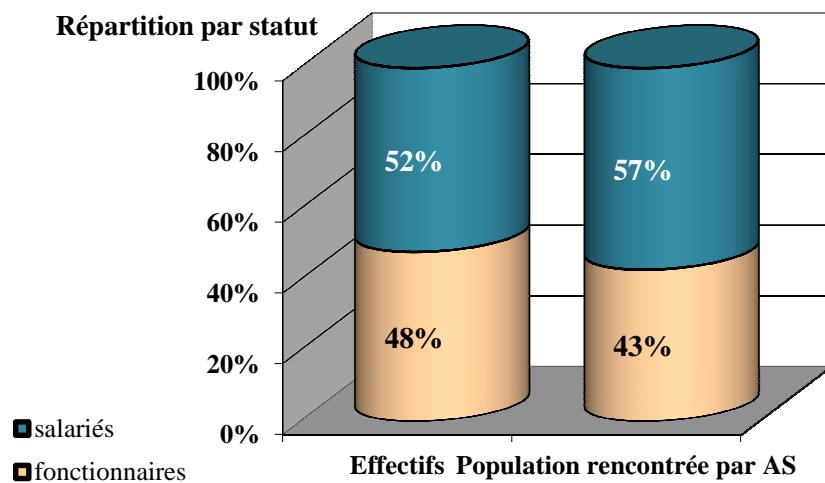
- D'une conseillère technique nationale Groupe qui assure la coordination des six conseillers techniques de BSCC, des deux conseillères techniques du Réseau et de la Conseillère technique des Services Financiers.
- De 285 assistants sociaux répartis dans les Branches dont :
  - 191 assistants sociaux au Courrier Colis (dont 60 assurent une prestation pour le Réseau)
  - 71 assistants sociaux au Réseau
  - 23 assistants sociaux aux Services Financiers (dont 1 assure une prestation pour le Réseau)

## I – PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS

---

Plusieurs constats se vérifient au fil des années et notamment :

- **Des salariés toujours surreprésentés :**



Près de 15000 salariés se sont adressés aux assistants sociaux en 2015, ce qui représente 13,5 % de l'ensemble des postiers salariés.

La part des salariés ayant sollicité les assistants sociaux augmente légèrement plus vite que leur poids dans l'effectif total.

Cela se traduit par une surreprésentation de 5 points : les salariés représentent 57 % des postiers reçus pour 52 % des effectifs nationaux (contre 55% pour 51% en 2014)

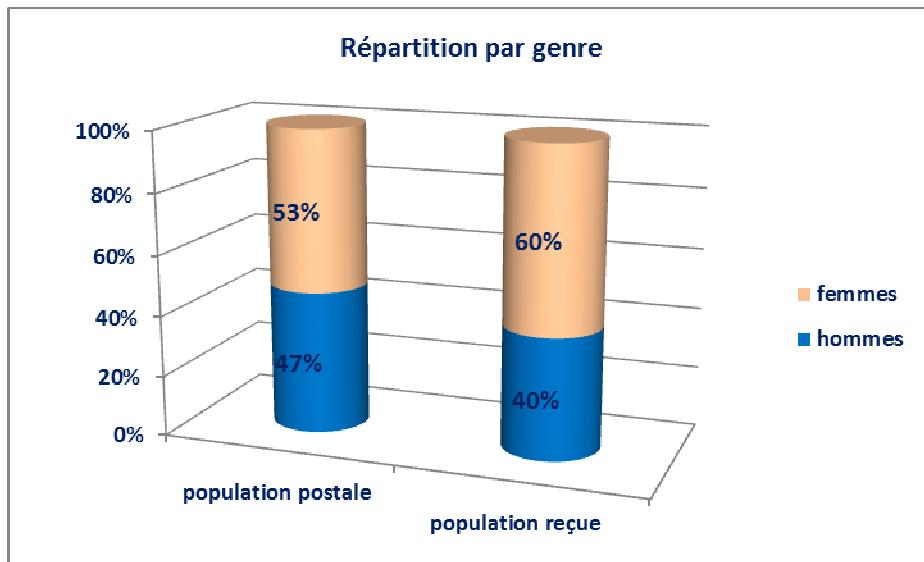
Si l'on regarde les chiffres en détail, on constate que cette surreprésentation est essentiellement créée par la demande des femmes salariées : ces dernières représentent 63 % des personnels féminins reçus pour 59 % de l'effectif féminin national.

Cette surreprésentation s'observe avec les mêmes écarts dans l'ensemble des Branches.

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette tendance :

- Besoin d'accompagnement au moment de l'entrée dans la vie professionnelle et de l'élaboration des projets personnels
- Proportion importante des familles monoparentales parmi les femmes salariées
- Importance des demandes de conseil liées à la compréhension de la législation Sécurité sociale au moment de l'arrêt maladie.

## Les personnels féminins sollicitent plus facilement les assistants sociaux



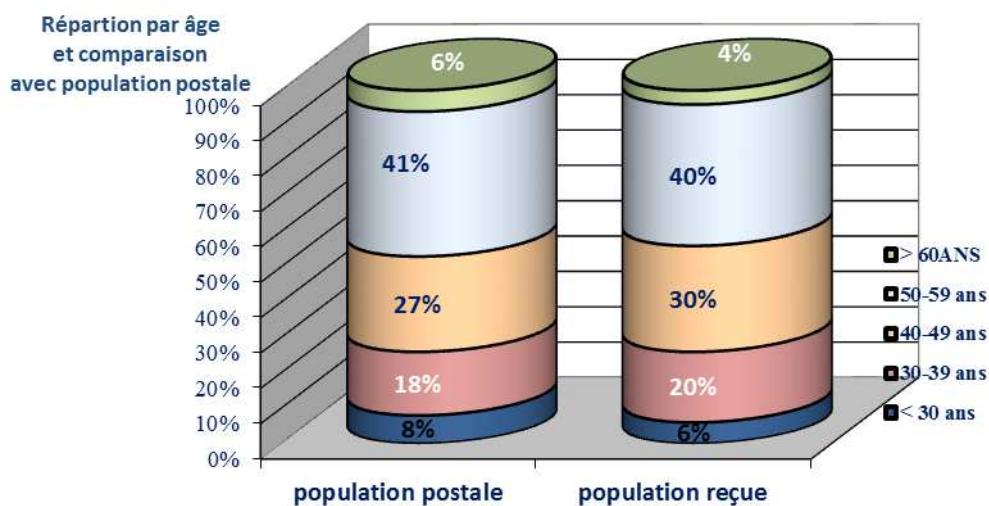
La part des femmes dans la population reçue reste très nettement supérieure à son poids dans les effectifs : 60 % des personnes rencontrées sont des femmes alors qu'elles représentent 53 % de l'ensemble du personnel.

C'est au sein des Branches Réseau et Services Financiers que cette surreprésentation est la plus élevée (respectivement 7 et 8 points d'écart, contre 5 pour la branche BSAC).

Ce constat qui n'est pas récent peut s'analyser de diverses façons :

- Place des femmes dans la gestion et l'articulation des différents temps de vie
- Rôle central constaté dans la gestion du budget familial (en 2015, 62% des bénéficiaires d'une aide pécuniaire sont des femmes et parmi elles 77 % sont des salariées)
- Plus grande facilité à demander aide et conseil

## Une représentation par âge en phase avec la démographie postale



Globalement, la répartition de la clientèle des AS selon les tranches d'âge, suit les courbes d'âge de la population postale et cette répartition évolue peu par rapport à 2014.

On note toutefois que deux tranches d'âge sont proportionnellement plus représentées parmi les postiers suivis par les assistants sociaux : la catégorie des 30-39 ans et celle des 40-49 ans.

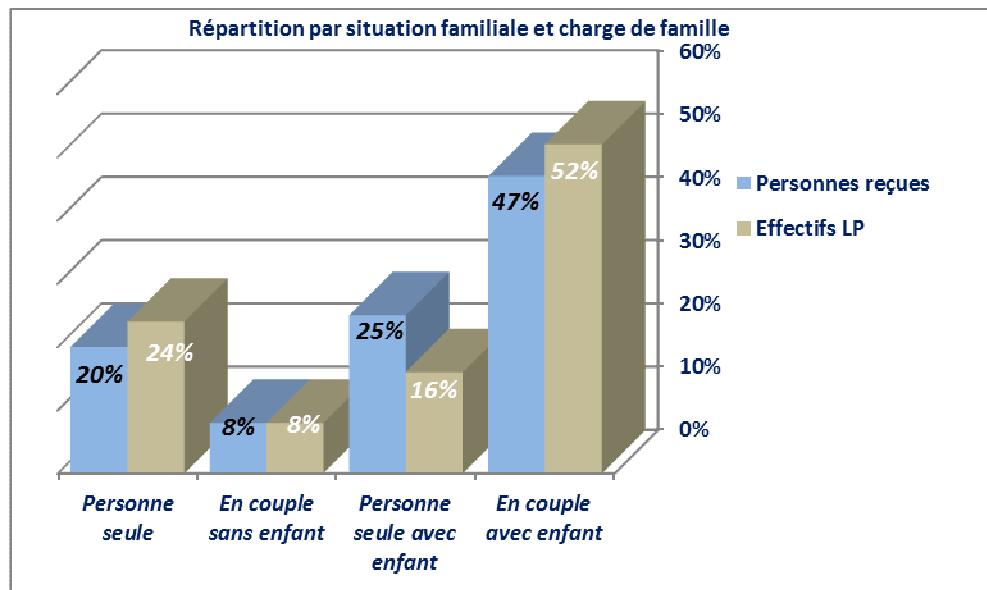
Cette forte représentation des 30-50 ans, est à rapprocher de la situation familiale de ces agents et des effets de celle-ci sur les demandes sociales (parentalité, union, séparation...).

En corollaire, on constate que les agents plus âgés sollicitent en moyenne moins le service social que les autres.

Toutefois, certaines situations personnelles (décès, préparation retraite, problèmes de santé, invalidité), nécessitent un accompagnement très personnalisé et une orientation spécifique.

Enfin si le système d'information ne permet pas de distinguer spécifiquement les demandes de retraités, il demeure que cette population s'adresse régulièrement aux assistants sociaux, de façon inégale selon les territoires et le plus souvent pour des demandes de conseil, d'orientation, d'information liées aux droits, et des demandes d'aides pécuniaires.

### Une surreprésentation des familles monoparentales parmi les demandeurs



On note peu d'évolution par rapport à 2014 : la part des personnes seules avec enfant représentent un quart des postiers suivis par les assistants sociaux (4846 agents).

Cela représente une surreprésentation de 9 points par rapport à la population globale (25 % contre 16 %)

Cet écart n'est pas anormal dans la mesure où les familles monoparentales sont les plus exposées aux difficultés économiques, comme le confirme une étude du CREDOC sur la consommation et les modes de vie des familles modestes (n°285 – ISSN0295-9976- septembre 2016). Cette étude montre en particulier que ce sont les familles monoparentales qui sont les plus éloignées du budget de référence<sup>1</sup>

Les femmes sont plus exposées à la situation de monoparentalité :

- La part des femmes en situation de monoparentalité suivies par les assistants sociaux est plus importante que leur part dans les effectifs de La Poste :
  - o 31% des femmes reçues par les assistants sociauxassument 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 :
  - o 31% des femmes salariées suivies sont dans cette situation pour 20% déclarées au niveau national, soit une surreprésentation de 11 points
  - o 31 % des femmes fonctionnaires suivies sont en situation de monoparentalité pour 26 % au niveau national, soit une surreprésentation de 5 points

## Les métiers de contact toujours très représentés parmi les postiers suivis

### A la BSCC

Les **facteurs** sont nombreux à s'adresser aux AS : 1 demandeur sur 2 au Courrier occupe cette fonction mais cette représentativité est conforme à leur part dans les effectifs généraux (47%)

On constate une surreprésentation significative des **agents Courrier** (15% des personnels rencontrés par les assistants sociaux vs 9% des effectifs totaux BSCC)

Au Colis, 4 demandeurs sur 10 sont des **opérateurs Colis** ce qui traduit une importante surreprésentation de cette catégorie de personnel (40 % vs 33% au niveau national).

### Au Réseau

Comme en 2014, les agents de la **filière « Conseil Espace de Vente »**, essentiellement des **guichetiers**, sont proportionnellement plus représentés dans la population reçue, au regard de leur poids dans l'effectif national (62% vs 53%)

Les **personnels de ligne conseil bancaire** suivis représentent toujours près d'un demandeur sur 6 (15% des agents rencontrés)

La **demande des managers** se stabilise mais reste à un niveau significatif. 10 % des postiers reçus appartiennent au management opérationnel.

En 2015, cette demande s'explique essentiellement par le besoin d'échange qui s'exprime au moment du lancement du projet « Les clés de la Réussite ».

Les Directeur d'établissement (DET) sollicitent alors les assistants sociaux pour parler à la fois de la transformation de leur fonction et des enjeux liés à leur évolution professionnelle.

### Aux Services Financiers

En surreprésentation de 14 points, les personnels de la filière « Relation et Gestion de la clientèle » sont encore les plus nombreux à s'adresser au service social en 2015 (76% vs 62%).

<sup>1</sup> budget construit en référence à un montant minimum déterminé pour vivre correctement et éviter l'exclusion sociale : budget fixé à 1600€ pour un parent élevant seul deux enfants

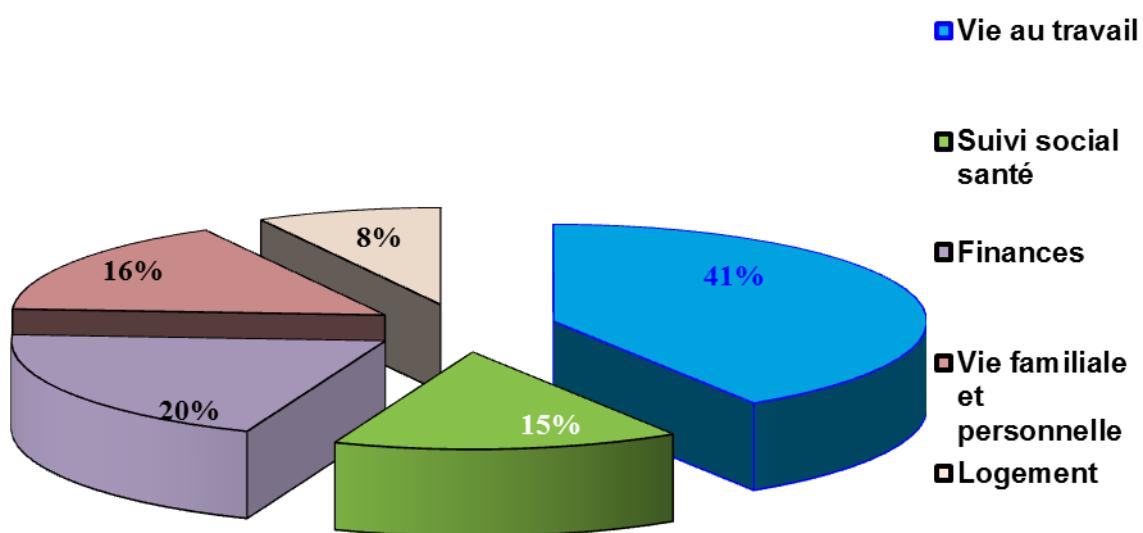
## II - TYPOLOGIE DES DEMANDES

En 2015, 42272 demandes ont été adressées aux assistants sociaux, ce qui traduit une hausse de 6,5% des demandes par rapport à 2014 (39683)

Les demandes se répartissent en deux grandes thématiques :

- La vie au travail d'une part qui représente plus de 41% des demandes
- La vie personnelle d'autre part qui regroupe 4 sous domaines (logement, suivi social santé, finances et vie familiale/personnelle) pour 59% des demandes

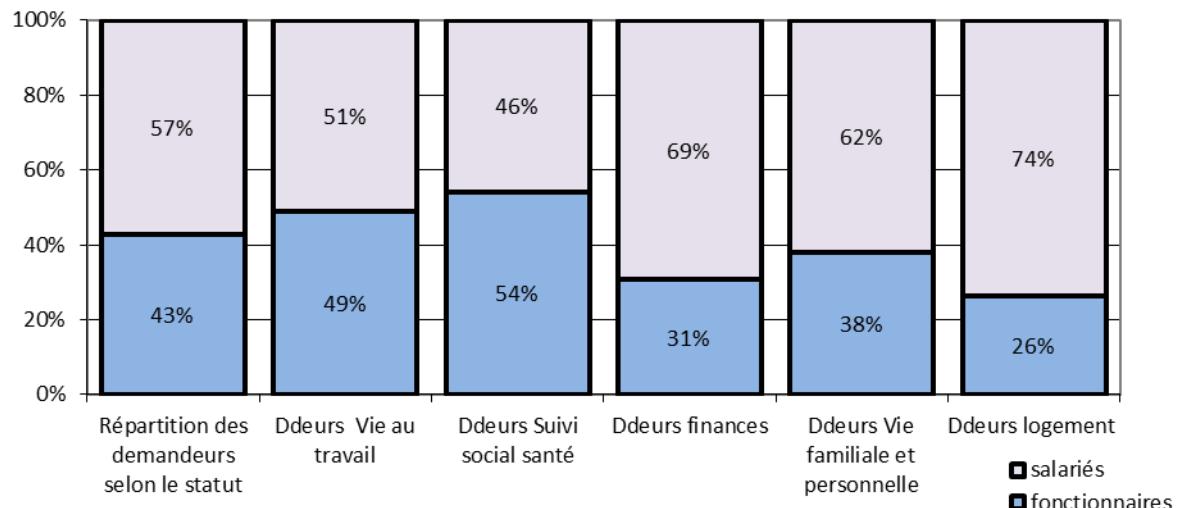
**La répartition des demandes en 2015 est strictement identique à celle de l'année précédente.**



En comparant cette répartition générale avec celle des Branches, on constate que :

- C'est dans la Branche BSCC que le poids du domaine Finances est le plus important (23%) contre 19 % aux Services Financiers et 13 % au Réseau ;
- Le domaine « suivi social santé » est plus marqué au Réseau (18%) et aux Services Financiers (19%) que dans la Branche BSCC (13%), et cela depuis plusieurs années.
- Les demandes liées à la vie familiale et personnelle sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses aux Services Financiers (22%) que dans les deux autres Branches (14% au Réseau et 16% à BSCC).
- Si le poids du domaine vie au travail quoi que toujours plus élevé au Réseau (50 % des demandes), se stabilise, on relève une augmentation de 2 points de ce domaine dans la Branche BSCC (41% contre 39% en 2014) et une lente érosion dans les Services Financiers, les demandes de la vie au travail ne représentant plus ici, qu'un tiers des sollicitations (32 % contre 33 % en 2014).

L'analyse de la nature des demandes selon le statut nous livre des indications supplémentaires sur l'origine des difficultés des postiers.



Ce rapport entre les domaines et le statut évolue peu par rapport à l'année précédente.

- Les agents fonctionnaires expriment proportionnellement plus d'attentes par rapport à leur vie professionnelle et par rapport à leur santé
- Les demandes des agents salariés sont proportionnellement plus orientées vers des problématiques personnelles :
  - Plus de 2/3 des sollicitations sur le domaine Finances sont exprimées par les salariés ; cela renvoie à une grande diversité de situations particulières : frais générés par la première installation, problème d'endettement, situation de monoparentalité.....
  - Les ¾ des demandes logement sont également faites par des salariés : information, conseil, recherche d'hébergement en lien avec l'entrée dans la vie active ou avec des événements de vie.
  - 60% des demandes du domaine vie personnelle et familiale sont exposées par des agents salariés : problématiques conjugales, d'éducation, parcours de vie.....

### III- ANALYSE DES DEMANDES

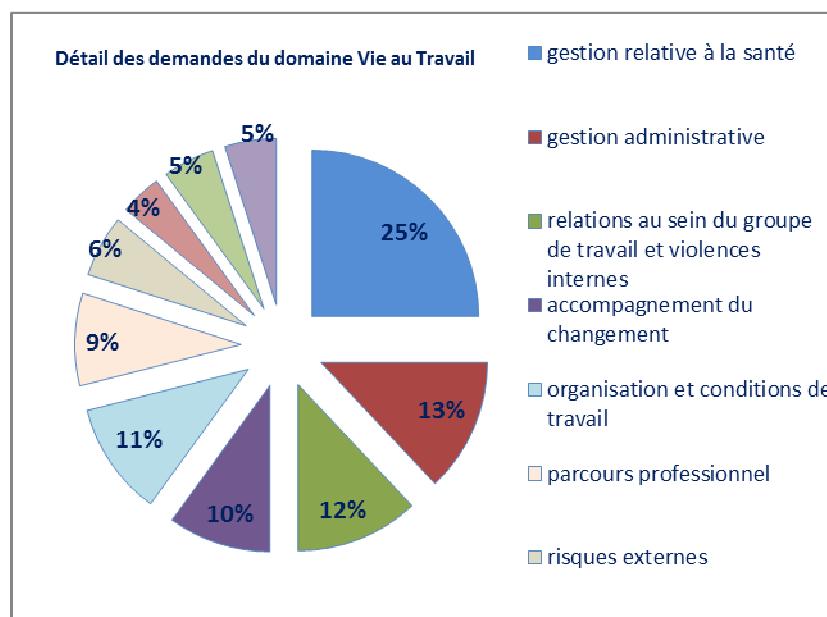
#### A. Les demandes relevant de la vie au travail

On relève une grande stabilité dans les caractéristiques sociodémographiques des demandeurs par rapport à 2014 :

- Près de 60 % des postiers (15399 agents) ayant sollicité les assistants sociaux en 2015 avaient une question relative à la Vie au Travail
- Parmi ceux-ci il y a presque autant de fonctionnaires que de salariés (7503 fonctionnaires - 7896 salariés)
- Les femmes représentent 61 % des demandeurs et sont donc surreprésentées par rapport à leur poids dans les effectifs nationaux (53 %)
- La part des personnes seules avec ou sans enfant est relativement stable par rapport à 2014 :
  - 21 % des demandeurs sont seuls et sans charge de famille (22% en 2014)
  - 23 % des demandeurs sont seuls avec charge de famille (21% en 2014)

##### ➤ La répartition des demandes de la vie au travail :

20287 demandes se rapportant à la vie au travail ont été faites aux assistants sociaux en 2015. Le poids de chaque sous domaine est inchangé par rapport à l'année 2014.



## ❖ Les enjeux de l'accompagnement administratif relatif à la santé

Dans le domaine de la santé et du travail les assistants sociaux proposent une analyse globale des situations des agents en intégrant les éléments relatifs à la vie familiale et personnelle, dès lors que l'agent autorise à ce qu'ils soient partagés avec l'entreprise

Ce sous domaine est fortement représenté depuis plusieurs années : en effet, un travail de prévention est systématiquement mis en œuvre par le service social auprès des agents absents pour maladie ou auprès de ceux qui s'interrogent sur les incidences professionnelles et administratives d'un problème de santé.

Dès l'instant où les informations sont communiquées au service social, une mise à disposition est réalisée auprès du postier en arrêt maladie pour envisager un point sur ses droits, sur sa situation présente et à venir. Les assistants sociaux transmettent des informations d'ordre réglementaire facilitent certaines démarches, contribuent au traitement des dossiers (CLM, CLD, ALD....).

L'intervention dans ce domaine, nécessite des assistants sociaux une bonne connaissance des procédures, des instances et des acteurs. Cela est particulièrement vrai pour la gestion de la situation administrative des salariés : certaines décisions de la CPAM telles que l'attribution d'un temps partiel thérapeutique, la reconnaissance d'une affection longue durée peuvent ne pas être connues en temps réel de l'entreprise, ce qui entraîne des complications administratives.

En 2015, les assistants sociaux ont plus particulièrement identifié deux difficultés en lien avec la santé et le travail :

-La première concerne la prévoyance des fonctionnaires : un certain nombre d'entre eux découvrent à l'occasion d'un arrêt maladie qu'ils ne sont pas couverts par le contrat collectif de prévoyance de La Poste.

Malgré la communication de la Mutuelle Générale et de La Poste au moment de ce changement important en 2012, les postiers indiquent aux assistants sociaux qu'ils pensaient que ce changement de contrat était automatique ; de ce fait ils n'ont pas nécessairement prêté beaucoup attention aux courriers que la MG leur a alors adressés.

Compte tenu de l'importance de la complémentaire santé en cas d'arrêt maladie, les assistants sociaux vérifient plus systématiquement auprès des agents suivis que ces derniers sont bien couverts à ce titre. Dans le cas contraire, ce rappel permet aux postiers de prendre les dispositions ad hoc, avant la survenue d'un problème de santé.

-Le second est relatif aux conditions de mise en œuvre du temps partiel thérapeutique (TPT) pour les agents salariés.

Les salariés dans cette situation, ne peuvent pas bénéficier de la subrogation ; cela induit un décalage entre le versement de leur paie (le 20 du mois) et le versement des indemnités journalières (le 10 ou le 15 du mois suivant). Dans les faits les agents refusent parfois une reprise en TPT exclusivement pour des raisons de trésorerie.

Par ailleurs quand ils prennent des congés pendant ce TPT, La Poste verse l'équivalent du ½ traitement, mais dans de nombreux cas la CPAM ne règle pas les indemnités journalières car les congés payés sont assimilés à une période d'activité à temps plein.

Les CSRH apprécient diversement la situation et il semble qu'il n'y ait pas une façon unique de rédiger l'attestation de salaire qui va conditionner les modalités de versement de la Sécurité Sociale. Dans d'autres situations, les assistants sociaux font valoir les difficultés financières liées au versement tardif des indemnités journalières.

Ce problème financier conduit des agents à anticiper leur reprise de travail à temps complet alors que leur état de santé avait initialement justifié une reprise progressive. D'autres sollicitent un nouvel arrêt, auprès de leur médecin traitant.

Outre cet aspect financier, les AS constatent que cette période de temps partiel thérapeutique, dont la durée est limitée dans le temps (3 ou 6 mois) est régulièrement amputée de plusieurs semaines de congés. Selon les cas, les intéressés sont contraints de les solliciter pour ne pas en perdre le bénéfice ; dans d'autres situations, c'est le manager qui leur demande de les poser avant la reprise à temps plein.

#### ❖ La gestion administrative : une intervention qui complète celle d'autres acteurs

L'intitulé gestion administrative recouvre l'ensemble des démarches RH qui scandent la vie des postiers, sans que celles-ci soient en lien avec leur état de santé. Un certain nombre d'interlocuteurs au premier rang desquels les RRH accompagnent les agents sur ces questions administratives (contrat, retraite, congés....).

Les agents sollicitent également les assistants sociaux sur ces aspects, notamment quand la situation administrative a des incidences avec la vie personnelle.

Ainsi dans la Branche BSCC, 1/3 des demandes sur la gestion administrative concerne la retraite et 1 demande sur 5 est relative à la gestion du salaire.

Vis-à-vis de ces questions les assistants sociaux exercent à la fois un rôle d'information, et un rôle d'intermédiation avec les CSRH. Ils ont aussi un rôle d'accompagnement à plus long terme pour résoudre des situations plus complexes.

Dans la Branche BSCC la question du contrat de travail et des droits s'y rapportant est régulièrement mise en avant dans l'accompagnement des postiers en contrat à durée déterminée, quel que soit le type de contrat (CDD, emploi d'avenir....). Les assistants sociaux préconisent un accueil renforcé de cette catégorie d'agents et une mise à disposition plus systématique des assistants sociaux auprès d'eux.

Enfin, il convient de souligner un point particulier concernant les demandes exprimées par des personnes ayant quitté l'entreprise et qui s'adressent aux assistants sociaux pour faire valoir leurs droits chômage, la Poste étant chargée du versement de ces allocations, après inscription à Pôle Emploi.

Ces demandes ne sont pas comptabilisées dans l'application BAHIA puisque les personnes concernées sont sorties des effectifs de La Poste (fin de contrat, licenciement, mesure disciplinaire....)

Ces demandes en hausse depuis 2014 révèlent des difficultés relatives à la constitution et au délai de traitement des dossiers. Ces personnes qui n'ont plus de contact avec l'entreprise s'adressent aux assistants sociaux pour les aider dans leur relation avec le CSRH chargé des indemnités chômage.

Pour mieux accompagner ces personnes, il est nécessaire que les assistants sociaux soient à la fois mieux informés des contraintes inhérentes au traitement de ces demandes et en capacité d'alerter le CSRH sur des situations particulières. Cela suppose pour eux un accès facilité à ce service.

#### ❖ Une diversité d'actions au titre de la prévention des risques psycho sociaux

##### ▪ L'accompagnement des changements :

Tout au long de l'année 2015, les assistants sociaux ont accompagné les collaborateurs dans la compréhension des projets, afin qu'ils prennent sens pour eux, notamment dans une perspective de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle.

Ce travail se réalise avec plus ou moins de facilités selon la Branche, le territoire ou encore la qualité des liens établis avec l'équipe managériale. Il se fait aussi trop souvent dans la précipitation, réduisant les possibilités d'intervention des AS.

Les assistants sociaux constatent que pour la plupart des collaborateurs suivis, il y a une bonne compréhension des enjeux amenant l'entreprise à se transformer rapidement. Toutefois il peut y avoir un écart entre cette compréhension théorique et l'effort d'adaptation que cela suppose, surtout pour des agents ayant vécu des changements répétés dans leur carrière.

Au Réseau, le projet « les clés de la réussite » a suscité beaucoup de sollicitations des managers auprès du service social. En effet dès l'annonce du projet les assistants sociaux ont constaté le besoins d'échanges pour les DET, autour de leur projet professionnel, des enjeux liés à la conciliation vie professionnelle vie personnelle puisque le projet s'accompagnait d'un changement de lieu de travail.

Cette période a également été très dense pour la filière RH qui a dû mener de façon concomitante les projets « les clés de la réussite » et « Efficience et Excellence des Fonctions Support » (EEFS).

Sur le second semestre 2015, l'attente des nominations a pu sembler longue pour les Directeurs d'Etablissement (DET), les Directeurs d'Etablissement Adjoints (DETA) et les moniteurs de ventes.

Dès l'annonce de leur nomination, les assistants sociaux ont constaté que les futurs Directeurs de Secteur (DS) ont pour la plupart commencé « à travailler sur leur futur secteur ». Ainsi le mois de décembre a été très chargé pour les DET futurs DS, notamment pour anticiper le premier challenge 2016, qui a démarré dès le 2 janvier 2016.

Ces observations montrent l'intérêt :

- Des études d'impact humain à condition qu'elles ne se limitent pas à un simple « passage obligé ». Il s'agit donc de faire en sorte que les éléments d'analyse qui en ressortent soient mieux pris en compte par les équipes managériales et que cela donne lieu à un véritable travail pluridisciplinaire.
- De la nécessité de procéder à un bilan après une réorganisation : les changements antérieurs, les conditions dans lesquelles les transformations précédentes se sont déroulées sont riches d'enseignement.  
En tenir compte évite de reproduire des situations difficiles et permet d'ajuster certains aspects de l'accompagnement humain : les agents sont très sensibles au fait que les efforts d'adaptation qu'ils ont déjà fournis en changeant de poste, de lieu ou de rythme de travail soient pris en compte.  
Les reconnaître c'est aussi permettre de faire le lien entre ces différents changements et cela participe à donner du sens.  
Ainsi dans les Services Financiers, les projets importants se sont succédés au cours de ces dix dernières années (OCRE 2, Développement de la Compétitivité des Centres) et ils ont induit des changements profonds pour les agents, à la fois dans la nature de la relation aux clients ou dans la nature de l'activité. Quitter l'activité crédit ou succession d'un centre financier par exemple, a constitué un renoncement d'autant plus fort que l'activité conférait à ces agents une expertise reconnue et implicitement un sentiment d'utilité et de fierté.
- De l'importance d'un accompagnement très personnalisé : La Poste a su au fil des années mettre en mouvement des collaborateurs peu préparés au changement. L'intensification des réorganisations a montré que les postiers étaient collectivement capables de s'inscrire dans cette dynamique. Cependant il est un fait qu'un certain nombre de collaborateurs, plus vulnérables que les autres, sont en difficulté et expriment fortement une perte de repères. Si la nouvelle génération est plus à l'aise avec le changement car celui-ci est davantage inscrit

dans ses modes de vie, l'entreprise doit pouvoir poursuivre son effort particulier d'explication et d'écoute, auprès de ceux qui en ont besoin.

#### ❖ Poursuite des actions en prévention des violences externes

Les postiers rencontrés par les AS sont conscients des efforts entrepris par l'entreprise pour prévenir et lutter contre toutes les formes de violence externe. Cela est particulièrement exprimé par les agents du Réseau

Cependant la persistance des incivilités au Réseau suscite un sentiment diffus de fatalité et d'impuissance qui alimente à son tour un phénomène d'usure, nécessitant parfois un temps de récupération en dehors du travail..

Au Courrier, le fait que l'agression puisse être vue par les facteurs, comme un risque faisant partie du métier, limite la possibilité de demander de l'aide et peut majorer le sentiment d'isolement.

Dans les Services Financiers, la tension née de la relation client et de la nécessité de contrôler en permanence tout dérapage provoque aussi de la fatigue.

Pour contrer le phénomène de banalisation de la violence, il paraît essentiel pour le réseau des AS, de poursuivre le travail engagé pour lutter contre les incivilités, notamment :

- En mettant en évidence les actions engagées par LP par rapport au dépôt de plainte
- En favorisant toutes les actions permettant l'enregistrement de la plainte car cette difficulté persiste dans certains territoires,
- En initiant une action de communication institutionnelle auprès des clients
- En systématisant dans toutes les Branches la tenue d'instances telles que les CTPI qui permettent d'analyser au plus près du terrain, les problématiques locales et de mettre en place des actions adaptées, avec le concours des acteurs spécialistes (AS et MTLP).

## B. Les demandes relevant de la vie personnelle

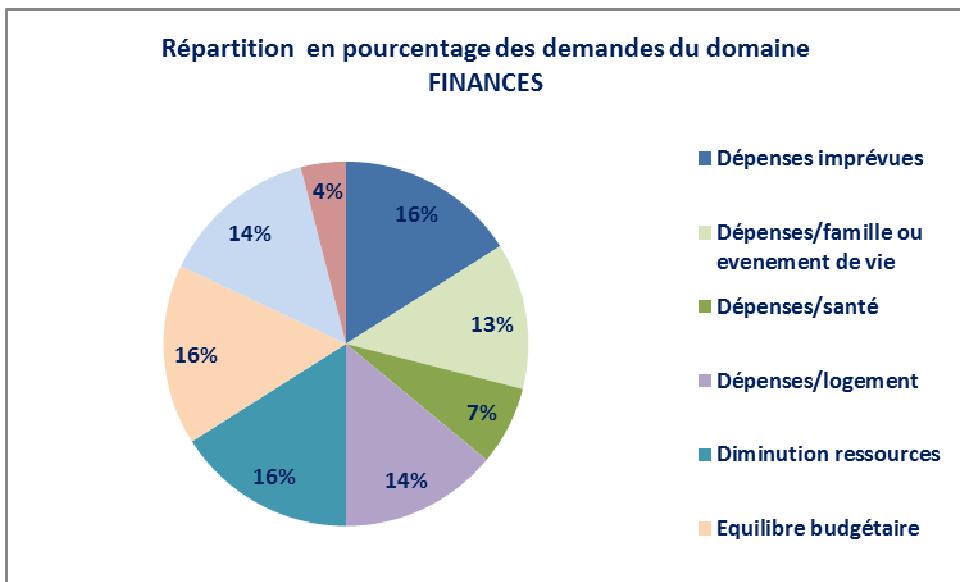
#### ❖ Le domaine FINANCES

**7351 personnes parmi lesquelles 2/3 de salariés, se sont adressées en 2015 aux assistants sociaux pour une demande relevant du domaine Finances.**

- Les femmes salariées représentent 44 % du total des demandeurs sur cette thématique.
- Près de 35 % des demandeurs sont des familles monoparentales, soit une surreprésentation de 19 points par rapport à l'ensemble de la population postale recensée dans cette situation familiale

La nature des difficultés rencontrées par les postiers sur ce sujet demeure assez proche des préoccupations exprimées les années précédentes.

**9395 demandes** ont été exprimées sur ce sujet selon le détail présenté dans le graphique ci-dessous



C'est avant tout les questions en lien avec la gestion du budget et le souci de répondre à des dépenses pouvant mettre en péril l'équilibre financier qui sont les plus nombreuses.

Les dépenses fixes, loyer, énergie, transport, modes de garde représentent une part importante des dépenses des ménages ayant sollicité les assistants sociaux.

Pour éviter le surendettement le pilotage du budget est souvent très rapproché, et cette nécessité amène une demande de conseil auprès du service social.

L'accompagnement des assistants sociaux est renforcé par les différents partenariats noués avec le réseau associatif depuis plusieurs années.

Ainsi, en 2015, les assistants sociaux ont orienté 250 postiers vers un accompagnement CRESUS. Ce partenariat offre un espace supplémentaire de conseil pour l'agent et vient le plus souvent le conforter dans les solutions préconisées par le service social.

De façon distincte mais complémentaire, les assistants sociaux et l'association agissent à deux niveaux :

- Aide à la gestion budgétaire : établissement d'un budget, échelonnement des paiements, obtention d'un plan d'apurement, négociation de délais et médiation bancaire
- Soutien dans la procédure de surendettement : aide dans la constitution du dossier, dans la relation avec les créanciers, conseil dans les démarches juridiques, explication des procédures judiciaires, décryptage de courriers.

Comme nous l'avons déjà souligné dans des rapports précédents, la confrontation aux difficultés financières mobilise beaucoup d'énergie chez les personnes concernées et induit des stratégies de consommation permettant de réduire certaines dépenses.

En ce sens les actions portées par La Poste dans le cadre de sa politique sociale participent de façon importante à limiter les impacts de ces difficultés, dans la vie sociale.

Ainsi les offres « Coup de cœur » proposées par le Portail Malin, permettent à ces agents de pouvoir accéder à des loisirs.

De même le programme Bourse Solidarité Vacances (BSV), permet à des familles de partir pour la première fois ou de renouer avec un temps de vacances qui ne pourrait pas être supporté autrement. Les assistants sociaux qui sont destinataires des offres BSV, relaient la connaissance de ce dispositif et l'utilisent comme outil d'accompagnement social

Les familles monoparentales demeurent néanmoins une catégorie de ménages plus vulnérable que les autres, plus exposée aux restrictions et qu'il faut donc accompagner tout particulièrement en

multipliant les initiatives à leur égard, tout spécialement pour les collaborateurs disposant des plus faibles revenus : ainsi en est-il de l'enveloppe spécifique d'aides pécuniaires non remboursables décidée dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO).

D'autres pistes sont à creuser et les assistants sociaux évoquent l'idée d'une priorité ou d'un accès élargi aux offres spéciales « coup de cœur » permettant par exemple à ces agents de bénéficier d'un plus grand nombre de places de cinéma à prix réduit.

Les assistants sociaux sont également en veille vis-à-vis d'une autre catégorie de personnels, celle des jeunes postiers, dont certains sont en difficulté au plan budgétaire. C'est principalement au Courrier qu'une augmentation de leur demande est constatée.

Cela se traduit en particulier par une absence de prévision, des choix de dépenses inadaptés et un recours important aux crédits, notamment à la consommation. Alors même qu'ils sont en pleine élaboration de leur projet de vie, ces jeunes gens cumulent déjà des problèmes importants.

L'accompagnement des difficultés financières appelle donc une pluralité de réponses qui mêlent action préventive, action de conseil et action curative.

Sur ce dernier point, le dispositif d'aides pécuniaires constitue un apport essentiel, notamment très efficace face aux difficultés conjoncturelles.

Malgré les contraintes liées au contrôle URSSAF, qui limite de façon importante la notion de « secours », plus de 2/3 des aides accordées en 2015 ont été des aides non remboursables. Cette proportion masque des différences d'appréciation entre les Branches et ainsi c'est paradoxalement dans la Branche BSCC, que le taux d'aides non remboursables est le moins élevé.

C'est grâce au travail d'évaluation de l'assistant social, de la proposition d'actions correctrices, que la commission prend en toute objectivité une décision d'octroi de l'aide.

Il est donc essentiel que les présidents de commission soient bien en phase avec cette approche, et qu'ils soient en capacité de garantir une totale indépendance entre situation personnelle et situation professionnelle.

Une sensibilisation à la manière d'appréhender la présidence d'une commission pourrait envisagée l'année prochaine.

Enfin parmi les autres solutions proposées, le micro crédit est venu renforcer les outils à disposition des assistants sociaux. Pour cette première année de lancement du dispositif, 32 microcrédits ont été distribués avec le concours des assistants sociaux.

Si ce nombre peut paraître faible, il démontre néanmoins la complémentarité des offres. Ces Microcrédits personnels ont été majoritairement accordés pour l'achat ou la réparation de véhicules, mais aussi de façon plus marginale pour le financement d'un ordinateur ou pour des dépenses de santé (équipement spécifique). Un comité de pilotage qui réunit La Banque Postale, la Direction Nationale des Activités Sociales et l'assistante sociale conseillère technique nationale suit régulièrement ce programme et travaille notamment à réduire les délais d'instruction jugés trop longs par les assistants sociaux.

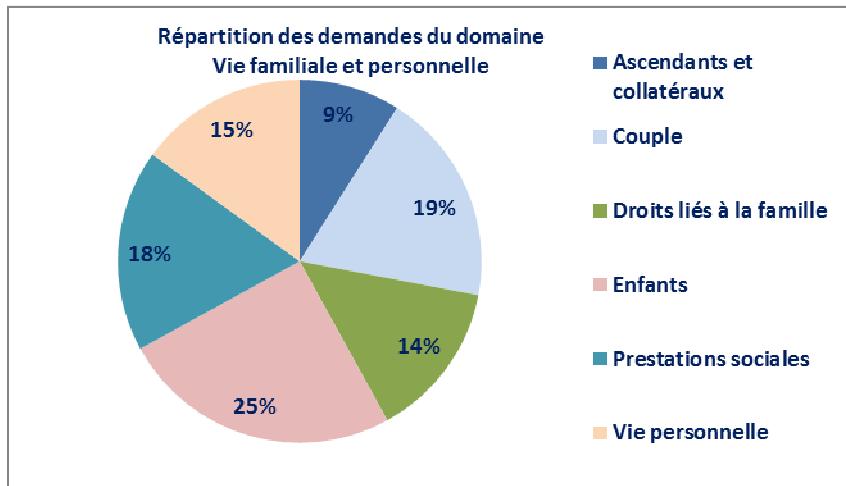
Les dépenses liées au transport, en particulier celles ayant trait à l'entretien du véhicule utilisé pour les déplacements domicile-travail, sont très souvent citées dans les motifs de demandes d'aides financières.

Ce constat a conduit à la recherche de solutions alternatives au financement de ces dépenses. C'est ainsi qu'un partenariat avec Renault qui a mis en place un réseau de garages solidaires a été pensé dès 2015 pour aboutir en 2017 à la conduite d'une expérimentation.

## ❖ Les demandes relatives à la vie familiale et personnelle

**6033 agents ont rencontré les assistants sociaux pour des questions relevant de la vie familiale et personnelle**

Dans ce domaine, ce sont essentiellement les femmes (65 %) et les salariés (62%) qui sollicitent le service social.



Ces demandes (7333 au total) qui sont en lien avec les événements qui touchent la sphère familiale et privée sont décrites dans le graphique ci-dessus. Elles sont traversées par les changements sociétaux (évolutions du modèle familial, besoins nouveaux au regard du vieillissement de la population) mais également par les événements exceptionnels qui affectent le pays (attentats)

Elles font référence à une multitude de situations : conflit ou séparation du couple, question relative à l'éducation des enfants, en particulier des enfants adolescents, santé du conjoint, décès d'un proche, dépendance d'un parent. Les demandes d'agents exprimant un isolement social, un sentiment de solitude sont également fréquentes et représentent 15 % des sollicitations de ce domaine.

Afin de répondre à ces préoccupations les assistants travaillent avec différents acteurs, le plus souvent externes, vers lesquels une orientation va être faite (numéro d'écoute psychologique de La Poste, consultation juridique, services spécialisés de l'enfance ou de l'adolescence....).

Dans des situations heureusement très exceptionnelles, des échanges peuvent être organisés avec les cellules départementales en charge du recueil d'informations préoccupantes liées à l'enfance en danger. Ces signalements peuvent être construits avec les services sociaux spécialisés de secteur, ou de l'éducation. Parfois cependant, l'assistant social de La Poste est le seul intervenant social et c'est à lui que revient la responsabilité d'alerter sur une situation sensible.

La France a par ailleurs été marquée par deux événements graves liés aux attentats de janvier et novembre 2015 dans la capitale et à Saint Denis. Ces attentats ont particulièrement affecté les postiers travaillant ou résidant dans les lieux concernés.

Afin de répondre aux besoins et aux préoccupations des agents, un certain nombre d'entre eux ont été reçus par les Assistants sociaux afin qu'ils puissent bénéficier d'une écoute active et d'un soutien. Une orientation vers les dispositifs ELEAS et ceux mis en œuvre par la mairie de Paris a été effectuée (permanences téléphoniques, physiques, accueil au Centre médico-psychologique).

Sur le sujet de la dépendance, les assistants sociaux ont apprécié la publication du guide des aidants par le Groupe qui témoigne de la prise en compte de la situation des postiers assumant ce rôle.

Le statut d'aidant fait progressivement son chemin dans les esprits et le certificat d'aidant délivré par la plate-forme « DOMISERVE » est une avancée importante.

Les assistants sociaux continueront d'accompagner les postiers confrontés à cette situation (essentiellement des agents fonctionnaires aujourd'hui) en mettant en évidence, par les travaux d'observation sociale, les besoins spécifiques exprimés par les postiers. Ainsi, la question du don de congés est un sujet émergent à La Poste.

Enfin, on peut souligner le niveau important des demandes d'informations sur les prestations sociales de La Poste.

Cette demande auprès du service social peut être pour le postier l'occasion de rencontrer l'assistant social sur un sujet peu impliquant. Cette demande constitue d'une certaine manière « une entrée en matière » qui facilite la prise de contact avant d'aborder des demandes parfois plus complexes.

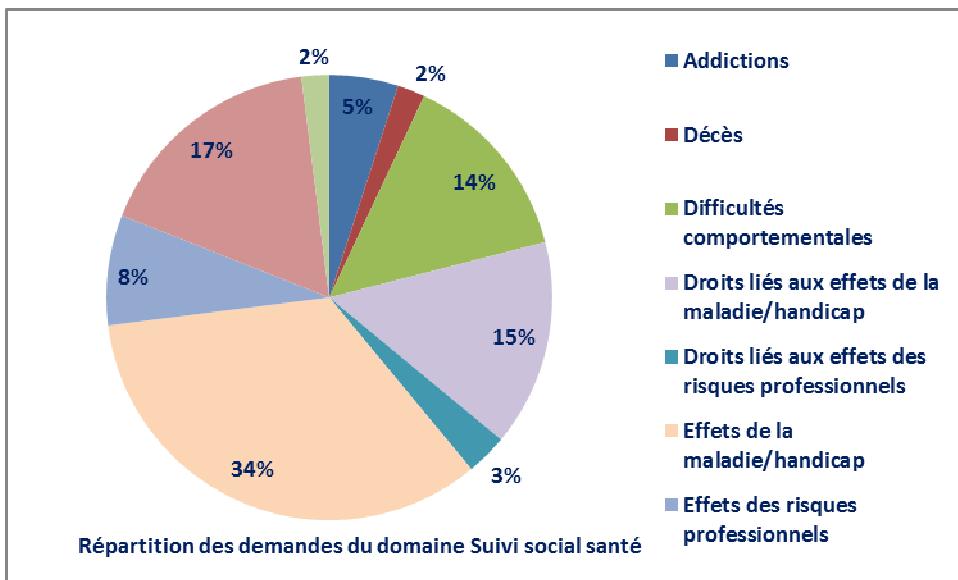
Le rôle de l'assistant social est aussi de donner une information plus personnalisée sur les droits et ce quelle que soit la qualité de la communication sur les supports dématérialisés. Le rôle des assistants sociaux apparaît donc comme complémentaire aux actions menées par la DNAS, ce qui implique une collaboration étroite avec cette direction.

#### ❖ **Le suivi social santé**

**5617 agents (6000 en 2014) ont sollicité le service social sur ce thème.**

**6881 demandes** ont été exprimées en rapport avec ce sujet

- Les agents fonctionnaires restent majoritaires sur ce sujet mais la part des salariés augmente chaque année (44 % en 2014, 46 % en 2015)
- Les agents situés dans la tranche d'âge 50-59 ans sont proportionnellement plus nombreux à leur part dans les effectifs (+ 12 points)



▪ Près d'une demande sur deux concerne les droits et les effets liés à la maladie et le handicap. La maladie, le handicap représentent une rupture dans la vie d'une personne, perturbant ses repères et souvent aussi ceux de son entourage.

Dans ces situations, les assistants sociaux se mettent à disposition des agents pour les rencontrer et les informer sur des questions administratives mais aussi pour leur apporter un soutien. Ce travail permet de maintenir le maintien du lien avec l'agent éloigné du service dans l'objectif de préparer son retour à l'emploi, en concertation avec les autres acteurs de l'entreprise (RRH, MTLP, CEP.....).

La mise en place des Commissions de Retour et de Maintien dans l'Emploi devrait permettre d'optimiser la collaboration des acteurs RH et ainsi favoriser des solutions adaptées. Les assistants sociaux sont membres de cette instance.

Pour mieux répondre aux besoins de ces postiers, les assistants sociaux ont initié en différents endroits, un certain nombre d'actions : constitution de plaquettes d'informations adaptées au statut, organisation de réunions d'informations collectives, mise en place de visites à domicile en présence d'un RRH pour préparer la reprise.... Ces démarches toujours conditionnées au volontariat des personnes sont appréciées des postiers.

L'enjeu est de pouvoir capitaliser sur ces expériences, en analysant la manière dont certaines peuvent être reprises dans le projet « Bien dans son travail ».

Chaque postier, quelle que soit sa branche de rattachement doit en effet, disposer du même niveau de services lorsqu'il est absent du travail du fait de la maladie. C'est l'enjeu spécifique porté par la démarche « APALA » qui sera mis en œuvre dans le courant de l'année 2017.

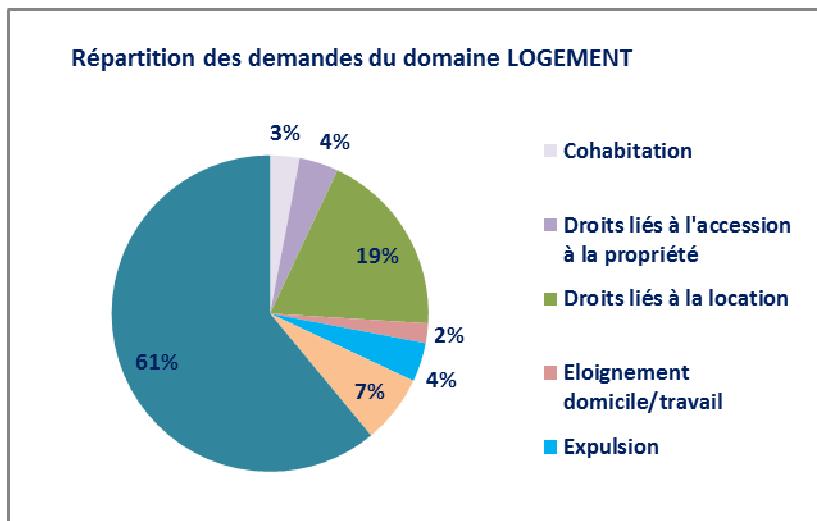
Les demandes relatives à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) sont à un niveau constant en 2015.

Il s'agit de renseigner les collaborateurs sur les missions de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ainsi que sur les dispositifs existants.

Les postiers qui sollicitent une RQTH peuvent faire appel aux assistants sociaux pour un soutien à la constitution de leur dossier, notamment concernant « leur projet de vie ». Enfin les demandes peuvent concerner un financement de matériel ou de transport favorisant le maintien ou le retour dans l'emploi. Ces démarches se font en lien avec les référents handicap et en complément des aides de droit commun.

De façon générale, les assistants sociaux ne constatent plus chez les agents, les réticences observées il y a quelques années pour faire connaître leur reconnaissance de travailleur handicapé à l'entreprise. Ce changement d'attitude laisse penser que les arguments énoncés par les postiers en 2011-2012 ne sont plus d'actualité ( crainte de perdre leur emploi du fait de ce statut) mais aussi que les avantages proposés aux personnels RQTH dans le cadre du TPAS favorisent en partie cette reconnaissance.

### ❖ Les demandes relatives au logement



Ce domaine reste le plus faible en nombre de demandes. 2857 postiers sont venus rencontrer le service social sur cette thématique (3139 en 2014).

Ces demandes (3376) sont essentiellement exprimées par des salariés (plus de 70% des demandeurs).

Cette année encore c'est surtout en milieu urbain et tout particulièrement dans les grandes agglomérations, que l'on dénombre le plus de sollicitations sur ce sujet.

La recherche de logement demeure la première préoccupation et recouvre 61 % des demandes.

Bien qu'ils puissent constituer en toute autonomie leur demande via le portail Malin, une proportion importante d'agents recherche de l'aide pour la constitution de leur dossier. Le plus souvent il s'agit d'obtenir des informations sur le parcours de leur demande ou sur l'articulation avec les dossiers constitués auprès de bailleurs ou de services municipaux.

Cette recherche de logement peut concerner une première installation, une mobilité professionnelle ou encore un changement au sein de la cellule familiale lié à des événements de vie.

Les postiers en situation de rupture familiale sollicitent plus fréquemment que les autres, les assistants sociaux : en effet, accéder à un logement dans ces conditions devient plus compliqué puisque la séparation s'accompagne mécaniquement d'une baisse des ressources.

Ainsi le Service Logement de La Poste (SLP) observe en 2015, une progression forte des demandeurs en PLAI (prêt locatif Aidé d'Intégration). Cette catégorie qui correspond aux personnes disposant du plafond de ressources le plus modeste, représentait en juillet 2015, 40% des demandeurs de logement en Ile de France et en PACA

L'hébergement (6%), les droits liés à la location (19%) complètent partiellement les motifs de demandes se rapportant à ce domaine.

Les difficultés pour accéder et se maintenir dans le logement (impayé locatif, procédure d'expulsion, sont souvent à l'arrière-plan des demandes relatives aux droits.

Les demandes d'hébergement s'intègrent dans un processus de réinsertion par le logement, souvent après une rupture familiale, ou une expulsion effective. Pour certaines situations, le risque de précarisation est réel car associé à une situation d'isolement social.

In fine les expulsions représentent 4 % des demandes, un chiffre non négligeable qui nécessite un accompagnement social soutenu et une collaboration intense avec le service logement de la poste en IDF et avec les services de la DNAS en région.

Le lien reste également étroit avec l'association Droit de Cité Habitat (DDCH) auprès de laquelle des demandes de prestations spécifiques sont déposées : l'aide sur quittance (ASQ) qui permet de prendre en charge, momentanément, tout ou partie du loyer du fait d'une situation exceptionnelle, est un bon outil de prévention des impayés locatifs, bien connu des assistants sociaux.

Pour offrir la meilleure qualité de réponse aux postiers, la collaboration entre SLP, DNAS en région, et assistants sociaux est primordiale.

Elle s'exprime au travers de :

La résolution de situations complexes, au quotidien

L'organisation de réunions d'informations pour les AS

La collaboration sur des actions d'information collectives : forum logement, kit d'information....

Cette collaboration se poursuivra l'année prochaine avec un projet de formation sur l'action sociale, qui pourrait comprendre un module sur la politique du logement en France et des aspects plus techniques utiles aux assistants sociaux (procédures contentieuses et prévention des expulsions...).

## CONCLUSION

Ce rapport pour l'année 2015 a mis en évidence les préoccupations formulées par les postiers auprès des assistants sociaux et la façon dont ces derniers, par la diversité des réponses proposées, participent à la qualité de vie au travail.

L'analyse des demandes confirme l'importance de l'accompagnement social dans le contexte général de transformation de l'entreprise.

L'espace d'écoute spécifique que proposent les assistants sociaux demeure un lieu privilégié où chacun peut s'exprimer librement et en toute confiance. Pour certains agents, très isolés, cette relation reste parfois le seul lien social.

Ce rapport montre aussi le lien fort entre problématiques personnelles et problématiques professionnelles, et ce faisant, l'intérêt de disposer de professionnels travaillant à l'interface de ces sujets.

Ce travail ne peut pleinement porter ses fruits sans un véritable travail de collaboration ; collaboration qui se mène à la fois avec les partenaires de l'équipe pluridisciplinaire et avec les managers.

A côté de cette mission « cœur de métier » que constitue la relation d'aide individuelle, les interventions collectives se poursuivent et témoignent tout à la fois de la proximité des assistants sociaux avec les équipes de travail et des compétences qui leur sont reconnues dans le domaine de la prévention : études d'impact, évaluation RPS, interventions collectives de prévention....

Pour répondre à l'ensemble des besoins qui s'expriment, le développement des compétences des assistants sociaux doit se poursuivre au travers d'actions de formation adaptées.

Pour que leur action porte tout son sens, il est important, également, de sensibiliser l'ensemble de la ligne RH et managériale à l'intérêt d'associer les assistants sociaux dans la durée : les assistants sociaux ont montré cette année encore combien ils étaient réactifs sur des événements sensibles. Cependant ils manquent parfois d'informations sur le suivi de dossiers ou de situations sensibles. Ce point devra être travaillé l'année prochaine, en étroite collaboration avec les Branches.