Rapport social 2010

LE GROUPE LA POSTE

Avertissement :
les informations contenues dans ce rapport social concernent le périmètre de La Poste S.A.

Sommaire

2 - 5 Emploi responsable

6 - 7 Reconnaissance et partage de la réussite

8 - 11 Égalité des chances

12 - 15 Prévention, Santé et Sécurité au travail

16-18 L'action sociale

19-60 Le bilan social en chiffres

Construire La Poste de demain avec les postiers d'aujourd'hui

Notre projet Ambition 2015 a pris en 2010 un excellent départ.

Dans toutes nos activités, nous avons traduit en actions, en progrès et en résultats nos priorités stratégiques : un dynamisme commercial renforcé, une qualité de service qui s'améliore, des innovations marquantes qui apportent des réponses adaptées et modernes aux attentes nouvelles de nos clients. Ces avancées ont été possibles grâce à l'esprit de service, au travail et à l'engagement de chaque postière et chaque postier, et nous pouvons être fiers aujourd'hui de la tâche accomplie.

Je suis convaincu que les règles de conduite du changement que nous nous sommes fixées – le respect du modèle social et le développement responsable comme fils conducteurs de l'entreprise – ont fait et feront encore leurs preuves dans la réussite de notre projet. Elles sont conformes à nos valeurs et facilitent l'adhésion et la participation active de tous.

Les changements que nous opérons requièrent beaucoup d'adaptation et d'énergie. J'ai pu, lors de chacune de mes rencontres sur le terrain, mesurer les efforts réalisés par les collaborateurs pour s'approprier tous ces changements. Progresser en compétences, se former à un nouveau métier, réaliser son projet professionnel, et pour les managers, veiller au bien-être, au développement et à la diversité de leur équipe, expliquer, soutenir les plus fragiles… autant de décisions, d'actions, de comportements qui nous permettent de nous moderniser sans nous renier.

Jour après jour, les postiers d'aujourd'hui construisent La Poste de demain.

Jean-Paul Bailly,
Président-directeur général

Emploi responsable

Pour permettre à chacun d'être acteur du changement et de s'inscrire dans la dynamique de progrès de l'entreprise, La Poste conduit son évolution grâce à une politique d'emploi responsable. Il s'agit de doter les postiers des bonnes compétences, de les accompagner dans des parcours professionnels équitables, lisibles et motivants, tout en veillant au nécessaire équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Anticiper, préparer, accompagner les grands changements de l'entreprise

Services financiers : l'avenir des métiers bancaires

L'accord Avenir des métiers bancaires des Centres financiers 2007-2010 a été signé en mars 2007. Il a créé un cadre de garanties et d'engagements pour accompagner les personnels dans la mutation des Centres financiers. Bilan : les changements se sont déroulés dans le respect des personnes, avec la possibilité de rester dans son Centre financier, plus de 1 500 promotions assurées par an sur la période de l'accord et un dispositif de développement des compétences important.

Le nouvel accord signé en juin 2010 pour la période 2011-2015 va encore plus loin. Il constitue un socle social fondamental pour permettre aux personnels des centres de s'adapter aux évolutions réglementaires et technologiques du monde bancaire, ainsi qu'aux nouveaux comportements de nos clients.

Enseigne : l'avenir du métier de guichetier

Avec Cap Relation Client 2012 puis Cap Relation Client 2015, l'Enseigne change en profondeur son modèle d'activité vers une relation plus forte et plus personnalisée avec le client. Cette évolution est source d'une plus grande exigence à l'égard de tous les guichetiers. C'est dans ce contexte qu'a été conclu l'accord social du 4 décembre 2010 sur le métier de guichetier en bureau de poste, au terme d'un dialogue social nourri et riche en écoute mutuelle, en partage de diagnostics et en échanges. L'accord regroupe un ensemble limité et donc réaliste de mesures ayant un impact sur le quotidien des guichetiers. Il apporte des réponses concrètes sur la reconnaissance professionnelle, notamment une augmentation sensible, de 20 % à 40 %, de la part des guichetiers de niveau II-3 d'ici à fin 2012, sur la lisibilité des parcours professionnels, sur la formation pour développer les compétences comportementales et techniques, sur la stabilité dans l'exercice du métier et sur les conditions de travail (pauses, déplacements, positions assis/debout). Enfin, il prévoit plusieurs mesures au titre de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

+ 20 % à + 40 %

de guichetiers de niveau II-3 d'ici à fin 2012.

> **Les facteurs considèrent que les services proposés** entrent dans le service public

Courrier : Facteurs Services +

Facteurs Services + propose un bouquet de services aux collectivités et aux associations, au service de l'intérêt général et du maintien des personnes au domicile : installation de boîtiers de téléassistance et de boîtiers TNT, portage de médicaments ou de produits de médiathèque (livres, CD et DVD). 2010 a permis de tester et d'évaluer le marché et la satisfaction des clients, d'intégrer ces nouvelles activités dans la charge de travail et dans les processus, d'informer et de former les facteurs… Une enquête menée en mars 2010 auprès de 802 facteurs montre que 92 % d'entre eux estiment que ces services peuvent renforcer le lien de confiance entre facteurs et clients. À 83 %, ils considèrent que ces services ont leur place dans les missions de service public, et à 77 %, qu'ils enrichissent le métier de facteur.

LE DIALOGUE SOCIAL À LA POSTE

Il se poursuit en 2010 avec la signature de sept accords nationaux, structurants pour l'entreprise et professionnalisants pour les postiers :

– **26 avril 2010 :** avenant n° 4 à l'accord prévoyance santé (CFDT, CFTC, CGC, FO et SUD) ;

– **29 juin 2010 :** accord Avenir des métiers bancaires des Centres financiers (CFDT, CFTC, CGC et FO) ;

– **4 novembre 2010 :** accord social sur le métier de guichetier en bureau de poste (CFDT, CFTC, CGC et FO) ;

– **29 novembre 2010 :** avenant n° 4 à l'accord national de La Poste relatif à l'emploi des travailleurs handicapés et des postiers en situation d'inaptitude à leur poste de travail (CFDT, FO, CFTC et CGC) ;

– **2 décembre 2010 :** avenant n° 5 à l'accord prévoyance santé (SUD, CFDT, FO, CFTC et CGC) ;

– **20 décembre 2010 :** accord relatif aux mesures salariales pour l'année 2011, avenant à la convention commune (CFDT, CFTC, CGC et FO) ;

– **20 décembre 2010 :** avenant à la convention commune (CFDT, FO, CFTC et CGC).

Pour un recrutement efficace, responsable et respectueux !

Le recrutement est un processus complexe encadré par la loi. Afin de maintenir un haut niveau de qualité dans ses recrutements en matière de prévention des discriminations, d'égalité des chances et de promotion de la diversité, La Poste s'engage au travers des 10 principes de sa charte du recrutement. Il en va non seulement de la responsabilité légale de l'entreprise mais aussi de ses valeurs et de sa réputation d'employeur. Un guide très pratique comprenant les textes de référence, la description des processus, des conseils et des fiches outils a été conçu et déployé en septembre 2010. Ses objectifs : renforcer le professionnalisme des managers et des responsables RH, garantir des opérations de recrutement efficaces et respectueuses des lois et des principes, et permettre à La Poste, le cas échéant, d'en apporter la preuve.

20 000 guichetiers

ont suivi la formation « Service Gagnant »

Le déploiement des services sur l'ensemble du territoire doit permettre de passer de 18 000 tournées Facteurs Services + en 2010 à une ambition de 60 000 tournées à l'horizon 2015.

Formation : de l'intégration à la montée en compétences

L'Université du Courrier a porté la création d'un nouveau diplôme, en collaboration avec le ministère de l'Éducation nationale. Le CAP Distribution d'Objets et Services à la Clientèle (DOSC) permet de recruter les futurs facteurs du Courrier via l'alternance. Parfaitement adapté au métier de facteur, ce nouveau CAP s'articule autour de trois domaines : la relation client, la sécurité et la distribution. Pour l'animation de cette formation, l'Université du Courrier privilégie la diversité et l'innovation pédagogique. Le CAP DOSC favorise l'ouverture en permettant la poursuite d'études et l'employabilité externe. Ce projet a permis à plus de 500 alternants d'intégrer le Courrier dès 2010.

L'Enseigne a développé des programmes de formation pour accompagner ses grands chantiers. Ainsi, entre 2009 et 2010, 20 000 guichetiers ont suivi la formation « Service Gagnant ». Objectifs : améliorer l'accueil de tous les clients, augmenter la qualité de service et développer l'efficacité du conseil.
Par ailleurs, tous les conseillers bancaires et leurs managers, soit plus de 10 000 personnes, ont été formés au crédit à la consommation pour garantir le lancement de cette nouvelle gamme de produits stratégiques pour La Banque Postale.

> **En complément du dispositif** d'appui à la création d'entreprise existant, l'accompagnement a été renforcé.

Services financiers

5 453 journées stagiaires ont été dispensées pour renforcer l'expertise métier des collaborateurs des services à la clientèle en Centres financiers et ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité de service rendu aux clients en termes de prise en charge, d'efficacité de traitement et de la qualité des réponses.
La qualité de la réponse aux clients a également été au cœur du projet « ECLIPSE/Argent au quotidien », qui s'est déployé suivant différentes modalités de formation : e-learning, formation en salle… Le dispositif d'accompagnement de ce projet a mobilisé les conseillers généralistes, les conseillers spécialisés en patrimoine et les collaborateurs des services à la clientèle en Centres financiers à hauteur de 25 250 journées de formation et facilité le renforcement des synergies entre l'Enseigne et les Centres financiers.

Accompagner les changements de vie des postiers

Envie de changer de métier au sein de La Poste

La Bourse de l'Emploi attire de plus en plus de postiers. Plus de 33 000 candidatures y ont été déposées en 2010 (+ 42 % par rapport à 2009) en réponse à quelque 7 000 offres (+ 80 % par rapport à 2009). Depuis décembre 2010, la Bourse de l'Emploi a par ailleurs élargi son périmètre en accueillant Poste Immo, opérateur immobilier filiale à 100 % du Groupe La Poste. Les postiers de la maison mère et les collaborateurs de Poste Immo peuvent ainsi consulter et répondre en ligne aux offres d'emploi publiées par les deux entités.

Envie d'avenir dans la fonction publique

En 2010, La Poste a accompagné 508 postiers dans leur mobilité vers l'une des trois fonctions publiques (d'État, territoriale, hospitalière). Pour donner un accès rapide, simple et direct aux offres d'emploi à pourvoir sur tout le territoire, La Poste a créé un nouveau service, Horizon, accessible sur le Portail Mobilité. Avec Horizon, les postiers accèdent à une sélection d'offres d'emploi de la fonction publique retenues pour leur proximité de compétences avec des métiers exercés au sein de l'entreprise.
Le lancement de ce nouvel outil a par ailleurs été l'occasion de rappeler les facteurs clés de succès d'une mobilité vers la fonction publique : la construction du projet entre le manager et le postier et l'accompagnement par les conseillers Mobilité.

4 000 visites
par jour en 2010 sur le Portail Mobilité.

« J'étais conseillère financière à Marseille quand mon conjoint a été muté dans le Languedoc. Je voulais le rejoindre, alors j'ai créé une alerte sur la Bourse de l'Emploi pour le département de l'Hérault. Quand j'ai reçu, sur ma boîte e-mail, l'offre de conseiller financier à Sète, j'ai répondu directement en ligne en joignant mon CV et ma lettre de motivation. C'était très simple à faire. Mon Directeur des Ventes m'a fait passer un entretien à blanc. Ses conseils m'ont rassurée, j'avais un fil conducteur lors de l'entretien et je savais sur quoi m'appuyer et rebondir. ***Sans cette aide, je n'aurais peut-être pas si bien réussi l'entretien.*** *Ça donne confiance en soi de se sentir épaulée. Dix jours après ce rendez-vous, j'ai su que j'étais retenue, et le 1er avril j'intégrais ma nouvelle équipe, qui m'a très bien accueillie. »*

Rachel Bernadac, Conseillère financière au bureau de Sète, Hérault

Envie de créer

En complément du dispositif d'appui à la création d'entreprise existant (accompagnement par des professionnels, formations), l'accompagnement sur mesure des créateurs d'entreprise a été renforcé en 2010. Allongement de la possibilité d'absence de l'entreprise avec droit au retour et accompagnement financier sont venus enrichir le dispositif. 68 projets ont ainsi bénéficié de la nouvelle aide financière et le nombre de collaborateurs désireux d'entreprendre a augmenté entre 2009 et 2010. 180 postiers avaient créé leur entreprise en 2009, ils ont été 202 en 2010.

Reconnaissance et partage de la réussite

Le respect du modèle social et le développement responsable sont les deux règles de conduite du changement fixées dans le plan Ambition 2015. La reconnaissance et le partage de la réussite s'inscrivent dans cette logique. En valorisant les efforts des postiers, La Poste reconnaît concrètement leur contribution aux résultats.

Salaire, épargne, intéressement

Dès le 1er janvier 2010, l'accord salarial 2010 a pris effet avec une première mesure d'augmentation générale des salaires de 0,5 % appliquée à tous les salariés des classes I et II, suivie au 1er octobre d'une deuxième revalorisation de 0,5 %, puis de 0,6 % au 1er janvier 2011. Une prime de complément Poste a par ailleurs été versée par anticipation à l'ensemble des salariés des classes I à III en janvier 2010. Le complément pour charges de famille a été augmenté de 17 % pour les familles de deux enfants. L'accord 2010 a par ailleurs prévu pour les cadres et les cadres supérieurs une revalorisation respectivement de 2,2 % (dont 0,6 % d'augmentation générale) et de 2,35 % au 1er avril 2010.
Une prime d'intéressement a été versée en avril 2010 à tous les postiers. Son mode de calcul repose sur le résultat économique de l'entreprise, avec une modulation en fonction des résultats de quatre indicateurs de services et de deux nouveaux indicateurs de développement durable (l'accessibilité des établissements et le taux d'utilisation de papier responsable). Une enquête qualitative menée auprès des collaborateurs a permis de faire le point sur un dispositif de reconnaissance de la performance collective, auquel les collaborateurs adhèrent.
Quatre années après la mise en place du Plan d'Épargne Groupe et du Plan d'Épargne Retraite COllectif, les postiers sont près de 53 000 à avoir adhéré à l'un des plans d'épargne salariale de La Poste. Leurs versements sont complétés par un abondement de La Poste (entre 15 % et 35 % selon le montant et le type de plan). Au 31 décembre 2010, le montant des encours a atteint 282 millions d'euros, et les postiers détenteurs d'un plan d'épargne PEG ou PERCO ont bénéficié, depuis 2007, d'un abondement versé par La Poste de plus de 50 millions d'euros.

Tous acteurs de réussite

Courrier : « De Vous à Nous »

Depuis 2008, le métier Courrier mène avec l'institut Ipsos une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des collaborateurs. 2010 constitue donc la troisième édition de cette importante opération, qui est un dispositif majeur de la conduite du changement au Courrier en général et de l'amélioration de la vie au travail en particulier. 95 981 postiers ont pris part à la consultation, c'est 63,8 % de l'effectif. Formation, promotion, conditions de travail, management, rémunération… toutes les composantes du parcours professionnel et de la vie dans l'entreprise font l'objet d'un questionnaire. C'est un investissement important, tant sur le plan financier que sur celui du temps de travail consacré à la gestion de l'enquête, à son analyse et à sa restitution. Mais cet investissement est utile, car chaque établissement, sur la base des résultats, peut établir avec son équipe un plan d'actions pour améliorer les points perfectibles identifiés par l'enquête.

Près de
53 000 postiers
ont adhéré à l'un des plans d'épargne salariale de La Poste.

*« Je suis membre actif du Club des innovateurs depuis deux ans et **j'ai reçu le prix de la meilleure implication en 2010.** Cette expérience m'a permis de valoriser mon potentiel. Mon supérieur hiérarchique m'a fait confiance et m'a laissée intervenir auprès des équipes pour contribuer à animer l'innovation dans le service. Ma participation a été valorisée en fait marquant dans mon entretien d'appréciation annuel. Elle a débouché sur la validation d'une unité de certification nécessaire à la mise en œuvre de mon projet professionnel : devenir chef d'équipe. »*

Aurélia Paris, Chef d'équipe au Centre financier de Châlons-en-Champagne

> **La reconnaissance et le partage de la réussite** s'inscrivent dans les objectifs fixés par le plan Ambition 2015.

ColiPoste : une formation à la reconnaissance

Dans le cadre du projet majeur de ColiPoste « Mieux travailler ensemble », 150 managers ont suivi une formation à la reconnaissance au travail : comment mieux reconnaître les efforts, les résultats et les pratiques des collaborateurs. À l'issue de ces deux jours de formation, chaque participant s'est fixé trois objectifs d'amélioration. À noter que, par souci d'exemplarité, le comité directeur de ColiPoste a lui aussi suivi cette formation, qui a remporté l'adhésion de tous.

Services financiers : « acteur de mon métier »

À Châlons-en-Champagne, l'innovation participative est au cœur de la vie du Centre financier. Les défis sont organisés autour de thématiques importantes, comme la satisfaction du client ou le développement durable. La filière qualité soutient les agents et des managers dans cette démarche : elle a, par exemple, organisé dans les services des ateliers de créativité sur mesure qui permettent aux agents d'être acteurs de leur métier en proposant des idées et des solutions. Le système de valorisation a lui aussi évolué, avec la création du Club des innovateurs, qui regroupe les agents proposant des idées et ceux qui contribuent activement au partage des bonnes pratiques.
La créativité et l'engagement des collaborateurs du centre ont été reconnus à de nombreuses occasions : Fête de l'innovation, Qualiades, Innov'acteurs…

Enseigne : quand l'innovation participative devient aussi collaborative !

« Bienvenue le portail » est ouvert aux postiers de l'Enseigne depuis le 1er décembre 2010. C'est un dispositif de partage de bonnes pratiques, d'expression et d'information, accessible en ligne, qui va dynamiser, enrichir, voire révolutionner l'innovation participative et être un excellent marqueur de l'esprit de service des postiers. L'innovateur peut en effet y déposer très simplement son idée, qui devient alors visible par tous. Commentaires, échanges avec les collègues, vote, analyse et contributions par des experts locaux ou nationaux, appui du manager… c'est l'innovation en direct. En un mois seulement, plus de 100 innovateurs ont déposé près de 200 idées. « Bienvenue le portail » permet aussi d'animer des débats thématiques (en décembre : l'automatisation et la relation client multicanal, les outils informatiques du bureau…). Ces débats apportent une nouvelle contribution à une conduite du changement responsable et à l'écoute des équipes.

Égalité des chances

Action après action, l'égalité des chances et la diversité progressent dans l'entreprise. Dans le prolongement d'une politique définie comme prioritaire pour l'entreprise, chacun relaie vers tous les publics, externes comme internes, un message prioritaire : faciliter l'intégration de tous.

Emploi : trouver sa place dans l'entreprise

Rencontrer tous les publics

La Poste est très active dans les réseaux, les opérations qui permettent de rapprocher tous les publics – les jeunes, les personnes en recherche d'un emploi, les personnes handicapées – du monde de l'entreprise. Ainsi, dans le cadre du réseau pour l'égalité des chances dans l'Éducation, plus de 30 rencontres ont été organisées en Île-de-France dans les écoles et les universités. Elles ont permis de mieux faire connaître les métiers de l'entreprise ainsi que les pratiques de recrutement (comment faire un CV, participer à un entretien) et de donner à chacun l'envie de se réaliser et de faire valoir ses compétences. C'est dans un même esprit d'ouverture que le Train pour l'Emploi et l'Égalité des Chances s'est installé dans 13 villes françaises. 2 500 offres d'emploi dans le Groupe y ont été présentées et 7 500 personnes ont été renseignées.

Au-delà des offres, ce sont les conditions d'accueil, l'information délivrée, le respect et la considération témoignés dans le train qui ont emporté l'adhésion des visiteurs.
Enfin, durant la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, ce sont plus de 60 actions qui ont été animées par les différents services, Métiers et filiales du Groupe : forums emploi, conférences, découverte de métiers, sensibilisation à l'achat au secteur adapté, témoignages de postiers handicapés, cours en langue des signes, mises en situation de handicap, parcours de découverte en fauteuil… Autant d'occasions d'apprendre à lutter contre les préjugés. L'objectif est aussi de contribuer à l'atteinte du taux de 6 % de bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) par l'embauche de personnes handicapées, le maintien dans l'emploi des personnes à aptitude réduite et par l'achat de prestations auprès du secteur adapté.

Maintenir la diversité des âges

Les seniors (55 ans et plus) font l'objet d'une politique volontariste de La Poste pour les maintenir dans l'emploi et leur donner les moyens d'exercer au mieux leurs fonctions. En 2010, les plans d'actions se sont déployés pour préparer et organiser cette partie importante de la carrière.
Ainsi, un entretien est systématiquement proposé aux plus de 45 ans pour imaginer les futurs parcours professionnels et évaluer les besoins de formation.

6 % à 7 %

de personnes de plus de 50 ans recrutées par La Poste (contre 1 % pour la moyenne nationale).

> **Action après action,** l'égalité des chances et la diversité progressent dans l'entreprise.

Les managers sont formés à la gestion de la diversité dans les équipes. Une communication sur la santé liée à l'âge complète le dispositif. Le développement du tutorat, dans le cadre des contrats d'alternance ou d'opérations de parrainage, permet d'organiser la transmission des savoirs et des savoir-faire. L'objectif de toutes ces actions est de faire en sorte que chaque senior trouve sa place dans l'entreprise.

Mesurer, reconnaître

En 2006, La Poste a reçu pour la première fois le label « Égalité ». Et en novembre 2009, elle est une des rares entreprises à obtenir le label « Diversité » pour l'ensemble de ses activités.
Plus que des récompenses, ces labels permettent de structurer les actions et d'identifier les axes de progrès. Ils s'inscrivent dans une démarche engagée d'amélioration continue puisque leur renouvellement est subordonné tous les trois ans à un audit de l'Afnor.

Ainsi, le 4 novembre 2010, le label « Égalité » a été renouvelé. Dans le même temps, l'audit de surveillance du label « Diversité » s'est déroulé sur une trentaine de sites représentatifs des activités de La Poste.
Cet audit constitue un point d'étape important dans l'orientation du plan d'actions permettant de garantir le renouvellement de ce label en 2012.

Les femmes représentent
51 %
de l'effectif total et
44 %
de l'encadrement.

Informer, mobiliser, soutenir

La Poste lutte contre les discriminations

Pour permettre à chaque postier de connaître les 18 critères de discrimination et les risques encourus (sanctions disciplinaires, civiles et pénales), La Poste a lancé une campagne de communication de proximité. Dotés d'outils de présentation très pédagogiques (des cas concrets mis en scène, une brochure à remettre à chaque postier), les directeurs d'établissement peuvent ainsi organiser un Espace Temps Communication avec leurs équipes. C'est l'occasion pour chacun de prévenir une situation de discrimination et de se remémorer les règles en vigueur dans l'entreprise, parmi lesquelles la formation au sein de l'entreprise, qui est utile et accessible à tout âge, ou encore l'aménagement du poste, qui est la règle tout au long du parcours de carrière.
Dans le même esprit pédagogique et pratique, un guide « Fait religieux et vie au travail » a été édité dans le but de faciliter la vie au quotidien des managers (repères, situations concrètes, conseils).

Accord Handicap-Inaptitude

La Poste comptait 14 322 bénéficiaires de l'obligation d'emploi, soit 5,41 % des effectifs au 1er janvier 2009.
Les signataires du 4e accord national 2008-2010 sur l'emploi des travailleurs handicapés et des postiers en situation d'inaptitude à leur poste de travail, ont prorogé jusqu'au 31 décembre 2011 cet accord, en le complétant d'un dispositif ambitieux de maintien dans l'emploi des personnes handicapées ou inaptes avec notamment :
– l'attribution de responsabilités et de moyens donnés aux directeurs opérationnels ;
– le lancement du trophée Handifférences, permettant de recueillir et de diffuser les meilleures pratiques pour l'intégration des personnes en situation de handicap ou d'inaptitude ;
– la mise en place d'indicateurs de suivi et d'une commission permettant aux signataires de suivre le déploiement de l'accord et ses effets sur les bénéficiaires.

Les postiers et les étudiants s'engagent

Pour valoriser les collaborateurs du Groupe qui s'impliquent activement dans l'intégration de leurs collègues handicapés et/ou inaptes, Handifférences, trophée de l'intégration des personnes handicapées et inaptes, a été lancé en novembre. Les bonnes pratiques identifiées lors des concours régionaux et récompensées à l'occasion d'une finale nationale sont regroupées dans un guide.

Près de
100 postiers
sont partis en congés solidaires en 2010.

> **Depuis 2006,** 250 collaborateurs ont accompli des missions en congés solidaires.

La Poste encourage également l'engagement citoyen de ses collaborateurs. Deux conventions de mécénat, avec Planète Urgence et France Volontaires, concrétisent cet accompagnement et facilitent l'engagement des collaborateurs. Près d'une centaine de postiers volontaires est parti en 2010 dans le cadre des congés solidaires. Et depuis leur création, en 2006, ce sont environ 250 collaborateurs qui, sur leurs congés, ont accompli des missions dans le cadre de programmes de développement, en Afrique pour la plupart : missions éducatives auprès d'enfants, initiation à l'informatique pour les plus grands, sensibilisation au développement durable, formation...

En relation avec le monde Etudiant, La Poste a renouvelé en 2010 le succès d'Handimagement. Des étudiants de grandes écoles, peuvent ainsi, avec l'aide de la Poste, préparer un évènement de sensibilisation au handicap (conférence, atelier) pour leurs camarades d'école.
À l'issue de l'événement, un examen est proposé aux étudiants. Son obtention permet d'obtenir le label « Handimanager », qui s'avère être un véritable atout dans le CV du futur candidat à l'emploi.

Prévention Santé, Sécurité au Travail

La Prévention Santé, Sécurité au Travail est au cœur des priorités stratégiques, des engagements et des politiques de La Poste depuis plusieurs années.
En 2010, des actions de fond ont été poursuivies pour former et mobiliser les managers et les équipes, améliorer l'environnement de travail ainsi que l'ergonomie et la sécurité des équipements.

Avec Ambition 2015, le Groupe a confirmé le cap fixé dans le projet stratégique Performance et Confiance : faire de La Poste une entreprise de services logistiques et financiers, de dimension européenne, la plus proche des Français ; une entreprise publique moderne et fidèle à ses valeurs et à sa culture. C'est pourquoi le Groupe a fixé clairement deux règles de conduite du changement : le respect du modèle social et le développement responsable.

En identifiant précisément et en prévenant les risques liés aux activités et aux projets de l'entreprise, en associant les équipes et les managers aux décisions et à la prévention, en plaçant l'humain au cœur de la conduite du changement, La Poste fait de la politique de Prévention Santé, Sécurité au Travail un moteur essentiel du modèle qu'elle a choisi pour se développer.

Un nouveau plan de Prévention Santé, Sécurité au Travail

C'est dans cet esprit qu'un nouveau plan de Prévention Santé, Sécurité au Travail a été lancé en 2010. Quatre priorités ont été définies. Elles s'appliquent au quotidien comme dans le cadre des changements et des évolutions d'organisation.
Il s'agit de renforcer :
– la prise en compte des personnes en cas de changement important ;

– l'association des personnels à la Prévention Santé, Sécurité au Travail ;

– la prévention des risques importants tels que les risques psychosociaux, les risques routiers, les risques de chute de plain-pied ou les troubles musculo-squelettiques ;

– la prise en compte de la santé au travail par les managers.

Courrier : mise sous pilotage de l'accidentologie

Depuis 2009, le Courrier a choisi de faire de la santé au travail un des programmes phares du projet stratégique « Réinventons le Courrier ». Au premier rang des préoccupations : l'accidentologie. Pour les collaborateurs comme pour l'entreprise, c'est un sujet essentiel. En 2010, les managers ont été mobilisés pour mettre sous pilotage l'accidentologie, par un suivi rigoureux des accidents et une analyse approfondie des causes. C'est dans cette analyse que prennent leur source des plans d'actions concrets et cohérents avec les diagnostics réalisés. Ainsi, en 2010, trois Directions Opérationnelles du Courrier ont observé un nombre d'arrêts de travail pour accident inférieur à celui de 2009.

> **800 bureaux** déjà passés au modèle ESC.

Le point de vue

Natacha Archimbaud et Annie Latour,
Direction des Ressources Humaines
à la DTELP de Picardie

« Nous engageons beaucoup d'actions pour aider le chef d'établissement à conduire le changement : avis du médecin du travail, mobilisation de l'assistante sociale, réunions d'échanges et diagnostic RH du site, rencontres individualisées pour écouter chaque agent, mobilisation des conseillers mobilité et des animateurs de prévention et des conditions de travail, coconstruction d'un plan d'actions avec le bureau, programmation des formations et d'un suivi adapté, si nécessaire, par le médecin du travail… Toutes ces actions permettent à chacun d'aborder le changement avec plus de sérénité. »

Enseigne

Le concept Espace Service Client (ESC) est le nouveau modèle de prise en charge du client dans les bureaux de poste. Pour les postiers, ce nouveau modèle entraîne une modification profonde des conditions, voire du contenu, de leur métier. C'est pourquoi, tant dans sa conception initiale que dans chacun de ses déploiements sur le terrain, il fait l'objet d'une conduite du changement au plus près des collaborateurs. Si le modèle entraîne une réelle valorisation du métier de guichetier, il s'accompagne aussi de nouvelles conditions de travail impliquant la station debout et la multisollicitation. Un siège assis-debout a été choisi et testé avec un médecin ergonome, en association avec le CHSCT national de l'Enseigne.

L'organisation du travail a également été revue pour équilibrer les rotations entre guichets assis et îlots au sein de l'espace de vente. Enfin, la formation « Service Gagnant » a permis d'accompagner les équipes dans cette nouvelle posture d'accueil. Au-delà, ce sont les bonnes pratiques des 800 bureaux déjà passés au modèle ESC qui permettent à chaque équipe de trouver les bonnes solutions. Elles s'échangent sur une plate-forme informatique collaborative.

Le point de vue

Valérie Le Goff,
Directeur Opérationnel Territorial
Colis – Sud-Ouest

« Dans notre direction territoriale, les accidents du travail ont fortement diminué en nombre (de 64 à 32) et en gravité (de 31 jours d'arrêt à 13 jours en moyenne par accident). Trois actions ont été déterminantes :
– l'implication de toute la ligne managériale et fonctionnelle jusqu'aux chefs d'équipe, avec objectivation sur le présentéisme et la réalisation du plan de prévention ;
– l'expertise et l'appui auprès des chefs d'établissement de la filière prévention, concentrée en priorité sur l'aide à l'analyse des accidents et la détermination des actions à mettre en œuvre ;
– un suivi régulier en conseil de direction et un pilotage par un comité de prévention nouvellement créé. »

Services financiers

S'appuyant sur des équipes locales RH et médico-sociales structurées, les Services financiers ont pu en 2010 poursuivre un travail de fond sur les problématiques de Prévention Santé, Sécurité au Travail. Ainsi, tous les médecins ont participé au dispositif d'évaluation du stress. Parallèlement, d'importants investissements ont été réalisés en matière de conditions de travail, en particulier pour améliorer la luminosité et limiter les nuisances sonores : adaptation des planchers et des revêtements, regroupement des machines d'impression dans un espace dédié, etc. Toutes ces actions sont essentielles pour favoriser la qualité de vie au travail de nos collaborateurs au service de la satisfaction de nos clients.

> **L'implication des managers,** essentielle pour développer la prévention.

Colis

Les 600 managers de ColiPoste ont notamment participé en 2010 à une séance de sensibilisation aux risques psychosociaux. Une pièce de théâtre jouée en direct par des comédiens a permis de mettre en scène des personnages et des situations dans lesquels chacun pouvait se reconnaître ou se projeter. Les participants ont ensuite travaillé en ateliers pour identifier les pratiques qui permettent d'instaurer un climat favorable au sein des équipes.

600 managers

de ColiPoste ont participé en 2010 à une séance originale de sensibilisation aux risques psychosociaux.

> **La prévention est un sujet commun à tous** qui permet la convergence.

Le point de vue

Christophe Frachet,
Directeur La Poste Direction du Courrier de Paris Sud, anciennement Directeur de la DOTC du Val-de-Marne

« Au-delà du bénéfice direct – réduire le nombre d'accidents du travail et le nombre de jours d'arrêt qui en découlent –, notre plan d'actions Prévention Santé, Sécurité au Travail a eu des conséquences positives sur le lien social dans les établissements. Ainsi, les agents ont pu échanger ouvertement sur leur vie au travail avec les APACT [1]. À l'issue de ces rencontres, les managers ont pu apporter des solutions pour améliorer le quotidien des agents, résoudre les irritants de proximité (tapis antifatigue, invitation à des événements comme la remise des Palmes, Espaces Temps Communication sur des sujets méconnus ou mal compris...). La prévention est un sujet commun à tous, qui permet la convergence. Les actions concrètes engagées sont autant de preuves des capacités de changement de l'établissement. C'est une dynamique nouvelle qui peut s'enclencher. »

(1) Animateurs de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

L'action sociale

La Poste investit beaucoup dans l'action sociale sous toutes ses formes : vacances, loisirs, sport, solidarité, logement. Écoute des besoins et prise en compte des intérêts des postiers, réactivité… telles sont les qualités que les acteurs de l'action sociale mettent en œuvre au quotidien, au service des collaborateurs de l'entreprise et de leurs familles.

L'offre sociale satisfait 80 % des postiers qui en ont bénéficié

La nouvelle enquête sociale, lancée fin décembre 2010 auprès de 1574 postiers, a permis de mesurer le niveau de connaissance et de satisfaction en matière d'offre sociale ainsi que les nouvelles attentes et priorités des postiers.
Les postiers connaissent de mieux en mieux l'offre sociale. 63 % des postiers se disent bien informés et 52 % déclarent bien connaître l'offre. Par ailleurs, 86 % des postiers connaissent désormais le site « Portail-Malin » contre 77 % l'an dernier.
80 % des postiers sont satisfaits de l'offre dont ils ont bénéficié en 2010, offre qu'ils sont de plus en plus nombreux à juger simple d'accès, à l'écoute de tous, adaptée aux besoins de chaque Métier et surtout correspondant bien aux attentes personnelles.
Les postiers ont également défini leurs priorités pour 2011 : en premier lieu les vacances, puis les loisirs et la culture, la restauration, l'enfance et le logement.

Vacances, loisirs et sport : pour tous, pour tous les goûts et tous les besoins

Un an après sa création, l'association TouLoisirs peut afficher un bilan positif, conforme aux valeurs et à la politique de La Poste en matière d'offre sociale. Pour beaucoup de postiers, le séjour à l'étranger – tour des villes impériales du Maroc, week-end à Prague ou à Londres – ou la semaine en mobil-home ont été des expériences nouvelles ! Grâce à ces offres très compétitives, grâce aux opérations coups de cœur qui permettent de diminuer les coûts à la charge des postiers, La Poste facilite l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous et favorise ainsi l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.
Conçue dans la même logique, l'offre billetterie a connu un grand succès. Les postiers ont notamment pu profiter de 210 000 billets de cinéma à 3,50 euros, qui sont partis « comme des petits pains » ! Et des offres coups de cœur locales, qui ont permis de proposer des tarifs intéressants pour de nombreux spectacles et parcs d'attractions partout en France.
Pour les amateurs de sport, l'aide de 60 euros (versée à tout postier dans les jours suivant son inscription) comme les tarifs avantageux négociés avec les clubs leur permettent d'entretenir leur forme à moindre coût. En 2010, le yoga et l'aquagym ont rejoint la liste des sports aidés par le Conseil d'Orientation et de Gestion des Activités Sociales (Cogas) de La Poste.

Plus de
18 millions
de repas aidés.

168 223
bénéficiaires de chèques culture.

213,6 M€
versés au titre de l'action sociale en 2010, soit 934 euros de financement par postier.

> **La Poste facilite** l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous.

Aide, soutien

La Poste est soucieuse de garder le lien avec ses retraités. Ils disposent, désormais, d'un numéro vert et d'un guichet unique qui traite l'ensemble des questions qui les concernent : l'aide au maintien à domicile, les chèques vacances, les aides pécuniaires.

Solidarité : l'affaire de tous

De nombreuses associations permettent aux postiers de s'investir dans le bénévolat : don du sang, handicap, accompagnement des malades ou prévention de la santé par la nutrition ou les secouristes qui fêtaient le 40e anniversaire de leur création.

Logement : engagements tenus !

Depuis la signature d'un accord social unanime sur le logement en juillet 2006, La Poste poursuit une politique ambitieuse en matière de logement des postiers.
Malgré un contexte économique défavorable, une offre de logements sociaux limitée et une demande toujours croissante au niveau national, tous les acteurs du logement social à La Poste, au niveau national comme dans les territoires, déploient toute leur énergie pour trouver des solutions de logement pour un grand nombre de familles de postiers.
C'est en conjuguant un travail de terrain très actif et ciblé et des actions nationales que La Poste a pu, par exemple, augmenter de près de 20 % depuis 2006 le nombre de postiers logés chaque année.

Plus de concurrence pour plus de logements

La Poste verse 0,45 % de sa masse salariale à des organismes collecteurs. En contrepartie, elle obtient des logements sociaux pour ses agents. Depuis 2005, La Poste a fait le choix de mettre en concurrence plusieurs organismes collecteurs pour obtenir davantage de logements sociaux. Cette politique de diversification, qui s'est encore renforcée en 2010, a permis d'augmenter substantiellement l'offre de logements proposée aux postiers. La signature d'une convention avec deux nouveaux partenaires, Astria et Procilia, en fin d'année 2010, permet aux postiers d'accéder désormais à une offre étendue, proposée par les six principaux organismes collecteurs d'Action Logement (GIC, Astria, Procilia, Amallia, Solendi, Cilgere).

14 millions d'euros supplémentaires investis directement en 2010

Depuis la signature de l'accord social 2006, La Poste a investi directement, et au-delà de son obligation légale, près de 24 M€ auprès des bailleurs sociaux, afin de réserver des logements supplémentaires pour les postiers. L'année 2010 se caractérise en outre par des investissements locatifs à hauteur de 14,2M€ soit plus du double du montant moyen versé chaque année entre 2006 et 2009.
Le fonds ainsi créé permet de réserver des logements sociaux dont la localisation et la norme sont particulièrement adaptées aux besoins des postiers, particulièrement dans les zones de fortes tensions comme l'Ile de France et la Côte d'Azur.

2 820
ménages logés.

4 121
Postiers débutants aidés.

Un travail de terrain au service des postiers

Partout en province, les établissements territoriaux des activités sociales portent et relaient l'action du Service Logement pour proposer des solutions de logement adaptées. En Rhône-Alpes, les équipes ont contribué à la réussite de l'opération « Cap vers les montagnes ». Elles ont pu satisfaire les demandes de logement dans un délai record. On retrouve la même efficacité en Méditerranée, une zone très tendue en matière de logement, avec des interventions en urgence lors des grandes inondations dans le Var. Enfin, partout sur le territoire, les équipes en charge du logement ont organisé, sur site, des actions de proximité pour répondre aux questions des postiers et leur faire connaître les différentes solutions de logement proposées. Dans le Nord, l'équipe de Lille a accompagné les projets d'accession à la propriété des postiers, en sélectionnant et en présentant lors de forums, une offre variée à caractère social ainsi que tous les mécanismes permettant de sécuriser l'achat.

« La création de la Plate-forme Industrielle du Courrier (PIC) du Languedoc a impacté des postiers issus de quatre départements. La question du logement s'est donc avérée cruciale. Nous avons collaboré très étroitement avec le Service Logement. Chacun a vraiment joué son rôle : les ressources humaines au plus près des agents pour connaître leurs besoins ; le Service Logement ***pour proposer des solutions adaptées à chaque situation.*** *Dans un marché immobilier tendu, on ne peut que se féliciter d'avoir pu loger les postiers de la PIC. »*

Claire Roche, Responsable RH à la PIC de Mauguio

Le bilan social de La Poste S.A. en chiffres

1. Emploi

20 1.1 – Effectifs
28 1.2 – Travailleurs extérieurs
29 1.3 – Embauches
30 1.4 – Départs
35 1.5 – Promotions
36 1.6 – Personnes handicapées
38 1.7 – Absentéisme

2. Rémunérations et charges accessoires

42 2.1 – Montant des rémunérations
43 2.2 – Hiérarchie des rémunérations
44 2.3 – Charges accessoires

3. Conditions d'hygiène et de sécurité

45 3.1 – Accidents de travail et de trajet
46 3.2 – Maladies professionnelles
47 3.3 – Comités d'hygiène et de sécurité
48 3.4 – Dépenses en matière de sécurité

4. Autres conditions de travail

49 4.1 – Durée et aménagement du temps de travail
50 4.2 – Organisation et contenu du travail

5. Formation

51 5.1 – Formation professionnelle
53 5.2 – Congés formation
53 5.3 – Alternance

6. Relations professionnelles

54 6.1 – Représentants du personnel
56 6.2 – Information et communication

7. Autres conditions de vie relevant de l'entreprise

59 7.1 – Action sociale

1. EMPLOI

1.1 – Effectifs

1.1.1 – Effectif total au 31 décembre

En personnes physiques	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	15 611	16 649	16 930
Cadres (classe III)	38 253	36 603	35 466
Maîtrise et exécution (classes II et I)	218 213	207 984	200 100
TOTAL	**272 077**	**261 236**	**252 506**

RÉPARTITION PAR SEXE ET STATUT

	2008			2009			2010		
	Fonctionnaires	**CDD (1)**	**CDI (2)**	**Fonctionnaires**	**CDD (1)**	**CDI (2)**	**Fonctionnaires**	**CDD (1)**	**CDI (2)**
Femmes	66 880	6 309	65 652	63 658	5 355	64 373	60 185	6 382	62 920
Hommes	87 819	5 738	39 679	82 701	5 935	39 214	76 951	7 318	38 750
Ensemble	**154 699**	**12 047**	**105 331**	**146 359**	**11 290**	**103 587**	**137 136**	**13 700**	**101 670**

(1) Titulaires d'un contrat à durée déterminée.
(2) Titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

1.1.2 – Effectif permanent

Il s'agit des agents à temps plein présents du 1er janvier au 31 décembre.

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	13 389	14 500	14 614
Cadres (classe III)	33 093	32 096	30 475
Maîtrise et exécution (classes II et I)	167 422	164 974	155 158
TOTAL	**213 904**	**211 570**	**200 247**

1.1.3 – Nombre de salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée au 31 décembre

En personnes physiques	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	114	95	71
Cadres (classe III)	376	266	274
Maîtrise et exécution (classes II et I)	11 557	10 929	13 355
TOTAL	**12 047**	**11 290**	**13 700**

1.1.4 – Effectif mensuel moyen

En équivalent agents années (moyenne sur 12 mois de l'effectif total mesuré à la fin de chaque mois)	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	14 839	15 788	16 145
Cadres (classe III)	36 691	35 641	34 149
Maîtrise et exécution (classes II et I)	205 872	197 208	186 636
TOTAL	**257 402**	**248 637**	**236 930**

RÉPARTITION PAR STATUT ET CONTRAT

	2010		
	Fonctionnaires	**CDD (1)**	**CDI (2)**
Cadres supérieurs (classe IV)	10 035	82	6 028
Cadres (classe III)	23 146	262	10 741
Maîtrise et exécution (classes II et I)	100 496	8 162	77 978
TOTAL	**133 677**	**8 506**	**94 747**

(1) Titulaires d'un contrat à durée déterminée.
(2) Titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

1.1.5 – Répartition par sexe de l'effectif total au 31 décembre

En personnes physiques

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	5 996	6 458	6 652
	Hommes	9 615	10 191	10 278
	Ensemble	15 611	16 649	16 930
Cadres (classe III)	Femmes	17 149	16 755	16 582
	Hommes	21 104	19 848	18 884
	Ensemble	38 253	36 603	35 466
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	115 696	110 173	106 253
	Hommes	102 517	97 811	93 857
	Ensemble	218 213	207 984	200 110
TOTAL	**Femmes**	**138 841**	**133 386**	**129 487**
	Hommes	**133 236**	**127 850**	**123 019**
	Ensemble	**272 077**	**261 236**	**252 506**

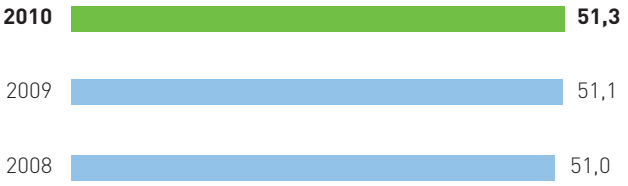
RÉPARTITION PAR DOMAINE DE PILOTAGE

		2010			
		Cadres supérieurs (classe IV)	**Cadres (classe III)**	**Maîtrise et exécution (classes II et I)**	**TOTAL**
Courrier	Femmes	2 568	4 565	64 333	71 466
	Hommes	4 498	8 483	74 178	87 159
	Ensemble	7 066	13 048	138 511	158 625
Colis	Femmes	174	170	1 616	1 960
	Hommes	325	430	3 872	4 627
	Ensemble	499	600	5 488	6 587
Services financiers	Femmes	670	2 104	9 368	12 142
	Hommes	1 201	1 860	4 191	7 252
	Ensemble	1 871	3 964	13 559	19 394
L'Enseigne	Femmes	2 421	9 041	29 384	40 846
	Hommes	3 083	7 183	10 036	20 302
	Ensemble	5 504	16 224	39 420	61 148
Supports et structures	Femmes	819	702	1 552	3 073
	Hommes	1 171	928	1 580	3 679
	Ensemble	1 990	1 630	3 132	6 752
TOTAL	**Femmes**	**6 652**	**16 582**	**106 253**	**129 487**
	Hommes	**10 278**	**18 884**	**93 857**	**123 019**
	Ensemble	**16 930**	**35 466**	**200 110**	**252 506**

1.1.5 bis – Taux de féminisation de l'effectif total au 31 décembre

En pourcentage

ÉVOLUTION GLOBALE



ÉVOLUTION PAR DOMAINE DE PILOTAGE

	2008	2009	2010
Courrier	44,7	44,7	**45,0**
Colis	29,2	29,5	**29,7**
Services financiers	64,2	63,6	**62,6**
L'Enseigne	66,1	66,2	**66,8**
Supports et structures	45,6	45,3	**45,5**

1.1.6 – Répartition par âge de l'effectif au 31 décembre

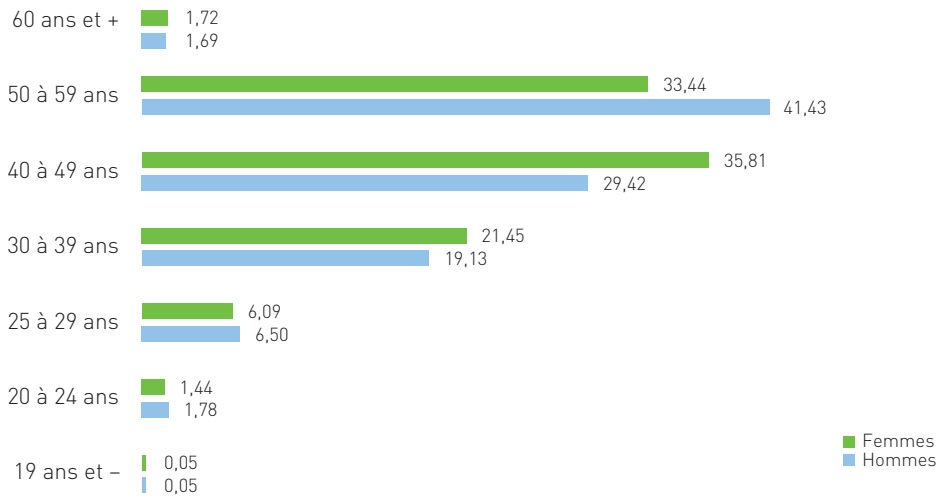
En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	60 ans et +	389	530	571
	50 à 59 ans	5 516	5 985	6 338
	40 à 49 ans	5 565	5 994	6 084
	30 à 39 ans	3 364	3 468	3 363
	25 à 29 ans	589	526	462
	20 à 24 ans	74	51	41
	19 ans et –	–	–	–
Cadres (classe III)	60 ans et +	460	517	550
	50 à 59 ans	13 305	13 379	13 539
	40 à 49 ans	12 984	12 146	11 539
	30 à 39 ans	7 778	7 352	7 051
	25 à 29 ans	2 701	2 449	2 127
	20 à 24 ans	649	494	386
	19 ans et –	–	–	–
Maîtrise et exécution (classes II et I)	60 ans et +	2 576	2 769	2 952
	50 à 59 ans	69 432	70 217	69 219
	40 à 49 ans	69 784	64 748	60 507
	30 à 39 ans	42 406	40 098	38 129
	25 à 29 ans	16 243	14 500	12 433
	20 à 24 ans	6 030	4 624	3 396
	19 ans et –	185	99	119
TOTAL	**60 ans et +**	**3 425**	**3 816**	**4 073**
	50 à 59 ans	**88 253**	**89 581**	**89 096**
	40 à 49 ans	**88 333**	**82 888**	**78 130**
	30 à 39 ans	**53 548**	**50 918**	**48 543**
	25 à 29 ans	**19 533**	**17 475**	**15 022**
	20 à 24 ans	**6 753**	**5 169**	**3 823**
	19 ans et –	**185**	**99**	**119**

En pourcentage

PYRAMIDE DES ÂGES PAR SEXE



ÂGE MOYEN

	2008	2009	2010
Femmes	43,7	44,2	**44,7**
Hommes	44,6	45,1	**45,5**
Ensemble	**44,1**	**44,6**	**45,1**

RÉPARTITION PAR DOMAINE DE PILOTAGE

	2010				
Fonctionnaires et salariés en CDI	**Courrier**	**Colis**	**Services financiers**	**L'Enseigne**	**Supports et structures**
60 ans et +	2 183	35	431	1 223	201
50 à 59 ans	52 017	1 274	8 820	24 006	2 979
40 à 49 ans	47 675	1 768	6 249	20 317	2 121
30 à 39 ans	32 384	2 072	2 313	10 702	1 072
25 à 29 ans	10 258	666	617	3 223	258
20 à 24 ans	2 667	189	190	745	32
19 ans et –	53	15	1	50	–
TOTAL	**147 237**	**6 019**	**18 621**	**60 266**	**6 663**

1.1.7 – Répartition de l'effectif au 31 décembre selon l'ancienneté

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	40 ans et +	253	260	222
	30 à 39 ans	3 900	4 175	4 265
	20 à 29 ans	3 960	4 478	4 681
	10 à 19 ans	3 148	3 407	3 677
	5 à 9 ans	2 009	2 165	2 167
	4 ans et –	2 227	2 069	1 847
Cadres (classe III)	40 ans et +	580	522	373
	30 à 39 ans	10 145	9 409	9 281
	20 à 29 ans	11 047	11 584	11 607
	10 à 19 ans	8 218	7 772	7 672
	5 à 9 ans	4 139	3 774	3 483
	4 ans et –	3 748	3 276	2 776
Maîtrise et exécution (classes II et I)	40 ans et +	856	800	590
	30 à 39 ans	38 177	36 081	35 549
	20 à 29 ans	46 759	47 689	45 773
	10 à 19 ans	61 328	60 982	64 352
	5 à 9 ans	41 977	37 078	29 525
	4 ans et –	17 559	14 425	10 966
TOTAL	**40 ans et +**	**1 689**	**1 582**	**1 185**
	30 à 39 ans	**52 222**	**49 665**	**49 095**
	20 à 29 ans	**61 766**	**63 751**	**62 061**
	10 à 19 ans	**72 694**	**72 161**	**75 701**
	5 à 9 ans	**48 125**	**43 017**	**35 175**
	4 ans et –	**23 534**	**19 770**	**15 589**

ANCIENNETÉ SELON LE SEXE

2010

Fonctionnaires et salariés en CDI	Cadres supérieurs			Cadres			Maîtrise et exécution			TOTAL		
	F	H	E	F	H	E	F	H	E	F	H	E
40 ans et +	43	179	222	138	235	373	248	342	590	429	756	1 185
30 à 39 ans	1 274	2 991	4 265	3 036	6 245	9 281	13 301	22 248	35 549	17 611	31 484	49 095
20 à 29 ans	1 763	2 918	4 681	5 126	6 481	11 607	23 374	22 399	45 773	30 263	31 798	62 061
10 à 19 ans	1 790	1 887	3 677	4 448	3 224	7 672	41 139	23 213	64 352	47 377	28 324	75 701
5 à 9 ans	975	1 192	2 167	2 019	1 464	3 483	17 176	12 349	29 525	20 170	15 005	35 175
4 ans et –	765	1 082	1 847	1 632	1 144	2 776	4 858	6 108	10 966	7 255	8 334	15 589
TOTAL	**6 610**	**10 249**	**16 859**	**16 399**	**18 793**	**35 192**	**100 096**	**86 659**	**186 755**	**123 105**	**115 701**	**238 806**

F : femmes – H : hommes – E : ensemble.

1.1.8 – Répartition de l'effectif au 31 décembre selon une structure de qualification détaillée

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

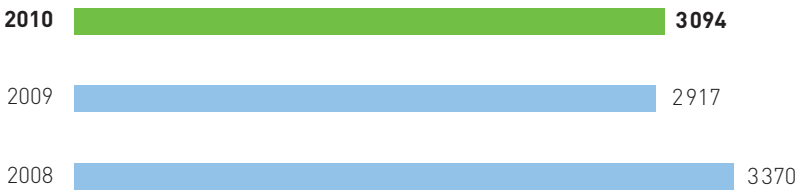
		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Groupes B et C	1 610	1 752	1 836
	Groupe A	13 887	14 802	15 023
Cadres (classe III)	III3	10 623	10 713	10 901
	III2	11 165	10 793	10 793
	III1	16 089	14 831	13 498
Maîtrise et exécution (classes II et I)	II3	14 411	17 461	19 137
	II2	45 903	45 415	44 445
	II1	31 046	28 896	26 860
	I3	48 155	49 776	49 500
	I2	67 092	55 477	46 798
	I1	49	30	15
TOTAL		**260 030**	**249 946**	**238 806**

1.2 – Travailleurs extérieurs

1.2.1 – Nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure

En équivalent agents années

PERSONNEL INTÉRIMAIRE



En pourcentage

RÉPARTITION DU PERSONNEL INTÉRIMAIRE PAR DOMAINE DE PILOTAGE

	2008	2009	2010
Courrier	78	70	62
Colis	10	16	21
L'Enseigne	4	6	10
Services financiers	5	4	3
Supports et structures	3	4	4

1.3 – Embauches

1.3.1 – Nombre d'embauches par contrat à durée indéterminée

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	246	153	112
	Hommes	326	216	171
	Ensemble	572	369	283
Cadres (classe III)	Femmes	539	298	287
	Hommes	431	198	200
	Ensemble	970	496	487
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	3 252	1 215	888
	Hommes	3 444	1 352	1 215
	Ensemble	6 696	2 567	2 103
TOTAL	**Femmes**	**4 037**	**1 666**	**1 287**
	Hommes	**4 201**	**1 766**	**1 586**
	Ensemble	**8 238**	**3 432**	**2 873**

1.3.2 – Nombre d'embauches [1] par contrat à durée déterminée

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	40	66	36
	Hommes	24	28	26
	Ensemble	64	94	62
Cadres (classe III)	Femmes	99	170	50
	Hommes	53	100	20
	Ensemble	152	270	70
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	8 447	7 219	7 250
	Hommes	7 192	7 431	8 213
	Ensemble	15 639	14 650	15 463
TOTAL	**Femmes**	**8 586**	**7 455**	**7 336**
	Hommes	**7 269**	**7 559**	**8 259**
	Ensemble	**15 855**	**15 014**	**15 595**

(1) Nombre de contrats de plus d'un mois.

1.3.3 – Nombre d'embauches de travailleurs de moins de 25 ans

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	31	13	13
	Hommes	36	16	15
	Ensemble	67	29	28
Cadres (classe III)	Femmes	226	98	120
	Hommes	130	52	66
	Ensemble	356	150	186
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	1 304	523	443
	Hommes	1 559	620	623
	Ensemble	2 863	1 143	1 066
TOTAL	**Femmes**	**1 561**	**634**	**576**
	Hommes	**1 725**	**688**	**704**
	Ensemble	**3 286**	**1 322**	**1 280**

1.4 – Départs

1.4.1 – Total des départs

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	201	201	222
	Hommes	482	458	526
	Ensemble	683	659	748
Cadres (classe III)	Femmes	886	652	653
	Hommes	1 365	1 109	1 110
	Ensemble	2 251	1 761	1 763
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	5 480	4 399	4 795
	Hommes	6 584	4 939	5 600
	Ensemble	12 064	9 338	10 395
TOTAL	**Femmes**	**6 567**	**5 252**	**5 670**
	Hommes	**8 431**	**6 506**	**7 236**
	Ensemble	**14 998**	**11 758**	**12 906**

1.4.2 – Nombre de démissions

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	67	72	51
	Hommes	77	74	91
	Ensemble	144	146	142
Cadres (classe III)	Femmes	185	147	161
	Hommes	204	125	113
	Ensemble	389	272	274
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	1 216	986	974
	Hommes	952	667	685
	Ensemble	2 168	1 653	1 659
TOTAL	**Femmes**	**1 468**	**1 205**	**1 186**
	Hommes	**1 233**	**866**	**889**
	Ensemble	**2 701**	**2 071**	**2 075**

1.4.3 – Nombre de licenciements

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	7	13	9
	Hommes	21	23	16
	Ensemble	28	36	25
Cadres (classe III)	Femmes	45	40	39
	Hommes	79	64	44
	Ensemble	124	104	83
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	549	537	512
	Hommes	773	712	600
	Ensemble	1 322	1 249	1 112
TOTAL	**Femmes**	**601**	**590**	**560**
	Hommes	**873**	**799**	**660**
	Ensemble	**1 474**	**1 389**	**1 220**

1.4.3 bis – Nombre de révocations

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	–	2	–
	Hommes	–	2	3
	Ensemble	–	4	3
Cadres (classe III)	Femmes	3	7	2
	Hommes	19	15	13
	Ensemble	22	22	15
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	16	18	14
	Hommes	48	35	27
	Ensemble	64	53	41
TOTAL	**Femmes**	**19**	**27**	**16**
	Hommes	**67**	**52**	**43**
	Ensemble	**86**	**79**	**59**

1.4.4 – Départs au cours de la période d'essai

En personnes physiques

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	12	4	5
	Hommes	17	11	8
	Ensemble	29	15	13
Cadres (classe III)	Femmes	48	10	15
	Hommes	56	15	13
	Ensemble	104	25	28
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	214	56	34
	Hommes	515	111	86
	Ensemble	729	167	120
TOTAL	**Femmes**	**274**	**70**	**54**
	Hommes	**588**	**137**	**107**
	Ensemble	**862**	**207**	**161**

1.4.5 – Départs volontaires en retraite et préretraite

En personnes physiques

DÉPARTS EN RETRAITE

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	112	105	152
	Hommes	358	338	399
	Ensemble	470	443	551
Cadres (classe III)	Femmes	591	440	416
	Hommes	959	851	893
	Ensemble	1 550	1 291	1 309
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	3 371	2 730	3 099
	Hommes	4 015	3 198	3 955
	Ensemble	7 386	5 928	7 054
TOTAL	**Femmes**	**4 074**	**3 275**	**3 667**
	Hommes	**5 332**	**4 387**	**5 247**
	Ensemble	**9 406**	**7 662**	**8 914**

DÉPARTS EN PRÉRETRAITE

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	3	–	1
	Hommes	–	7	–
	Ensemble	3	7	1
Cadres (classe III)	Femmes	12	6	1
	Hommes	36	10	3
	Ensemble	48	16	4
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	45	17	15
	Hommes	22	17	14
	Ensemble	67	34	29
TOTAL	**Femmes**	**60**	**23**	**17**
	Hommes	**58**	**34**	**17**
	Ensemble	**118**	**57**	**34**

1.4.6 – Décès

En personnes physiques		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	3	6	5
	Hommes	9	12	9
	Ensemble	12	18	14
Cadres (classe III)	Femmes	14	11	20
	Hommes	48	51	34
	Ensemble	62	62	54
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	114	102	162
	Hommes	281	271	247
	Ensemble	395	373	409
TOTAL	**Femmes**	**131**	**119**	**187**
	Hommes	**338**	**334**	**290**
	Ensemble	**469**	**453**	**477**

1.5 – Promotions

1.5.1 – Nombre d'agents promus dans l'année dans une catégorie supérieure

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

		2010
Intra cadres supérieurs	Femmes	40
	Hommes	46
	Ensemble	86
Cadres vers cadres supérieurs	Femmes	271
	Hommes	471
	Ensemble	742
Intra cadres	Femmes	1 502
	Hommes	1 669
	Ensemble	3 171
Maîtrise et exécution vers cadres	Femmes	552
	Hommes	516
	Ensemble	1 068
Intra maîtrise et exécution	Femmes	8 718
	Hommes	7 503
	Ensemble	16 221
TOTAL	**Femmes**	**11 083**
	Hommes	**10 205**
	Ensemble	**21 288**

ÉVOLUTION GLOBALE

	2008	2009	2010
Femmes	13 756	14 740	11 083
Hommes	13 177	13 298	10 205
Ensemble	**26 933**	**28 038**	**21 288**

1.6 – Personnes handicapées

1.6.1 – Nombre de bénéficiaires de l'obligation d'emploi

En personnes physiques	2008	2009	2010
Total d'agents bénéficiaires de l'obligation d'emploi [1]	14 322	13 949	**14 058**
– dont nombre d'agents reconnus travailleurs handicapés	2 129	2 145	**2 179**
y compris le flux entrant sur l'année de personnels reconnus travailleurs handicapés	*294*	*257*	**249**
– dont nombre d'agents reconnus inaptes reclassés	11 089	10 365	**10 513**
– dont autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi	1 104	1 439	**1 366**

(1) Agents reconnus travailleurs handicapés, agents reconnus inaptes à leur emploi et reclassés sur un poste compatible avec leur état de santé, agents bénéficiant d'une allocation temporaire d'invalidité à titre civil ou militaire.

RÉPARTITION DES AGENTS RECONNUS TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

	Fonctionnaires et salariés			
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)	**Maîtrise et exécution**		
		Classe II	Classe I	**TOTAL**
Femmes	78	567	330	**975**
Hommes	118	490	596	**1 204**
Ensemble	**196**	**1 057**	**926**	**2 179**

RÉPARTITION DES AGENTS RECONNUS INAPTES RECLASSÉS

	Fonctionnaires et salariés			
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)	**Maîtrise et exécution**		
		Classe II	Classe I	**TOTAL**
Femmes	347	2 615	2 836	**5 798**
Hommes	376	1 831	2 508	**4 715**
Ensemble	**723**	**4 446**	**5 344**	**10 513**

RÉPARTITION DES AUTRES BÉNÉFICIAIRES DE L'OBLIGATION D'EMPLOI

	Fonctionnaires et salariés								
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)		**Maîtrise et exécution**				**TOTAL**		
			Classe II		Classe I				
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	**Femmes**	**Hommes**	**Ensemble**
Agents bénéficiaires d'une pension d'invalidité à titre civil	64	143	234	242	184	325	**482**	**710**	**1 192**
Agents bénéficiaires d'une pension d'invalidité à titre militaire	–	14	3	70	1	86	**4**	**170**	**174**

RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES BÉNÉFICIAIRES DE L'OBLIGATION D'EMPLOI

	Fonctionnaires et salariés						
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)		**Maîtrise et exécution**				
			Classe II		Classe I		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	**TOTAL**
Droit public	426	595	2 777	2 413	2 075	2 880	**11 166**
Droit privé	60	53	643	215	1 281	640	**2 892**
Sous-total	486	648	3 420	2 628	3 356	3 520	**14 058**
TOTAL	**1 134**		**6 048**		**6 876**		**14 058**

1.7 – Absentéisme

1.7.1 – Taux d'absentéisme pour maladie [1]

En pourcentage	2008	2009	2010
Fonctionnaires	5,61	5,73	6,05
Salariés en CDI	5,13	5,41	5,78
Ensemble	**5,42**	**5,60**	**5,93**

(1) Nombre de journées d'absence pour maladie (indicateur 1.7.3) rapporté au produit de l'effectif mensuel moyen en personnes physiques de l'année par le nombre de jours dans l'année.

1.7.2 – Nombre de journées d'absence [2]

FONCTIONNAIRES

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	82 073	88 633	96 840
Cadres (classe III)	401 812	387 655	390 999
Maîtrise et exécution (classes II et I)	3 284 921	3 157 525	3 063 619
TOTAL	**3 768 806**	**3 633 813**	**3 551 458**

SALARIÉS EN CDI

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	64 878	74 187	78 060
Cadres (classe III)	249 866	271 559	270 630
Maîtrise et exécution (classes II et I)	2 599 031	2 696 041	2 795 947
TOTAL	**2 913 775**	**3 041 787**	**3 144 637**

(2) Les données des indicateurs 1.7.2 à 1.7.7 sont exprimées en jours calendaires.

1.7.3 – Nombre de journées d'absence pour maladie [1]

FONCTIONNAIRES

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	68 290	75 323	81 863
Cadres (classe III)	354 974	347 218	354 026
Maîtrise et exécution (classes II et I)	2 830 961	2 712 036	2 683 446
TOTAL	**3 254 225**	**3 134 577**	**3 119 335**

SALARIÉS EN CDI

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	30 672	36 393	40 374
Cadres (classe III)	134 900	151 666	153 570
Maîtrise et exécution (classes II et I)	1 798 189	1 872 427	1 955 954
TOTAL	**1 963 761**	**2 060 486**	**2 149 898**

(1) Y compris longue maladie, affection de longue durée et maladie grave.

.

1.7.4 – Répartition des absences pour maladie selon leur durée

Cet indicateur donne le nombre de jours d'absence selon la durée de l'arrêt [2].

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

	Durée de l'arrêt	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	30 jours et –	36 534	41 790	41 549
	31 à 90 jours	21 979	24 993	30 127
	91 jours et +	18 038	16 188	20 713
Cadres (classe III)	30 jours et –	155 357	158 979	148 264
	31 à 90 jours	91 465	96 323	96 389
	91 jours et +	78 288	83 391	95 088
Maîtrise et exécution (classes II et I)	30 jours et –	1 543 515	1 508 308	1 470 713
	31 à 90 jours	828 295	824 084	857 638
	91 jours et +	816 818	806 115	849 281
TOTAL	**30 jours et –**	**1 735 406**	**1 709 077**	**1 660 526**
	31 à 90 jours	**941 739**	**945 400**	**984 154**
	91 jours et +	**913 144**	**905 694**	**965 082**

(2) Hors longue maladie, affection de longue durée et maladie grave.

1.7.5 – Nombre de journées d'absence pour accidents de travail et de trajet

FONCTIONNAIRES (ACCIDENTS DE SERVICE ET DE TRAJET)

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	2 518	2 500	4 397
Cadres (classe III)	19 584	18 622	15 968
Maîtrise et exécution (classes II et I)	303 194	311 154	267 121
TOTAL	**325 296**	**332 276**	**287 486**

SALARIÉS EN CDI (ACCIDENTS DE TRAVAIL ET DE TRAJET)

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	1 573	728	1 692
Cadres (classe III)	6 286	7 115	8 185
Maîtrise et exécution (classes II et I)	317 506	338 398	369 624
TOTAL	**325 365**	**346 241**	**379 501**

1.7.6 – Nombre de journées d'absence pour maternité, adoption et paternité

FONCTIONNAIRES

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Maternité et adoption	6 936	5 906	5 178
	Paternité	366	342	253
Cadres (classe III)	Maternité et adoption	12 476	7 510	5 539
	Paternité	899	607	605
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Maternité et adoption	73 068	62 083	44 743
	Paternité	4 634	4 027	3 155
TOTAL	**Maternité et adoption**	**92 480**	**75 499**	**55 460**
	Paternité	**5 899**	**4 976**	**4 013**

SALARIÉS EN CDI

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Maternité et adoption	26 234	29 454	28 973
	Paternité	1 950	2 260	2 089
Cadres (classe III)	Maternité et adoption	92 223	95 002	93 125
	Paternité	3 728	3 808	3 730
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Maternité et adoption	382 265	373 575	360 628
	Paternité	21 631	22 560	22 678
TOTAL	**Maternité et adoption**	**500 722**	**498 031**	**482 726**
	Paternité	**27 309**	**28 628**	**28 497**

1.7.7 – Nombre de journées d'absence pour congés autorisés (événements familiaux, etc.)

FONCTIONNAIRES

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	3 963	4 562	5 149
Cadres (classe III)	13 879	13 698	14 861
Maîtrise et exécution (classes II et I)	73 064	68 225	65 154
TOTAL	**90 906**	**86 485**	**85 164**

SALARIÉS EN CDI

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	4 449	5 352	4 932
Cadres (classe III)	12 729	13 968	12 020
Maîtrise et exécution (classes II et I)	79 440	89 081	87 063
TOTAL	**96 618**	**108 401**	**104 015**

2. RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES

2.1 – Montant des rémunérations

2.1.1 – Rémunération mensuelle moyenne en 2010

En euros

RÉMUNÉRATION BRUTE [1]

	FONCTIONNAIRES			SALARIÉS EN CDI		
	Femmes	**Hommes**	**Ensemble**	**Femmes**	**Hommes**	**Ensemble**
Groupes B et C	6 410	7 415	7 133	6 365	7 255	6 839
Groupe A	3 853	3 898	3 882	3 612	3 722	3 673
Cadres	2 770	2 814	2 797	2 139	2 097	2 116
Maîtrise et exécution	2 167	2 126	2 147	1 846	1 706	1 803
Ensemble	**2 381**	**2 441**	**2 414**	**1 994**	**1 987**	**1 994**

RÉMUNÉRATION NETTE

	FONCTIONNAIRES [2]			SALARIÉS EN CDI [3]		
	Femmes	**Hommes**	**Ensemble**	**Femmes**	**Hommes**	**Ensemble**
Groupes B et C	5 492	6 382	6 129	5 315	6 058	5 729
Groupe A	3 268	3 300	3 286	2 979	3 063	3 028
Cadres	2 345	2 382	2 369	1 750	1 717	1 731
Maîtrise et exécution	1 826	1 784	1 805	1 500	1 395	1 472
Ensemble	**2 006**	**2 048**	**2 033**	**1 628**	**1 624**	**1 627**

(1) Traitement ou salaire brut + indemnité de résidence ou complément géographique + complément La Poste + complément bi-annuel.
(2) Traitement net (traitement brut – cotisations sociales obligatoires) + indemnité de résidence + complément La Poste + complément bi-annuel.
(3) Salaire brut + complément géographique + complément La Poste + complément bi-annuel – cotisations sociales obligatoires sur l'ensemble.

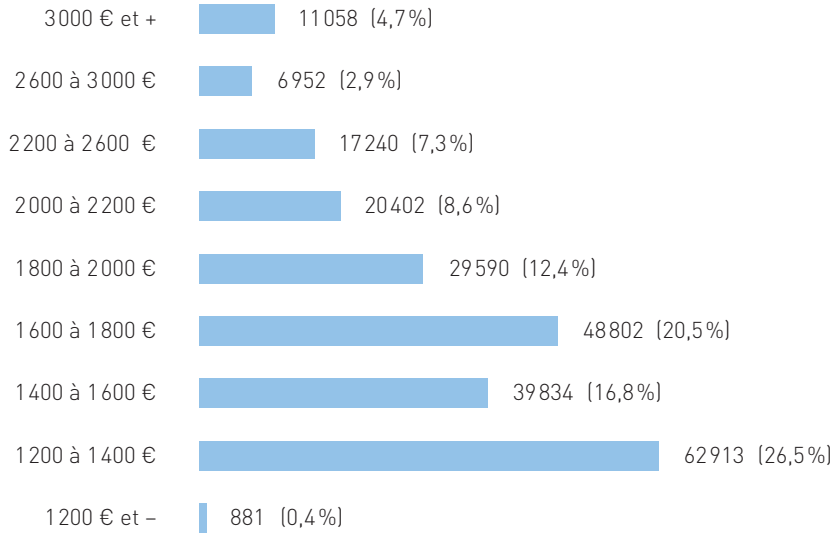
ÉVOLUTION GLOBALE

	FONCTIONNAIRES			SALARIÉS EN CDI		
	2008	**2009**	**2010**	**2008**	**2009**	**2010**
Salaires bruts	2 318	2 367	2 414	1 875	1 940	1 994

2.1.2 – Grille des rémunérations [1]

Année 2010 (en décembre)

RÉPARTITION DES AGENTS EN FONCTION DES RÉMUNÉRATIONS MENSUELLES NETTES

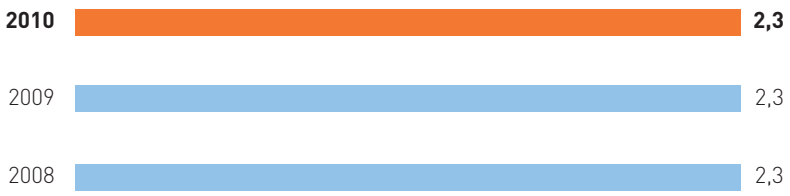


(1) Agents sur la base d'équivalence en unités à temps complet.

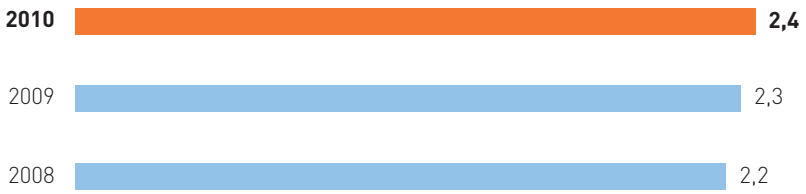
2.2 – Hiérarchie des rémunérations

2.2.1 – Rapport entre la moyenne des rémunérations des 10 % des agents touchant les rémunérations les plus élevées et celles correspondant aux 10 % des agents touchant les rémunérations les moins élevées

FONCTIONNAIRES



SALARIÉS



2.2.2 – Montant global des dix rémunérations les plus élevées

En euros

RÉMUNÉRATIONS DUES AU TITRE DE L'ANNÉE

	2008	2009	2010
Montant brut	3 631 359	3 753 905	3 973 144

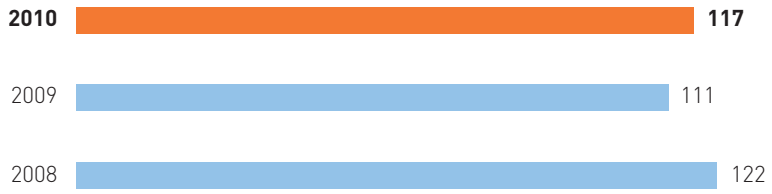
Salaire de base + part variable attribuée en fonction des résultats de l'année.

2.3 – Charges accessoires

2.3.1 – Montant des versements effectués à des entreprises pour mise à disposition de personnel

En millions d'euros

MONTANT DES VERSEMENTS À DES ENTREPRISES DE TRAVAIL TEMPORAIRE



3. CONDITIONS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

3.1 – Accidents de travail et de trajet

3.1.1 – Nombre d'accidents avec arrêt de travail

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS

		2008	2009	2010
Accidents de service et de travail	Femmes	6 689	6 669	7 290
	Hommes	5 191	5 140	5 510
	Ensemble	11 880	11 809	12 800

3.1.2 – Nombre d'incapacités [1] permanentes (partielles et totales) notifiées à l'entreprise pendant l'année

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS

		2008	2009	2010
Consécutives à des accidents de trajet	Femmes	28	48	43
	Hommes	25	33	29
	Ensemble	53	81	72
Consécutives à des accidents de service ou de travail	Femmes	116	205	234
	Hommes	117	195	178
	Ensemble	233	400	412

(1) Ces incapacités peuvent résulter d'accidents survenus pendant l'année ou au cours des années précédentes.

3.1.3 – Nombre d'accidents mortels de travail et de trajet

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS

	2008	2009	2010
Accidents de trajet	2	6	5
Accidents de service et de travail	7	3	8

3.1.4 – Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS

	2008	2009	2010
Femmes	1 135	1 142	1 241
Hommes	843	787	863
Ensemble	1 978	1 929	2 104

3.2 – Maladies professionnelles

3.2.1 – Nombre d'agents atteints par des affections pathologiques à caractère professionnel et caractérisation de celles-ci

Tableau de recensement des maladies professionnelles reconnues au cours de l'année. Les numéros figurant après les libellés renvoient à la codification du Code de Sécurité sociale (article R. 421-3).

DÉNOMINATION DE LA MALADIE	2008	2009	2010
Amiante (30)	3	1	1
Cancer broncho-pulmonaire (30 bis)	0	0	0
Lésions cutanées (sels de nickel) (37)	0	0	0
Surdité (42)	0	0	1
Affections périarticulaires (57)	283	386	408
Lésions cutanées (65)	0	2	0
Rachis lombaire (97)	1	1	2
Rachis lombaire (98)	7	13	10
Autres	6	5	19
TOTAL	**300**	**408**	**441**

3.2.1 bis – Médecine du Travail de La Poste

EFFECTIFS DE LA MÉDECINE DU TRAVAIL	2008	2009	2010
Médecins du travail de La Poste	154	151	152
Médecins en service interentreprise	11	12	17
Infirmiers	101	100	100
Agents chargés du secrétariat médical	85	85	87

Au 31 décembre 2010, chaque médecin du travail employé par La Poste prenait en charge 1 661 agents.

MONTANTS CONSACRÉS À LA MÉDECINE DU TRAVAIL	2008	2009	2010
Dépenses globales en millions d'euros (fonctionnement, investissements, salaires, formation)	19,1	17,2	17,3
Dépenses par agent en euros	70	66	68

3.2.1 ter – Médecine de contrôle

NOMBRE D'INTERVENTIONS AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES EFFECTUÉES AU TITRE DE LA MÉDECINE DE CONTRÔLE

	2008	2009	2010
Contre-visites en matière de congés ordinaires de maladie	7 178	7 436	6 475
Examens d'agents victimes d'accidents de service	4 591	4 040	3 837
Examens d'agents en vue de la reconnaissance d'une maladie professionnelle	886	954	1 128
Examens d'agents en vue du premier octroi de CLM/CLD	6 582	6 530	6 264
Dossiers examinés en Comité médical	13 606	13 006	12 825
Dossiers examinés en Commission de Réforme	4 423	3 475	3 287
Autres examens [1]	6 061	7 409	6 229

[1] Cette rubrique comprend les examens suivants : prolongation CLM/CLD, mi-temps thérapeutique, cure thermale, COM de plus de six mois, retraite invalidité, tierce personne, disponibilité d'office pour maladie.

3.3 – Comités d'hygiène et de sécurité

3.3.1 – Nombre de réunions des Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

Au 31 décembre 2010, il existait 1 410 Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail à La Poste, se répartissant comme suit :

	2010
Établissements et directions nationales Courrier	1 204
Établissements et directions nationales Colis	50
Établissements et directions de l'Enseigne	108
Établissements et directions nationales des Services financiers	39
Directions à compétence nationale transverses	9
NOMBRE TOTAL DE CHSCT	**1 410**

En 2010, ils ont tenu 3 388 réunions, se répartissant comme suit :

	2008	2009	2010
Réunions ordinaires	2 674	2 955	2 465
Réunions extraordinaires	1 111	1 013	867
Réunions en urgence (24 heures)	48	59	56
NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS	**3 833**	**4 027**	**3 388**

3.4 – Dépenses en matière de sécurité

3.4.1 – Effectif formé à la sécurité dans l'année

En personnes physiques

TYPE DE FORMATION	2008	2009	2010
Caristes tractoristes	1 898	1 494	2 245
Prévention des risques liés à la manutention	13 388	13 159	15 847
École du dos / Mon métier, mon dos	2 860	2 356	1 622
Prévention routière	29 505	19 738	19 734
Gestes élémentaires de début d'incendie (GEDI)	9 861	8 966	7 397
Premiers secours civiques de niveau 1 (PSC1) et recyclage	11 908	11 834	10 733
Membres CHSCT	5 618	1 660	828
Prévention, sécurité au travail	6 994	10 155	4 194
Gestion du stress lié aux situations d'agressivité	1 760	2 539	567
Habilitation électrique et recyclage	2 659	2 933	2 491
Risques chimiques	35	7	–
Prévention et gestion des incivilités	–	–	4 897
TOTAL	**86 486**	**74 841**	**70 555**

4. AUTRES CONDITIONS DE TRAVAIL

4.1 – Durée et aménagement du temps de travail

4.1.1 – Horaire hebdomadaire moyen

En pourcentage

DURÉE HEBDOMADAIRE DE TRAVAIL [1]	2008	2009	2010
35 h 00	96	94	92
33 h 45	1	1	1
32 h 00	3	5	7
TOTAL	**100**	**100**	**100**

(1) Les agents dont la DHT est comprise entre deux bornes sont comptabilisés avec la population de la borne supérieure.

4.1.1 bis – Durée mensuelle de travail des salariés en CDI

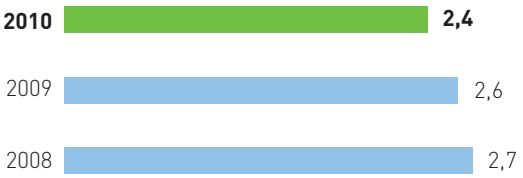
En pourcentage des effectifs

Par tranche de durée (en décembre)

	2008	2009	2010
Moins de 20 %	0,6	0,54	0,6
20 % ≤ durée < 50 %	1,4	1,12	1,1
50 % ≤ durée < 80 %	3,9	3,36	3,4
80 % ≤ durée < 100 %	5,5	6,02	6,8
Durée = 100 %	88,6	88,96	88,1
TOTAL	**100,00**	**100,00**	**100,00**

4.1.1 ter – Nombre de repos compensateurs rendus ou payés

En jours par agent



4.1.2 – Nombre d'agents travaillant à temps partiel

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI

		2010						
		< 50 %	**50 % à 59 %**	**60 % à 69 %**	**70 % à 79 %**	**80 % à 89 %**	**90 % à 99 %**	**Ensemble**
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	15	29	18	75	339	299	775
	Hommes	22	19	4	163	78	37	323
	Ensemble	37	48	22	238	417	336	1 098
Cadres (classe III)	Femmes	4	105	29	245	1 148	372	1 903
	Hommes	2	33	7	370	317	70	799
	Ensemble	6	138	36	615	1 465	442	2 702
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	1 213	1 943	810	2 095	11 246	1 588	18 895
	Hommes	403	352	120	632	2 402	340	4 249
	Ensemble	1 616	2 295	930	2 727	13 648	1 928	23 144
Ensemble	**Femmes**	**1 232**	**2 077**	**857**	**2 415**	**12 733**	**2 259**	**21 573**
	Hommes	**427**	**404**	**131**	**1 165**	**2 797**	**447**	**5 371**
	Ensemble	**1 659**	**2 481**	**988**	**3 580**	**15 530**	**2 706**	**26 944**

4.2 – Organisation et contenu du travail

4.2.1 – Nombre de personnes occupant des emplois de nuit

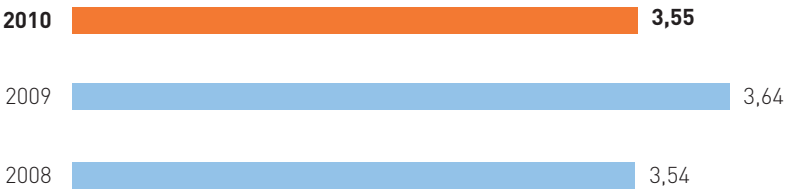
En personnes physiques

	2008	2009	2010
Femmes	2 585	2 415	1 991
Hommes	7 895	6 941	5 781
Ensemble	**10 480**	**9 356**	**7 772**

5. FORMATION

5.1 – Formation professionnelle

5.1.1 – Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation professionnelle



5.1.2 – Montants consacrés à la formation professionnelle

En milliers d'euros	2010
Dépenses d'enseignement, de fonctionnement et divers (dépenses de formation interne, d'équipement en matériel de bureau, de formation externe)	98 244
Dépenses afférentes aux stagiaires (rémunérations, transport et hébergement)	69 694
Autres dépenses (versements à un organisme collecteur paritaire agréé CIF, financement des formations professionnelles en alternance et autres versements)	20 367
Congés de formation professionnelle	1 154
TOTAL	**189 459**
Taxe d'apprentissage et versements au titre du CIF-CDD	52 840
DÉPENSES GLOBALES DE FORMATION	**242 299**

5.1.3 – Nombre d'agents formés

En personnes physiques

FONCTIONNAIRES ET SALARIÉS EN CDI AYANT SUIVI AU MOINS UN STAGE

		2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	4 246	4 634	4 834
	Hommes	7 190	7 445	7 503
	Ensemble	11 436	12 079	12 337
Cadres (classe III)	Femmes	13 830	13 649	12 891
	Hommes	16 228	15 510	13 803
	Ensemble	30 058	29 159	26 694
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	69 920	64 587	53 075
	Hommes	52 835	50 460	43 066
	Ensemble	122 755	115 047	96 141
TOTAL	**Femmes**	**87 996**	**82 870**	**70 800**
	Hommes	**76 253**	**73 415**	**64 372**
	Ensemble	**164 249**	**156 285**	**135 172**

5.1.4 – Nombre de jours de formation

Jours de formation pris en charge en totalité par La Poste au titre de la formation professionnelle

	2008	2009	2010
Cadres supérieurs (classe IV)	49 377	62 379	66 510
Cadres (classe III)	204 294	196 125	171 021
Maîtrise et exécution (classes II et I)	442 488	411 185	345 976
TOTAL	**696 159**	**669 689**	**583 507**

Décomposition par type de formation

	2008	2009	2010
Adaptation au poste de travail	608 099	561 389	455 957
Évolution ou maintien de l'emploi	11 947	21 582	26 527
Développement des compétences	22 805	26 136	21 359
Autres dispositifs	53 308	60 581	79 665
TOTAL	**696 159**	**669 689**	**583 507**

5.2 – Congés formation

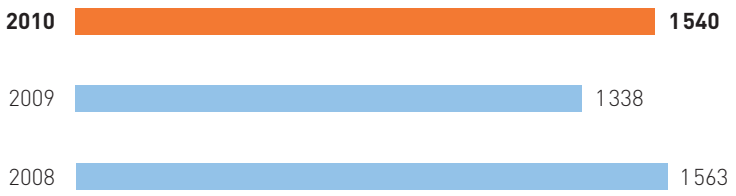
5.2.1 – Nombre d'agents ayant bénéficié d'un congé de formation rémunéré

En personnes physiques

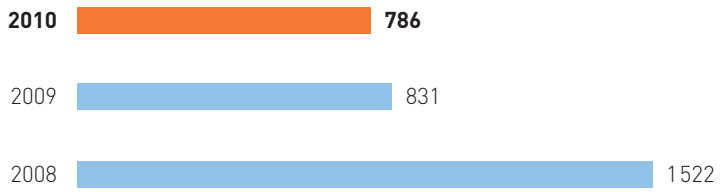
	2008	2009	2010
CFP	128	138	214
CIF	730	667	781
TOTAL	**858**	**805**	**995**

5.3 – Alternance

5.3.1 – Nombre de contrats d'apprentissage conclus dans l'année



5.3.1 bis – Nombre de contrats de professionnalisation au 31 décembre



6. RELATIONS PROFESSIONNELLES

6.1 – Représentants du personnel

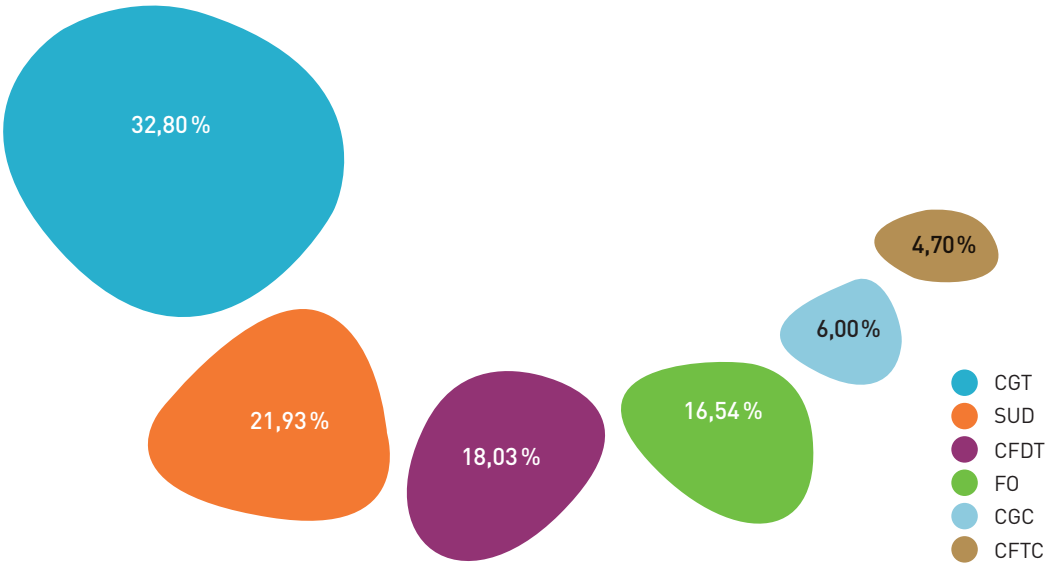
6.1.1 – Participation aux élections

CONSEIL D'ADMINISTRATION (16 NOVEMBRE 2010)

Taux de participation : 71,7 %

Représentants élus : 3 CGT, 1 CFDT, 1 FO, 2 SUD

Pourcentages de voix obtenues

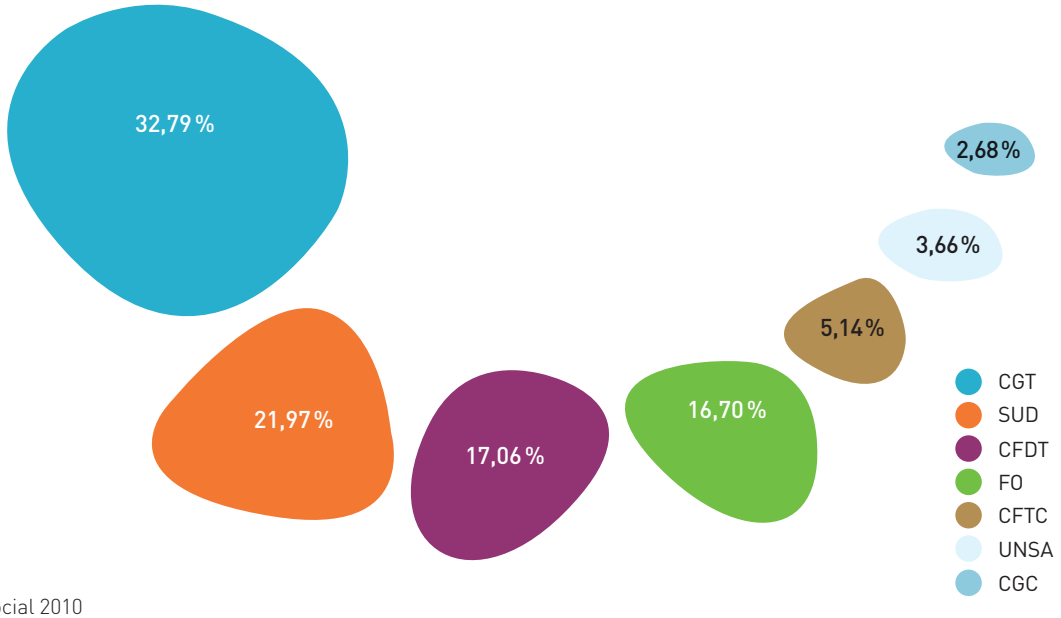


COMMISSIONS ADMINISTRATIVES PARITAIRES ET COMMISSIONS CONSULTATIVES PARITAIRES (23 OCTOBRE 2007)

Résultats des élections des représentants du personnel auprès des Commissions Administratives Paritaires et des Commissions Consultatives Paritaires de niveau national.

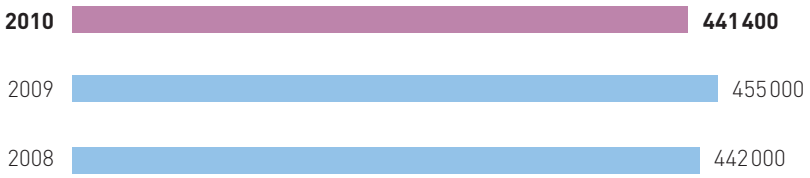
Taux de participation : 80,73 %

Pourcentages de voix obtenues

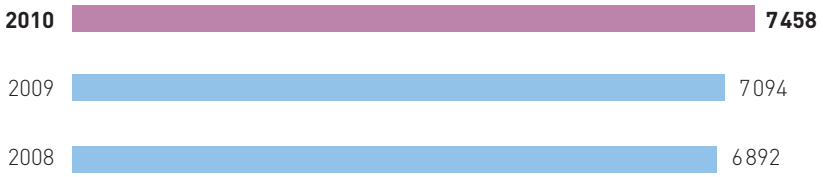


6.1.2 – Volume global des crédits d'heures utilisés

En jours



6.1.3 – Nombre de réunions avec les représentants du personnel (1)



(1) Rencontres bilatérales, réunions plénières de concertation et de négociation (réunions de la Commission d'Échange sur la Stratégie de La Poste et de la Commission du Dialogue Social de La Poste notamment).

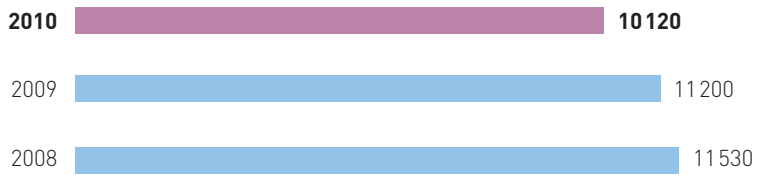
6.1.4 – Dates de signature des accords signés dans l'entreprise pendant l'année

Seuls les accords nationaux sont cités ci-dessous :

- avenant n° 4 à l'accord prévoyance santé du 26 avril 2010 ;
- accord Avenir des métiers bancaires des Centres financiers 2011-2015 du 29 juin 2010 ;
- accord social sur le métier de guichetier en bureau de poste du 4 novembre 2010 ;
- avenant n° 4 à l'accord relatif à l'emploi des travailleurs handicapés et des postiers en situation d'inaptitude à leur poste de travail du 29 novembre 2010 ;
- avenant n° 5 à l'accord prévoyance santé du 2 décembre 2010 ;
- accord relatif aux mesures salariales pour l'année 2011 du 20 décembre 2010 ;
- avenant à la convention commune du 20 décembre 2010.

6.1.5 – Nombre de bénéficiaires d'un congé de formation syndicale

En personnes physiques



6.1.6 – Nombre d'arrêts de travail par agent et par an du fait de grèves nationales ou locales

En jours par agent et par an	2008	2009	2010
Grèves locales	0,22	0,32	**0,25**
Grèves nationales	0,58	1,07	**1,73**

6.2 – Information et communication

6.2.1 – Nombre d'heures consacrées aux réunions du personnel

La communication orale de proximité crée une dynamique d'échanges avec les postiers, donne du sens à la stratégie de l'entreprise au quotidien et renforce le management de proximité. C'est un levier majeur d'accompagnement des évolutions. Dans ce cadre, La Poste a généralisé les espaces-temps réservés à la communication (ETC). L'ETC est un rendez-vous régulier, d'une heure mensuelle ou de 30 minutes par quinzaine, pendant lequel le manager de proximité informe, écoute et échange avec les collaborateurs de son équipe. Le contenu des ETC est constitué du traitement de questions d'actualité, du traitement d'un dossier, national ou local, et d'une période de questions diverses laissées à l'appréciation des collaborateurs présents.

6.2.2 – Procédure d'accueil

La procédure d'accueil comprend à La Poste :

- la remise d'un livret d'accueil et d'un livret « Mon métier, ma déontologie » ;
- une formation de base dispensée dès le recrutement ;
- un suivi formalisé par le manager de proximité durant toute la période d'intégration.

Lors de leur prise de fonction, tous les postiers prêtent serment devant leur manager de proximité. Cette prestation est précédée d'une présentation par le responsable des dispositions du Code pénal relatives à l'inviolabilité des correspondances et au secret professionnel, des obligations professionnelles et des sanctions applicables en cas de manquement à celles-ci.

6.2.3 – Procédures d'information ascendante ou descendante

L'information des agents s'appuie sur un dispositif éditorial cohérent de canaux et de supports intégrant la communication orale de proximité, les publications internes papier et en ligne et l'affichage.

Nom du canal/support	Type de canal/support et périodicité	Public/destinataires	Contenu
Espaces-temps communication	Réunions mensuelles inscrites au cadre d'organisation des établissements	Tous les postiers	Échanges avec les managers sur les problématiques nationales et locales.
Forum	Magazine mensuel	Tous les postiers	Informer sur l'actualité et les projets du Groupe. Montrer comment les postiers vivent La Poste au quotidien.
i.poste	Portail intranet du Groupe	Tous les postiers accédant à l'intranet	Portail diffusant de l'information sur le Groupe et permettant d'accéder aux sites intranets des Métiers et filières du Groupe La Poste.
Jourpost	Dispositif national d'information régionale	Tous les postiers	Publication régionale informant sur l'actualité locale et la déclinaison locale des décisions et projets nationaux.
Infos Poste	Affichage selon actualité dans tous les établissements	Tous les postiers de l'Établissement	Information ponctuelle, nationale, départementale ou locale.
Ligne Managers	Intranet en accès réservé	Les cadres de La Poste	Suivi en temps réel de l'actualité du Groupe et de son environnement en proposant différents modes de lecture. Aide à décrypter les grands changements que vit le Groupe et à en expliquer le sens et la portée à ses équipes.
i.Media	Intranet en accès réservé	Les 400 membres du Comité de management	Informer sur la conduite du plan Ambition 2015. Partager autour des évolutions managériales de l'entreprise.

Par ailleurs, les différentes directions de La Poste publient des supports d'information nationaux papier ou en ligne destinés à leur propre Métier ou filière.

6.2.4 – Système d'entretiens individuels

Le système d'appréciation des personnels est un élément central de la gestion des ressources humaines, du développement des compétences et de la mise en œuvre de parcours professionnels dans l'entreprise. Son application est un acte essentiel du management à La Poste. Il concerne tous les agents[1], quel que soit leur niveau de fonction, qu'ils soient fonctionnaires ou salariés. Il s'appuie sur un entretien annuel et obligatoire d'appréciation avec le supérieur hiérarchique ou son représentant. Cet entretien a pour objet :

- l'appréciation de la tenue du poste (évaluation de l'atteinte des objectifs de l'année écoulée et des compétences mises en œuvre) ;
- l'identification des développements de compétences à réaliser et des souhaits d'évolution professionnelle ;
- la fixation des objectifs pour l'année à venir ainsi que des moyens pour atteindre ceux-ci ;
- la définition du plan de suivi annuel.

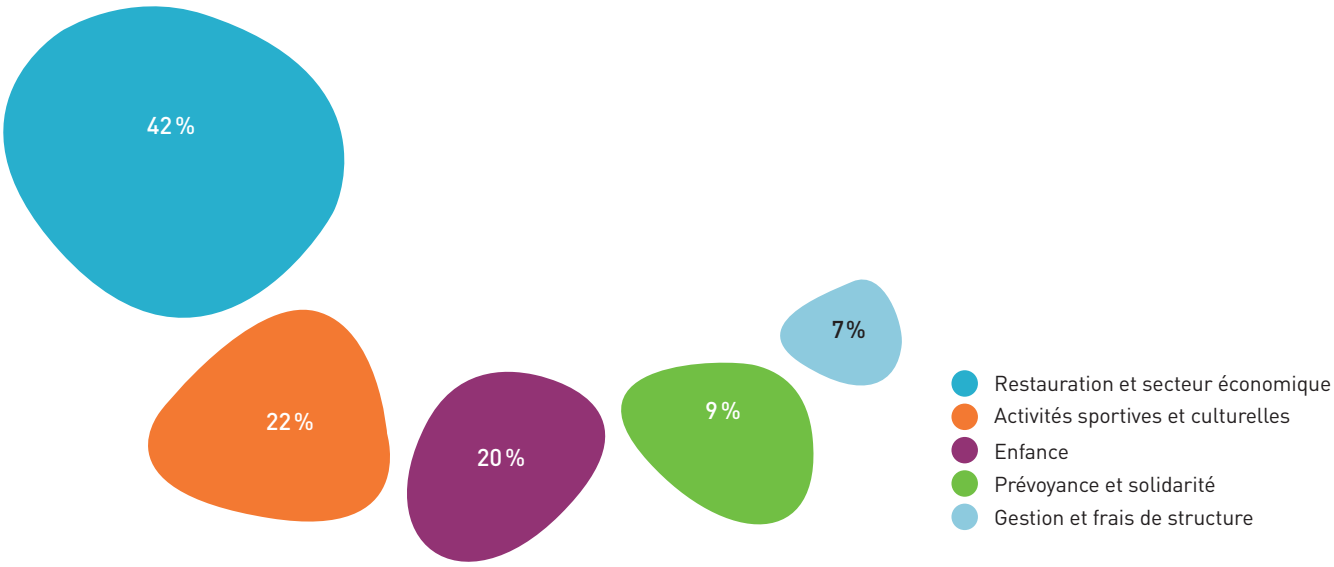
(1) Font exception les permanents syndicaux, les agents en congé parental, en disponibilité, en congé de longue durée ou de longue maladie ainsi que les salariés employés sur une période inférieure à six mois ; en cas d'enquête disciplinaire, la procédure d'appréciation de l'agent concerné est suspendue.

7. AUTRES CONDITIONS DE VIE RELEVANT DE L'ENTREPRISE

7.1 – Action sociale

7.1.1 – Activités sociales

En milliers d'euros	2010	
Restauration et secteur économique	89 332	7,8 millions de repas servis 57 900 bénéficiaires du titre restaurant
Activités sportives et culturelles	47 155	dont 13 350 milliers d'euros pour le Chèque-Vacances (actifs et retraités) 168 223 bénéficiaires de chèques culture 97 727 bénéficiaires de l'offre sport 2 836 plans d'épargne Chèques-Vacances débutants
Enfance	43 409	13 183 postiers bénéficiaires de l'aide à la garde des jeunes enfants 11 073 postiers bénéficiaires de l'aide en accueil de loisirs sans hébergement 17 842 enfants accueillis en centres de vacances AVEA 10 324 aides à la scolarité
Prévoyance et solidarité	18 688	dont 3 325 milliers d'euros de prestations d'aide à domicile pour les retraités et 1 850 milliers d'euros de CESU
Gestion et frais de structure	15 000	
TOTAL	**213 584**	



Conception et réalisation : EURO RSCG C&O
Crédits photo : André Tudela / Photothèque Groupe La Poste - Daniel Laflor - Argonauti - 2je - Galyna Andrushko.
Conception : Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Illustrations : Chris Dent.
Imprimé par edipro sur un papier issu de forêts gérées durablement.

LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES RELATIONS SOCIALES
44 BD DE VAUGIRARD — 75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.laposte.fr

La Poste – Société Anonyme au capital de 3 400 000 000 euros – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD – 75757 PARIS CEDEX 15