



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## La Poste

Question écrite n° 102544

### Texte de la question

Mme Jacqueline Maquet attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur les conséquences dramatiques de la dégradation des conditions de travail sur les salariés de la Poste. Les rapports alarmants de la médecine du travail laissent apparaître un nombre croissant de suicides ou de tentatives de suicide, une augmentation d'accidents du travail et de maladies professionnelles, des seuils importants du taux d'absentéisme pour maladie. Le mal-être au travail touche tous les niveaux opérationnels de l'entreprise. Les réductions massives de postes, 50 000 emplois seraient supprimés entre 2010 et 2015, les réorganisations brutales et inefficaces, et la généralisation des objectifs de rentabilité financière à court terme, au détriment de la qualité du service rendu à nos concitoyens, se traduisent par une souffrance et un stress croissant, de même que des situations d'épuisement physique et psychique chez les agents, notamment ceux de la distribution. Ce contexte est intolérable. Cette politique désastreuse doit être abandonnée et des mesures urgentes doivent être prises pour prendre véritablement en compte la question des conditions de travail au sein de la Poste. Elle lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement en la matière.

### Texte de la réponse

Le groupe La Poste a fait le choix d'un développement responsable, qui conjugue amélioration de la performance et attitude exemplaire dans les domaines social et environnemental. Ce développement responsable passe par le maintien d'un modèle social fort, fondé sur l'emploi de qualité, sur l'égalité des chances et la diversité et sur l'accompagnement des projets professionnels des collaborateurs. Le modèle de l'emploi à La Poste est celui du contrat à durée indéterminée (CDI) à temps complet, dans une entreprise qui adapte sa modernisation au rythme des départs naturels. Sur les cinq dernières années le recours de La Poste aux contrats à durée déterminée (CDD) a diminué de 40 %. Ainsi, aujourd'hui, La Poste emploie plus de 96 % de ses collaborateurs sous le statut de fonctionnaire d'État ou en CDI. En 2010, seul 3,6 % des effectifs de l'entreprise ont été employés en CDD. C'est un taux particulièrement faible pour une entreprise de main-d'œuvre comme La Poste, dont les charges de personnel représentent plus de 60 % du total des charges d'exploitation. Sur les cinq dernières années, le taux d'emploi à temps plein des collaborateurs en CDI a rejoint celui des fonctionnaires. En 2010, 87,6 % des collaborateurs en CDI étaient employés à temps plein, un taux comparable à celui des fonctionnaires de l'entreprise. Le temps partiel à La Poste est une modalité d'activité professionnelle choisie, l'entreprise offre un temps plein à tous les salariés qui le souhaitent. Cette politique sociale permet à l'entreprise de tenir son engagement d'accompagner l'évolution professionnelle des collaborateurs, tout comme elle lui permet de fidéliser ceux qui l'ont rejointe, en leur offrant des perspectives d'évolution. Ainsi, chaque année, en moyenne lors des cinq dernières années, près de 10 % des postiers ont connu une promotion sur un niveau de classification supérieur, tandis que chaque année plus de 60 % des postiers bénéficiaient d'au moins une formation. Tout cela participe au fait que les collaborateurs qui rejoignent La Poste y restent. Ainsi, en 2010, le taux de démission chez les collaborateurs en CDI a été de seulement 2 %, un taux très faible et qui est en baisse sur les dernières années. Il était de 2,6 % en 2008. Tous ces éléments

conduisent aussi à créer de la confiance chez les postiers. Ainsi, l'enquête IPSOS menée auprès des postiers du courrier montre bien que, malgré la crise économique, la mesure de la confiance des postiers en l'avenir de l'entreprise reste stable. Ils sont une majorité à déclarer comprendre la nécessité du changement et à estimer que le courrier est bien préparé pour faire face à la baisse du trafic et à la concurrence. Une autre mesure de la confiance des postiers peut être faite à travers la conflictualité faible et en baisse à La Poste. Ainsi, au-delà de la participation des postiers à des mouvements de grève nationaux concernant la réforme des retraites, la conflictualité locale sur des sujets internes à l'entreprise a baissé de 28 % en 2010 par rapport à l'année précédente. Cette politique sociale accompagne le développement de l'entreprise et l'exercice des quatre missions de service public confiées à La Poste. À ce titre, la loi de 2010, qui a rendu possible l'évolution du statut de l'entreprise, réaffirme ces missions de service public et améliore leur financement. Les missions de service public confiées à La Poste sortent renforcées de cette évolution qui donne au groupe les moyens de leur exercice pérenne, en permettant le développement de l'entreprise par une augmentation de son capital souscrite par l'État et la Caisse des dépôts et consignations. Au final, La Poste et les postiers disposent des moyens du renforcement de leur engagement dans l'exercice des missions de service public exercées au bénéfice de la collectivité nationale. Enfin, La Poste place la prévention de la santé et de la sécurité au coeur de toutes les politiques de ressources humaines. Ainsi, elle a mis en oeuvre, depuis plusieurs années, des actions qui concourent à la prévention des risques psychosociaux en agissant sur la qualité de l'emploi (notamment l'absence de plan de départs imposés), la mobilité fondée sur le volontariat et limitée à un rayon de 30 kilomètres, et au travers des engagements pris dans le plan santé-sécurité au travail 2010-2013. La prévention des risques psychosociaux est depuis longtemps une réalité à La Poste. Depuis 1995, l'accompagnement des postiers en cas d'évènement grave est organisé et, depuis 2002, un protocole de prévention du harcèlement moral est mis en place. La Poste a créé en 2007 un observatoire de la santé dont le comité scientifique, constitué de sommités médicales, aide à mieux formuler les orientations à prendre. Dans toute l'entreprise, une évaluation du stress et des facteurs de stress professionnel est déployée à travers des études conduites dans plusieurs métiers (enseigne en 2007, services financiers en 2007-2008, courrier en 2009) et la généralisation d'un dispositif d'évaluation et de suivi continu du stress professionnel (DESSP). Le comité exécutif de La Poste a décidé en 2010 de renforcer son action, à tous les niveaux de l'organisation, pour protéger la santé physique et mentale des postières et des postiers, au quotidien et dans les changements, dans le cadre d'un dialogue social construit. Les engagements de La Poste portent sur une prise en compte renforcée des personnes en cas de changement important, le renforcement des pratiques managériales facteurs de prévention, la prévention et l'accompagnement des situations de harcèlement, de violence et d'évènements graves, la poursuite du déploiement des formations à la prévention des risques psychosociaux destinées aux médecins du travail, aux infirmières en santé au travail et aux assistants sociaux, et la mise en oeuvre d'actions de prévention fondées sur la détection et l'évaluation du stress au niveau collectif. Ces engagements sont intégrés au plan santé-sécurité au travail 2010-2013 de La Poste qui, au-delà, détaille les actions concernant le développement de l'association des personnels à la prévention santé et sécurité au travail, le renforcement de la prévention des autres risques importants (risque routier, chute de plain-pied, troubles musculo-squelettiques). Aujourd'hui, plus de 1 300 personnes, médecins, infirmières, assistants sociaux, préventeurs, conseillers en mobilité, répartis sur l'ensemble du territoire national, se consacrent aux enjeux de santé et d'accompagnement du changement. Enfin, dans le cadre de la politique sociale, des actions qui concourent à l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée sont déployées et cela dans tous les domaines où les postiers ont fait connaître leurs attentes (garde d'enfants, loisirs, logement, etc.). La signature, le 18 mars dernier, par toutes les organisations syndicales de La Poste, d'un accord social sur le logement en est un exemple. Cet accord social permettra chaque année à 3 000 familles de postiers de bénéficier d'un logement social et à plus de 10 000 postiers de recevoir une aide au logement.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Jacqueline Maquet](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 102544

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé** : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

**Ministère attributaire** : Industrie, énergie et économie numérique

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 15 mars 2011, page 2401

**Réponse publiée le** : 24 mai 2011, page 5515