



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

bureaux de poste

Question écrite n° 6040

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la situation sociale et financière du Groupe « La Poste ». La Fédération des activités postales et de télécommunications CGT du Nord alerte sur le fait que « les personnels ont payé par avance les suppressions d'emplois gonflées par rapport au trafic et ce sont aujourd'hui les usagers qui pâtissent ». Il rappelle que 8 519 emplois ont été supprimés en 2011, la Poste ayant suivi la même stratégie durant le premier semestre 2012 avec la suppression de 4 217 emplois. Dans le Nord, ce sont 361 emplois supprimés entre 2010 et 2011. Le dernier bilan social de l'entreprise fait apparaître une précarité qui se développe avec 13 % d'emplois de CDD en plus dont 23 113 CDD de plus d'un mois soit 48 % de plus qu'en 2010. Cette situation reflète à l'évidence un manque de moyens humains sans compter les heures supplémentaires utilisées. Dans le domaine managérial et d'organisation, les contraintes sont fortes et le « minutage » notamment celui de la relation du personnel à l'utilisateur engendre des tensions préjudiciables à l'agent mais aussi à l'utilisateur. L'agent ne peut plus privilégier la relation à la personne car il dépassera le cadre de sa journée. Ce dépassement ne sera pas reconnu mais peut, également, lui être reproché lors de son évaluation. Il découle de tous ces facteurs que le taux de réclamation a augmenté de 50 % en trois ans. Il s'accroîtra encore par la disparition annoncée et programmée des titulaires de tournée, la distribution différée à un jour sur deux dans plusieurs cas de figure, les absences non remplacées, les embauches de CDD, qui ne bénéficient d'aucune projection, n'étant possibles qu'à compter du 16ème jour d'absence. C'est dans ce contexte, qu'il faut placer les résultats du Groupe sur le premier semestre 2012, des résultats toujours conditionnés par une vision à court terme basée sur la baisse des charges, les suppressions d'emplois et la vente du patrimoine immobilier, alors que « le résultat d'exploitation est en progression de 25,6 % soit 632 millions d'euros ne profitant essentiellement qu'aux actionnaires qui percevront 144 millions d'euros de dividendes. » Cette politique n'est en aucun cas celle d'un vrai service public. Il lui demande que l'État, en tant qu'actionnaire majoritaire, revoie le plan ambition 2015 et mette en place une stratégie visant à renforcer le service public tant en zone rurale qu'en zone urbaine et à maintenir le rôle social dévolu aux agents de la Poste, le facteur étant présent dans la vie des citoyens et participant à lutter contre l'exclusion. Il est en effet, le seul lien avec l'extérieur pour de nombreux foyers isolés notamment les personnes âgées.

Texte de la réponse

L'article 2 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990, modifiée, relative à l'organisation du service public de La Poste et à France Télécom a transformé La Poste en société anonyme, dont le capital est détenu par l'Etat, actionnaire majoritaire, et par d'autres personnes morales de droit public. Ce changement de statut de La Poste s'est accompagné dans la loi de la réaffirmation des quatre missions de service public confiées au groupe La Poste : le service universel postal ; le transport et la distribution de la presse ; la contribution à l'aménagement du territoire ; l'accessibilité bancaire. Dans le cadre de sa mission de service public lié au service universel, La Poste se doit d'offrir des services postaux de qualité déterminée, à des prix abordables et sur l'ensemble du territoire. Ainsi, les modalités de la distribution du courrier assurées par La Poste, au titre du service universel sont définies à l'article L. 1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE). La distribution du

courrier sur l'ensemble du territoire doit ainsi répondre à des objectifs de qualité portant notamment sur la rapidité et la fiabilité. La trajectoire d'évolution de ces objectifs est fixée de façon pluriannuelle dans le contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste. Les objectifs annuels sont ensuite fixés par arrêté ministériel conformément à l'article R. 1-1-8 du CPCE. La qualité de service du courrier a ainsi été notablement améliorée depuis 2002 : en 2001, 73 % du courrier était distribué en J+1, pour plus de 87 % aujourd'hui. En 2002, 82 % des colis parvenaient chez leur destinataire en J+2, pour plus de 93 % aujourd'hui. Il appartient par ailleurs à La Poste, dans le cadre de son autonomie de gestion, de définir les évolutions de ses modes de fonctionnement, de répondre aux attentes de ses clients et de respecter les obligations qui lui incombent dans le cadre de ses missions de service public, tout en adaptant ses modes de fonctionnement à l'évolution du contexte de mise en oeuvre de ses missions, avec notamment l'ouverture totale à la concurrence des marchés postaux depuis le 1er janvier 2011 et la baisse observée depuis plusieurs années des volumes de courrier. C'est ainsi que le programme « Facteurs d'Avenir » mis en oeuvre au niveau national depuis 2007, a permis de garantir une distribution régulière à l'ensemble des usagers avec une organisation fondée sur le développement du travail en équipe qui facilite les remplacements par d'autres facteurs expérimentés, connaissant bien les tournées de distribution. Par ailleurs, afin de renforcer sa contribution au maintien du lien social sur le territoire, La Poste s'attache à diversifier le rôle du facteur, en partenariat avec les collectivités locales ou les associations, qu'il s'agisse de la distribution des médicaments, du transport d'argent à domicile ou du passage chez les personnes âgées ou en situation de fragilité. S'agissant des conditions de travail des salariés, dans un contexte difficile où chacun des métiers doit faire face à des mutations profondes, La Poste s'est engagée dans le plan « Ambition 2015 », à recruter au moins 10 000 personnes en CDI à temps plein sur la période 2012-2014 et elle propose 1 500 à 2 000 contrats d'apprentissage et de professionnalisation par an. Par ailleurs, près de six agents de La Poste sur dix suivent au moins une formation chaque année. Ainsi, la promotion interne a pu progresser pour atteindre un niveau de 8,3 % en 2011 contre 3,8 % en 2003 par exemple. En mars 2012, afin d'analyser la situation de l'entreprise et de ses salariés en matière de vie au travail, le président directeur général de La Poste a lancé la commission du grand dialogue, présidée par M. Jean Kaspar. A la suite de la présentation du rapport Kaspar au comité de management de La Poste le 14 septembre dernier, La Poste a annoncé qu'elle mettrait en oeuvre toutes ses recommandations et qu'elle porterait en particulier une attention accrue à la « faisabilité sociale, individuelle et collective » du changement, qui devra passer « par l'écoute et la concertation ». En particulier, 5 000 embauches supplémentaires auront lieu sur la période 2012-2014 en plus des 10 000 déjà prévues. Les actions de formation sont renforcées et une gestion de proximité des ressources humaines est mise en place. Enfin, en matière de parcours professionnels, La Poste s'est engagée sur le développement de la mobilité interne ainsi que sur les possibilités d'évolution professionnelle d'un métier à un autre. Un nouveau plan stratégique de l'entreprise pour la période 2013-2018, est actuellement en cours d'élaboration au sein du groupe La Poste. Il devra permettre de prendre en compte les fortes évolutions du contexte économique d'exercice des activités du groupe, en particulier concernant la baisse des volumes du courrier et la conjoncture défavorable à La Banque postale. Ce plan stratégique devra s'inscrire en cohérence avec le nouveau contrat d'entreprise 2013-2017 actuellement en cours de discussions entre l'Etat et La Poste et qui doit définir le cadre d'exercice des missions de service public confiées à l'entreprise. Dans le cadre de ces discussions, l'Etat et La Poste souhaitent réaffirmer leur attachement à ces missions de service public et l'Etat veille au maintien d'exigences élevées de qualité sur la mise en oeuvre de ces missions.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6040

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie et finances

Ministère attributaire : PME, innovation et économie numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2012](#), page 5323

Réponse publiée au JO le : [30 avril 2013](#), page 4806