
QUESTIONNAIRE - PROJET DE LOI DE FINANCES POUR 2025

Rapport spécial – Economie : Développement des entreprises et régulations - Plan France Très haut débit - Prêts et avances à des particuliers ou à des organismes privés

M. Jacques Oberti, rapporteur spécial

Objet : *Questionnaire à destination des syndicats du Groupe La Poste*

Le présent questionnaire vous a été transmis avant le dépôt du PLF 2024 et la transmission des projets annuels de performance (PAP). Des questions supplémentaires portant sur des aspects spécifiques des bleus budgétaires pourront être transmises après l'audition. Compte tenu des délais particulièrement contraints de l'examen du projet de loi de finances, il serait appréciable de recevoir les réponses dès que vous disposerez des éléments nécessaires à l'adresse suivante : victorien.cayla-peter@assemblee-nationale.fr

L'ensemble des questions ne portent que sur trois des quatre missions de service public attribuées à La Poste : le service universel postal (SUP), l'aménagement du territoire et la distribution de la presse.

Propos liminaires :

Nous sommes auditionnés aujourd'hui mais nous avons appris par voie de presse, reprenant les propos du PDG de La Poste, qu'une coupe budgétaire de 50 millions d'euros sur la mission d'aménagement du territoire est dans les tuyaux alors que le débat sur le PLF n'a même pas débuté ! A quoi sert de signer un contrat de présence postale territoriale si l'Etat ne respecte pas ensuite ses engagements. Matignon a [récemment](#) démenti, ce qui nous interroge quant à la propagation d'infox par le PDG lui-même : cela instaure en effet un climat anxigène pour les collectivités territoriales et la population confrontées à du chantage à la présence de services publics que ce soit via la mise en place de maisons France service ou la conservation de la présence postale à dimension variable (que ce soit en terme d'incarnation physique de cette présence postale, i.e avec ou sans postiers ou que ce soit en terme de présence temporelle, sujet des horaires/jours d'ouverture).

Notre organisation est auditionnée sur 3 missions de service public, une semaine après l'audition sur la mission d'accessibilité bancaire. Notamment sur le financement de celles-ci. Nous réaffirmons que les 4 missions de services publics sont indissociables les unes des autres et que nous avons besoin d'un débat démocratique large sur l'avenir du service public postal pour répondre aux besoins des populations. La force de La Poste réside dans l'unicité et la complémentarité des métiers. Elle dispose à la fois d'un réseau de collecte, de tri et de distribution du courrier et de colis, d'un réseau de gestion de produits bancaires et d'épargne, qui couvrent l'ensemble du pays et d'un réseau de bureaux de poste avec des personnels qualifiés. Pour la CGT, son unité et sa complémentarité doivent être préservées et renforcées pour lui permettre réactivité, cohérence, continuité et maîtrise de l'ensemble des missions du service public postal et de son développement. Cet ensemble devrait permettre une mutualisation des coûts et une plus grande efficacité d'un réseau postal unique.

Dans le questionnaire, il est mentionné le **terme réforme**, pour rappel ces mesures sont issues du rapport Launay. Pour la CGT il est évident que les missions de service public doivent être soutenues par l'état dans un concept républicain engageant la péréquation tarifaire et géographique sur des bases d'égalité, de liberté et de fraternité, de justice sociale et de solidarité.

Les questions que nous posons reposent sur la transparence, l'honnêteté, la bonne utilisation de notre patrimoine et du financement commun, question à laquelle la création d'un véritable pôle financier public pourrait répondre.

Nous affirmons que l'argent public doit servir en priorité les services d'intérêt général, ce qui n'est pas nécessairement le cas :

- avec la co-existence souvent conflictuelle de services publics et d'activités concurrentielles : le « rebond commercial » (un usager vient pour un service public et on lui propose un produit/ service hors service public) interdit et encadré en théorie l'est beaucoup moins dans les faits.
- des investissements/mouvements capitalistiques en France ou à l'étranger. La stratégie d'expansion capitaliste de La Poste est ainsi un sujet non seulement parce qu'il s'agit de deniers publics mais aussi parce qu'elle s'exerce de plus en plus à l'étranger (diminution de l'emploi en France et augmentation de l'emploi dans l'UE et dans le monde avec un sujet de l'accumulation de risques en lien avec son devoir de vigilance comme l'a démontré l'affaire BRT, filiale italienne de Geopost). On note ainsi que les prêts intragroupe sont passés de 3,768 milliards à fin 2018 à 7,6 milliards à fin 2023.

Un service public ne doit pas s'entendre qu'à la seule intensité de son besoin : il doit exister au moment où l'on en a besoin même si c'est quelques fois dans l'année.

POUR RAPPEL, le rapport Launay ne demande aucun compte sur l'utilisation des excédents du service public avant 2018 ! S'il est aisé d'ajouter les recettes liées à l'affranchissement, comment sont calculés les coûts ? Un facteur, un chargé de clientèle, les salariés de l'acheminement des colis ou du courrier traitent aussi bien les objets dépendants du service public comme ceux des activités concurrentielles !

Cela nous amène à questionner la méthode de calcul du SUP s'appuyant sur un compte séparé non communiqué aux organisations syndicales et non rendu public (difficile donc d'en évaluer la pertinence). Le fait d'établir un scénario non factuel comme si La Poste ne délivrait pas de service public nous semble par ailleurs difficilement compréhensible au vu de l'imbrication des missions de service public. En effet, via une comptabilité analytique, le jeu d'affecter les coûts uniquement au compte du SUP ou de partager des « coûts communs » entre le SUP et les activités concurrentielles nous semble de plus en plus périlleux (dilution des missions de service public dans les activités concurrentielles). Par ailleurs, le fait de faire « rentrer » du service public dans des comptes postaux soumis à des normes de comptabilité d'une multinationale n'a pas de sens...

Depuis le 1^{er} janvier 2023, une des réformes marquantes est la suppression du timbre rouge. Ce timbre qui définissait la double notion de prioritaire et de J+1 (voire en H+) dans la mémoire collective, fait partie d'un patrimoine non dogmatique mais bien d'une expression issue des valeurs républicaines, l'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire, appelé aussi péréquation territoriale et tarifaire. Stigmatiser, à l'heure du numérique, l'utilité de ce service est devenue monnaie courante et c'est bien dans ce créneau que La Poste a décidé de s'engouffrer :

- Faire payer le prioritaire en multipliant par 20 le coût et ainsi créer un profit conséquent
- Modifier l'organisation du travail construite autour de cet engagement de J+1.

Sur le coût et l'égalité de service : la possibilité de couvrir le territoire national était réalisable il y a quelques années.

Bien que nous assistions au développement des technologies (nouvelles machines de tri performantes) capables de répondre aux attentes en délais d'acheminement et de distribution, c'est l'inverse qui se produit. Cette situation démontre l'importance des technologies au service des besoins des populations et des postier.e.s et non

pas au seul profit d'une logique financière. La Poste n'a eu de cesse de déconstruire le réseau d'acheminement pour répondre à cette seule logique, réduire les amplitudes de départ et d'arrivée du courrier, supprimer les liaisons ferroviaires, supprimer les centres de traitements du courrier de proximité et enfin abandonner notre boussole culturelle : la notion de service public rendu à l'utilisateur. Aujourd'hui, cette orientation touche un des concepts républicains, elle délaisse l'égalité de traitement des citoyens. Le souci d'une nation est de préserver l'équilibre entre les uns et les autres. 30 % de nos concitoyens subissent la fracture numérique et un moyen performant de communication leur a été retiré. La suppression du timbre rouge est une atteinte au droit à la communication, droit constitutionnel rappelons-le. Sur l'organisation du travail : cet aspect est regardé par les dirigeants de La Poste en termes de coût. Jusqu'en 2023, l'organisation du travail reposait sur l'engagement du J+1. La structuration de la distribution au ramassage du courrier était ordonnée à partir de cette contractualisation. Sans timbre rouge, il n'y a plus besoin de facteur avec une tournée de quartier et un passage quotidien. Il n'y a plus besoin de relever les boîtes jaunes tous les jours, il n'y a plus besoin de centre de traitements en proximité. Il n'y a plus besoin de service public postal !

Ce n'est pas une histoire de couleur, mais bien une conception républicaine touchant la solidarité nationale. Les conséquences seront quant à elles supportées par la société : perte d'emplois, fracturation technologique et territoriale, générant un sentiment d'abandon de nos concitoyens. C'est bien ce que La Poste est en train de mettre en œuvre dans son plan stratégique avec la complicité des 2 actionnaires publics (la CDC et l'État). La CGT est totalement opposée à cette logique capitaliste et met des propositions en débat.

Les transformations du statut de La Poste ont été réalisées contre l'assentiment des citoyens (ni de la CGT), y compris le passage en Société Anonyme de 2010. Pourtant, nombre de ces mêmes citoyens considèrent toujours La Poste comme une émanation de l'État au service du pays (particuliers, entreprises, monde associatif, aménagement du territoire). La CGT constate que le service public postal manque cruellement de moyens, ce qui se répercute sur les services rendus aux usagers et sur les conditions de travail des postiers-es.

La CGT a toujours combattu les politiques conduisant à la privatisation de La Poste. Il existe depuis longtemps déjà une volonté d'acculturation portée par les dirigeants de La Poste et une minorité agissante de la société tendant à vouloir exclure La Poste des services publics, à la considérer comme une entreprise lambda, dont il conviendrait de se préoccuper uniquement de sa rentabilité. Plus précisément, La Poste ne serait plus, du fait de son statut de SA, des normes comptables consolidantes IFRS, et du contexte économique et réglementaire européen et mondial, qu'une entreprise marchande quelconque amenée à exercer quatre missions de service public définies par le législateur. La CGT se refuse d'entrer dans cette logique. C'est toute La Poste dans son ensemble qui doit être définie comme un service public. Dire cela n'est pas s'enfermer dans un déni de réalité, mais vouloir rendre à cette entreprise 100% publique sa fonction première, celle d'être au service de la population.

La CGT se refuse obstinément à établir une corrélation entre le présumé « désavantage » de devoir organiser des activités de service public (que la CGT considère comme un investissement) et une aggravation des conditions de travail du personnel, avec l'idée sous-jacente parmi certains que si La Poste n'avait pas à exercer des missions de service public, le personnel serait mieux traité. C'est faux ! C'est la logique purement capitaliste qui détruit les conditions de travail, avec ou sans missions de service public.

Raison de plus, en l'état actuel du statut de La Poste, pour que l'État, lui-même actionnaire, honore ses engagements de financement du service public postal **et même les augmente !**

1. Quelle est la **qualité du dialogue social** au sein de La Poste ?

On pourrait résumer le dialogue social à La Poste par cette métaphore : « On ne mesure pas la qualité du dialogue social au nombre de réunions ». Il y a beaucoup de réunions avec l'entreprise mais qui sont des chambres d'enregistrements sans pour autant entendre les revendications des personnels, leurs inquiétudes, leurs attentes. De plus la plupart des réunions ont à l'ordre du jour des réorganisations qui reviennent tous les deux ans et qui ont des conséquences négatives pour les personnels sur l'emploi, les conditions de travail et le service public. Aujourd'hui, les réorganisations sont continues. Nous avons un niveau de conflictualité très important dans l'entreprise, avec des luttes longues, la direction jouant très souvent le « pourrissement » des conflits plutôt que d'être dans une logique de prévention des conflits.

De plus, nous assistons de plus en plus à de la répression syndicale et une entrave à la liberté de s'organiser et de revendiquer dans l'entreprise. Le nouvel accord de dialogue social entraîne une baisse drastique des moyens syndicaux (divisés par 5) aux organisations syndicales qui sont de plus en plus marginalisées. Un dialogue social qui va très certainement se dégrader avec la mise en place des CSE au 1^{er} novembre, avec des périmètres des IRP qui ne seront plus sur la proximité et pour enfoncer le clou la suppression des CHSCT. Nous insistons sur la proximité des IRP dans une entreprise de main d'œuvre comme La Poste qui emploie plus de 170 000 salariés/fonctionnaires.

2. Quels aspects des **conditions de travail** des agents nécessitent selon vous une attention particulière ?

Perte de sens du travail, turnover important, démissions (3956 en 2023), départ pendant la période d'essais (732 en 2023 contre 154 en 2021) ruptures conventionnelles, précarisation de l'emploi, sous-traitance massive, charge de travail trop importante, prévention, pénibilité, déclassement, formation, salaire

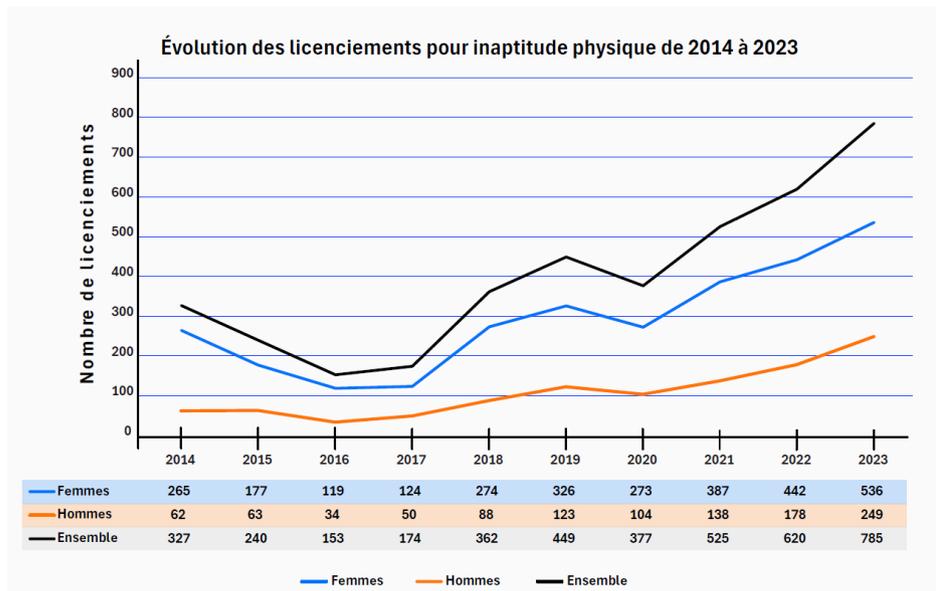
- Manque de prévention et de préventeurs (en huit ans, baisse de moitié sur certaines directions) qui se prononcent sur les aménagements du poste de travail en fonction de l'âge par ex, jours de repos supplémentaires) ; augmentation des aptitudes réduites voire des licenciements pour inaptitudes, passés de 153 en 2016 à 785 en 2023.
- Vigilance sur le télétravail et le droit à la déconnexion, malgré des accords il y a encore trop de dysfonctionnements dans leur mise en œuvre (aménagement poste de travail, dysfonctionnement des applications informatiques...)
- Recrudescence d'incivilités en bureaux de poste et en centres d'appel par manque d'accessibilité aux services à cause du manque d'effectifs postiers. L'écart entre les besoins des usagers et les services proposés par La Poste y contribue également.
- Pas assez de temps pour former correctement les intérimaires et CDD et trop de « turnover ». L'intérim occupe une place toujours aussi importante dans certains domaines d'activité, comme sur la branche du courrier et dans une moindre mesure la branche du réseau (bureau de poste). Je ne sais pas pour les centres financiers et les directions transverses.
- Trop de fermetures inopinées de bureaux de poste avec des conséquences de mal être des personnels et de non-services rendus aux usagers. Des mutualisations de services qui entraînent beaucoup plus de déplacements routiers ou de temps de transport collectif et qui engendrent de la fatigue et des coûts imprévus pour les salariés. Des salaires très faibles, de surcroît en période d'inflation, accroissent le mal-être.
- Le sens du travail (ou plutôt parfois de son non-sens) doit être inclus dans les conditions de travail. Les postiers, même ceux assez récemment entrés à La Poste, ont intégré la culture de service public. La marchandisation de services avec le service « Veiller sur mes parents » longtemps gratuits (saluer une personne âgée pour une factrice ou un facteur) ou l'obligation de proposer des services à valeur ajoutée pour les chargés de clientèle peut créer des conflits éthiques.

- Il est à noter que les vagues de suppressions d'emplois qui se sont succédé depuis 20 ans (**Les effectifs de La Poste sont passés de 320 000 personnes en 2000 à 161 456 en 2023**), quel que soit l'effort accompli et quelle que soit la charge de travail, ont profondément sapé le moral du personnel de l'entreprise.
- Réorganisations incessantes impactant notamment l'organisation du temps de travail à La Poste : il est à noter que le bilan social de La Poste ne mentionne aucune donnée quant aux nombres de cadres au forfait-jour, le nombre de postiers en régime dit annualisé sur x ou y période ou postiers en décompte classique des 35 heures sur la semaine pour le calcul des heures supplémentaires : on sait qu'il y a des tentatives de mise en place d'horaires personnalisés alors même que la convention commune prévoit un horaire collectif. Il y a ainsi autant d'organisations du temps de travail que de lieux (pour illustration, le site [legifrance](#) recense pas moins de 1 407 accords. Cela contribue au morcellement d'un statut social de La Poste
- Réorganisations incessantes impactant le lieu de travail, et surtout par un jeu de mutualisation chamboule tout, une perte d'emplois : exemple, lancement d'une nouvelle plateforme de préparation et distribution du courrier (PPDC) multiflux à Colombelles en automne 2023 avec la disparition de 4 lieux postaux (deux PPDC à Colombelle & Verson, une plateforme colis à Giberville et une plateforme industrielle du courrier (PIC) à Mondeville)
- Salaire : un tassement des grilles de salaire (voir annexe). Par ailleurs, il est notable qu'à la louche, plus de 60% des postier.e.s sont en dessous de 1,6 fois le SMIC (hors variables, en incluant les primes à périodicité fixe) : La Poste, pourtant en auto assurance chômage même si elle délègue depuis peu la gestion administrative à « Pôle emploi » (nouvellement France Travail) s'exonère ainsi de cotisations.

La CGT FAPT a réalisé un sondage auprès des cadres sur les conditions de travail. Nous avons recueilli plus de 1000 retours donc un questionnaire représentatif : plus de 300 répondants ont indiqué une charge de travail trop élevée, ou inadaptée à leur temps de travail. Plus inquiétant, ils sont 40 à se déclarer en situation de stress intense, de burnout. Et la situation ne s'arrête malheureusement pas là ... 20 se considèrent victimes de harcèlement et 8 n'ont pas de situation adaptée à leur handicap. **Sachant que nous sommes sur un panel de 1000 et donc représentatif, nous pouvons dire que le nombre de cadres en situation de burnout dépasserait les 500 sur le territoire.**

Ils sont 11% à dénoncer du flicage au quotidien, ou un management toxique. Certains métiers comme conseillers bancaires, sont plus touchés que d'autres. La défiance en la stratégie menée par nos dirigeants est également élevée avec 29% des répondants et les points de dissension sont nombreux : processus incompréhensibles, manque d'augmentations salariales décentes, manque de moyens financiers et humains, réorganisations incessantes. Ils sont d'ailleurs près de 25% à dénoncer le manque de moyens, et près de 12% la perte de sens de leur travail.

Nous vous transmettons également une courbe d'évolution des licenciements pour inaptitudes malgré l'obligation de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap (Les activités postales usent prématurément les corps et les esprits) et l'accord handicap.



Il est à noter que La Poste ne cesse d'indiquer qu'il y a des déficits de service public car il n'y aurait plus d'utilisateurs de ces services générant un chiffre d'affaires : si tenté est qu'il y ait une baisse de l'activité liée aux services publics, il est surprenant qu'il n'y ait aucun « dialogue social » afin de mettre en place une GEPP (Gestion des Emplois et Parcours Professionnels), censée anticiper les conséquences des évolutions structurelles de l'activité d'une entreprise.

3. La Cour des comptes estimait dans sa mission flash de 2023 « *Les missions de service public du groupe la poste, un coût croissant, un usage moins fréquent* » que la **réforme de la gamme courrier** et les **gains de productivité** devrait permettre à La Poste de **stabiliser le déficit** du service universel postal à 600 millions d'euros de pertes par an avant compensation d'ici 2025. Cet objectif ne semble aujourd'hui pas atteignable au vu de la trajectoire prévisionnelle du déficit.
 - a. **Quels effets ont eu ces réformes** sur les conditions de travail des agents et la situation des usagers du service universel postale ?

Celle-ci a modifié les obligations faites à La Poste en termes d'acheminement et de distribution du courrier pour passer à une généralisation du J+3. Cette mesure a eu de lourdes conséquences sur la qualité de service et en coût pour les usagers, et en termes d'organisation et de qualité de travail pour les postiers. A l'heure du numérique et des moyens de communication instantanés, cette mesure est un recul qui pénalise tous les usagers en premier lieu celles et ceux qui n'ont pas pour multiples raisons accès au numérique. Elle ne fait que renforcer la désaffection du courrier et amplifie le mouvement de baisse du trafic courrier qui contraint aujourd'hui l'Etat à verser une aide compensatoire à La Poste. Cette décision ne va pas dans le sens de l'histoire d'un point de vue environnemental car il est maintenant prouvé que le courrier papier, même si des améliorations sont possibles et nécessaires en termes d'acheminement, peut être plus vertueux d'un point de vue écologique que la multiplication des data centers (Etude réalisée pour le Groupe La Poste sur l'analyse du cycle de vie (ACV) confiée au cabinet Quantis et parue en octobre 2020). Enfin, malgré la volonté affichée de maintenir la distribution 6 jours sur 7, l'obligation de distribution du courrier à J+3 ne garantit plus le

passage quotidien du facteur. En effet cette mesure permet à La Poste de généraliser la mise en place de « la distribution pilotée » qui priorise la distribution du colis au détriment de la distribution quotidienne du courrier. Cela met en danger le métier de facteur, des quartiers de distribution beaucoup plus vaste (augmentation des km et des points de remises), la mise à mal de la notion de titulaire de tournée et du rôle social du facteur auquel postiers et usagers sont attachés. Le lien usagers/facteur est un élément fort, reconnu et apprécié de toutes et de tous. Il est évident qu'une telle restructuration du courrier qui priorise la productivité à la qualité de service a des conséquences lourdes sur l'emploi. Les nombreuses fermetures de plateformes industrielles courrier en attestent. Les postières et les postiers font au quotidien la démonstration de leur attachement à leurs métiers, à sa finalité. Elles et ils sont en mesure de porter une ambition collective pour améliorer le service public postal, notamment une amélioration de l'acheminement, du traitement et de la distribution du courrier à J+1.

Des chiffres éclairent l'évolution de l'organisation du travail liée à ce service public avec la dernière évolution en date qu'est la Nouvelle Gamme Courrier (NGC).

	2011	2017	2023
nombre de tournées journalières (hors tournée dédiée colis)	61 150	51 000	40 253
nombre boîtes aux lettres desservies 6 jours sur 7 (en millions)	33,00	40,50	44,2
boîtes aux lettres de rue	148 000	123 650	121 220
nombre de PIC	51	33	24
nombre de PPDC	221	219	208
nombre de PDC	3 547	2 558	1 776
liaisons routières	8 800	7 932	8 090
nombre de BP	9 955	8 414	6 761

La situation s'est traduite également par une dégradation du Service Universel Postal et le transfert d'activités vers d'autres opérateurs (dumping social), fort impact sur le lien social avec sentiment d'isolement (jamais le même interlocuteur, pas le temps d'échanger), impact sur l'environnement (Il peut y avoir plusieurs passages dans une même rue, facteur, porteur de presse, distributeur de colis, association à domicile pour repas, médicaments etc....)

- pour les usagers, une augmentation très conséquente des tarifs et dans le même temps une dégradation du service rendu (allongement de l'acheminement, fermetures ou réduction d'horaire, ...). Pour permettre l'égalité d'accès aux services publics, la tarification ne doit pas rester sur des réflexions purement économétriques.

b. Quelles **causes à l'aggravation du déficit** malgré ces réformes ?

La CGT part des besoins des usagers, y compris les entreprises utilisant le service postal. Elle constate que ces besoins sont, chaque année, moins bien satisfaits. Le service public postal souffre surtout d'un déficit d'investissement vraiment incompris des usagers. Leur insatisfaction s'exprime très régulièrement dès que l'on s'adresse directement à eux : ainsi, nombreux sont ceux qui se mobilisent pour défendre leur bureau de poste et soutiennent les mouvements sociaux au sein de l'entreprise. La CGT FAPT considère La Poste comme un outil d'aménagement du territoire parfaitement irremplaçable, bénéficiant à l'ensemble du corps social. Un service public ne peut pas se mesurer à son présumé coût immédiat. Le réseau postal (bureaux de poste, branche

Courrier/Colis, services financiers, services supports...) doit être apprécié comme un investissement et les effets de sa présence à court, moyen et long terme sont incommensurablement bénéfiques pour le pays.

Ainsi, sur le sujet de la comptabilisation du "coût" des services publics, la CGT estime que ce sont des investissements. Il faut partir d'un besoin. Ensuite, l'État ou toute autre autorité – à conditions que ce ne soit pas les collectivités locales ! va verser à La Poste ce qui manque sous couvert d'un contrôle véritablement démocratique très élargi impliquant les organisations syndicales, les associations d'usagers...

Le débat parlementaire devrait donc intégrer un pan « financement du service public » en lien avec l'affichage des déficits postaux de services publics : plus particulièrement, au vu des augmentations annuelles des timbres, les usagers sont de plus en plus amenés à se détourner des envois physiques au profit du numérique, hausses annuelles sur la période 2013-2025 au-delà de l'inflation :

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Courrier des particuliers et TPE	4,40%	5,20%	13,30%	5,80%	5%	10,30%	10,1 %	10,3 %	10,0 %	8,1 %	En raison des modifications du catalogue du service universel postal, les tarifs de l'année 2023 ne sont pas comparables à ceux antérieurs	9,8 %	7,7 %
Courrier des entreprises	3,80%	4,20%	13,50%	4,80%	5%	7,60%	7,0 %	5,8 %	5,2 %	5,2 %		10,4 %	9,1 %
Courrier relationnel	2,10%	2%	3,10%	2,80%	1,90%	1,80%	2,3 %	3,5 %	3,9 %	4,2 %		7,1 %	6,1 %
Publicité adressée	1,50%	0,90%	1,40%	0,30%	0,40%	1,80%	1,8 %	1,1 %	1,4 %	2,3 %		5,2 %	4,2 %
Lettre recommandée et Valeur déclarée	2,10%	2,30%	3%	3%	2,30%	1,80%	2,1 %	1,6 %	2,1 %	3,6 %		8,4 %	6,1 %
Colis relevant du SU	2,80%	2,70%	0,20%	0,90%	1%	1,50%	1,4 %	2,0 %	3,9 %	1,9 %		5,6 %	5,2 %
Autres (Presse SU, Services, Courrier International)	1,50%	2,30%	7,50%	6,40%	5,20%	5,60%	5,4 %	6,1 %	5,4 %	5,9 %		10,0 %	7,1 %
Ensemble du service universel	2,90%	3,20%	7,80%	3,80%	3,30%	5%	5,0 %	5,0 %	5,1 % ^[3]	4,9 %		8,3 %	6,8 %
Evolution des volumes économiques	-6,30%	-4,80%	-6,20%	-5,60%	-6,40%	-6,40%	-8,0 %	-18,8 %	-2,1 %	-7,2 %	-10,7 %	-10,7 %	-9,3 %
Inflation	0,90%	0,50%	0%	0,20%	1%	1,80%	1,1 %	0,5 %	1,6 %	5,9 %	5,7 %	2,5 % ^[4]	1,7 % ⁴

L'argumentaire institutionnel est le suivant : les déficits des services publics (depuis 2018) condamnent la viabilité du modèle financier de La Poste qui ne peut perdurer que sur un modèle de diversification des activités fondé sur l'externalisation de la responsabilité d'employeur de La Poste au titre de ces activités. Sur le déficit et l'impact sur les comptes, il faut tout de même rappeler que les chiffres 2023 n'ont pas été ceux escomptés, non pas tant du fait des déficits de services publics, mais du fait de défaillances de La Poste quant à sa stratégie d'expansion capitaliste. Par ailleurs, comment croire à un déficit alors que l'opacité des méthodes de calculs ne nous permet pas une analyse financière sérieuse ? Ces éléments ne sont pas communiqués sauf le chiffre final du déficit lui-même !

D'après des chiffres donnés par Philippe Wahl, le président de La Poste, devant la Commission des finances du Sénat en avril, le système de e-lettre (timbre rouge dématérialisé) est bien moins utilisé que les timbres rouges. La Poste distribue 7 000 e-Lettres rouges en moyenne chaque jour, ce qui représente un volume annuel de 2,5 millions de plis J+1. Une goutte d'eau alors qu'en 2022, La Poste avait livré 300 millions de courriers avec un timbre rouge ! Or la différence de 297 millions de plis, du fait que les usagers se sont détournés du J+1, équivaut pour la seule année 2023 à une perte sèche de chiffre d'affaires de 443 millions d'euros. Pour la CGT FAPT, il est nécessaire que le modèle d'acheminement du courrier et du colis revienne à un modèle structurant de distribution à J+1, où les réseaux peuvent se compléter pour répondre aux besoins de la population et non à un modèle de simple rentabilité.

4. De la même manière, la Cour des comptes estimait que la **réforme de la distribution de la presse** devrait permettre de limiter le déficit à 147 millions d'euros en 2023. Cet objectif ne semble aujourd'hui pas atteignable au vu de la trajectoire prévisionnelle du déficit.
 - a. **Quels effets** ont eu ces réformes sur les conditions de travail des agents et la situation des usagers de la mission distribution de la presse ?

La fédération CGT FAPT défend le droit à la communication. La communication n'est pas un coût, mais la condition sine qua non de l'expression de la démocratie. Il s'agit donc pour les pouvoirs publics de mettre en place les mesures permettant le pluralisme de la presse.

Dans plusieurs régions, la PQR a pu être conduite à constituer son propre réseau de distribution, celui de La Poste ne la satisfaisant plus. L'inverse peut se produire, dès lors qu'un distributeur cesse son activité. Il n'est pas possible de « saucissonner » les incidences des différentes « réformes » sur les conditions de travail des salariés. Dans l'esprit des postières et postiers, la distribution de la presse - quotidienne en particulier - reste une activité noble et prioritaire. Les nouvelles organisations du travail ont modifié les habitudes des usagers, en particulier en milieu rural, habitués à recevoir leur journal local le matin. Les augmentations de tarifs du transport de la presse peuvent aussi dissuader les abonnés et induisent une censure économique.

Il est à noter que le protocole d'accord « PORTAGE ET SERVICE PUBLIC DU TRANSPORT POSTAL DE LA PRESSE : UN CADRE RÉNOVÉ POUR UN MO-DÈLE PLUS EFFICACE 2022-2026 », stipulait concernant la presse quotidienne : « Si la distribution postale reste totalement pertinente pour la presse magazine ou pour la presse professionnelle, il convient d'encourager partout où cela est possible la presse quotidienne à basculer vers le portage, avec à la clé un gain en qualité au service des abonnés. Cet objectif doit être poursuivi tout en maintenant un service public de distribution postale à haut niveau de qualité sur l'ensemble du territoire, ouvert à toutes les publications reconnues ». La Poste reconnaissait ainsi son incapacité à rendre un service historique.

b. Quelles **causes à l'aggravation du déficit** malgré ces réformes ?

Cf ci-dessus, difficile d'avoir un regard sur ce déficit sans avoir la vision du compte séparé des services publics.

c. Présenter, si vous en avez eu connaissance, les constats et orientations pour l'avenir ayant émergé à l'occasion de la mise en œuvre de la **clause de rendez-vous de la mission presse en 2024**.

La Poste met en avant des coûts de distribution non compensés dans leur totalité par l'État. Elle souhaite se désengager de cette mission en proposant un dispositif dont elle ne serait plus partie prenante.

Cette démarche vient s'ajouter à la réforme de la loi Bichet et à la liquidation de l'acteur historique de la diffusion de la presse via la « vente au numéro », la société Presstalis.

Cette approche correspond aux orientations affichées dans l'ensemble des domaines touchant un « service public universel », c'est-à-dire pour tous, partout et en tout lieu.

Nous constatons les effets que nous avons dénoncés en leur temps, lors de la séparation des branches postales, ou de la transformation en SA du groupe La Poste à la suite du désengagement de l'État.

L'évolution des supports et des formes de communication doit être considérée avec une approche holistique, afin de ne laisser aucun citoyen sur le bord du chemin. Le souci de l'égalité d'accès à l'information est essentiel.

Rappelons les trois principes fondateurs du système français de distribution de la presse qui ont permis de la protéger de l'influence du marché et de l'État :

1. *La liberté et l'indépendance de sa diffusion, piliers fondamentaux de notre démocratie ;*
2. *La solidarité coopérative entre les éditeurs garantissant l'égalité de traitement entre eux et le respect du pluralisme dans la diffusion de la presse ;*
3. *L'impartialité de la distribution qui permet que les éditeurs ne puissent pas procéder à une sélection des titres distribués en fonction de leur objet, de leur contenu, de leur orientation, de leur tirage et de leur importance.*

Il semble donc essentiel de souligner que l'application réelle de ces principes doit intégrer toutes les problématiques qui traversent le secteur de la presse aujourd'hui.

Les ressources destinées à cette liberté ne peuvent être envisagées que sous l'angle de la liberté d'expression et non d'une logique budgétaire qui finirait forcément par avoir un impact négatif sur cette activité.

Pour asseoir ces grands principes de la diffusion de l'information et des idées, il nous semble donc urgent de réformer totalement les aides à la presse, directes ou indirectes, qui ne correspondent plus aux réalités du secteur. La répartition actuelle favorise la concentration des titres plutôt que leur diversification et contrevient au principe du pluralisme.

La CGT propose donc de :

- Modifier les critères d'attribution des aides à la presse au profit des petits éditeurs et des titres les plus difficiles à distribuer ;
- Maintenir, sous l'égide de l'État, les aides à la presse portée et postée, en veillant impérativement à la bonne utilisation de ces aides par les acteurs concernés, sous contrôle de l'ARCEP ;
- Instaurer une aide à la presse dédiée à la création de journaux et à l'aide à la diffusion des titres en difficulté, sous la forme d'un fonds d'investissement spécifique qui pourrait être alimenté en partie par les plateformes numériques, sur la base d'une taxe sur l'audience numérique de chaque titre, et en partie par la publicité.

Rappelons enfin le contexte particulier : la Caisse des dépôts et consignations est devenu l'actionnaire majoritaire du Groupe La Poste. Cette dernière est placée sous le contrôle d'une commission de surveillance composée dix représentants sur seize issus de l'Assemblée nationale et du Sénat, ou désignés par eux. Cette représentation doit se faire l'écho des acteurs de proximité et des enjeux sociétaux pour garantir les libertés fondamentales de notre république.

Les évolutions technologiques ne peuvent être considérées de façon isolée, mais bien dans une construction cohérente répondant aux besoins sociaux. Le profit réalisé sur le colis ou les objets recommandés, le développement de la digitalisation, doivent contribuer aux enjeux intergénérationnels et sociétaux. D'autres orientations doivent amener d'autres propositions, qui ne peuvent s'élaborer qu'à partir de la recherche d'une cohésion sociale et d'une réponse aux besoins sociaux. Ce n'est qu'au terme d'une longue lutte qu'a été proclamée en France en 1881 la liberté de la presse. Toujours extrêmement surveillée, la presse voit la censure remise en place à chaque moment où le régime ou l'État sont en danger. La liberté d'informer est l'un des principaux indicateurs du bon fonctionnement d'une démocratie. Cette liberté est un acquis fragile, y compris dans les pays démocratiques.

5. La Cour des comptes estimait dans sa mission flash 2023 que la **mission aménagement du territoire** devait faire l'objet d'un « nécessaire remise à plat » au vu de sa trajectoire budgétaire dans la mesure où elle répondait à « un besoin social moins évident » :

Comme indiqué précédemment, nous ne partageons pas le constat d'un besoin social moins évident ni des conséquences qu'implique ce pseudo constat sur une trajectoire budgétaire qui devrait donc être moins disante ? On en revient à la question primordiale du service public :

- faire en sorte, pour un besoin fondamental tel le droit à la Communication que, ce à quoi quelques uns peuvent avoir accès du fait de leurs richesses, tout le monde y ait accès : le courrier/colis ne doivent pas être un produit de luxe (cf sujet de l'augmentation au-delà de l'inflation du prix du timbre) cercle vicieux du renoncement de la population à ce droit/service public.
- faire en sorte de ne pas se caler sur un moindre besoin de quelques-uns pour retirer du service public là où une partie de la population en a encore grandement besoin

En annexe du questionnaire, vous trouverez ainsi des cartes relatives à la présence postale territoriale, ce qui amène à plusieurs réflexions :

- L'incarnation de la présence postale via une infrastructure postale : la question du financement des travaux de ces structures, implantation de nouveaux sites via des deniers publics, sites relevant du patrimoine immobilier La Poste pose question si ce patrimoine immobilier disparaît. La filiale La Poste Immo est en charge de ce patrimoine qui une fois disparu diminue d'autant le Réseau La Poste : un meilleur contrôle de la disparition de ce patrimoine, appelé dans le jargon postal « d'adaptation du Réseau » (patrimoine immobilier initialement transféré de l'État vers La Poste) serait nécessaire via par exemple les CDPPT.
- L'incarnation de la présence postale par des postier.e.s. :
 - de moins en moins en effectifs
 - à terme uniquement des salariés et plus des fonctionnaires. On notera que selon la [loi de LP](#), « La Poste et ses filiales constituent un groupe public »...mais que La Poste ne se considère plus comme un employeur public (en même temps qu'un employeur privé) puisqu'elle a refusé de faire bénéficier les fonctionnaires de la [prime de pouvoir d'achat exceptionnelle](#) de 2023. Nous pouvons y voir quand même un lien avec le désengagement de l'État dans La Poste, et donc dans les services publics...
- L'incarnation de la présence postale sous tous ses aspects de services publics : notamment aménagement du territoire et mission accessibilité bancaire
- L'incarnation temporelle de la présence postale : sujet des horaires et jours d'ouverture. Le [site](#) qui donne accès au suivi des horaires montre ainsi que pour le jour de cette audition le 2 octobre 2024, 18 642 lignes, donc de points de contact sont identifiées (au-dessus des 17 000 obligatoires) mais lorsque l'on rentre dans le détail 2 772 points sont fermés, soit 15 870 seulement d'ouverts).



18 642 lignes

Rechercher



Date calendrier

≥ 02/10/2024, ≤ 02/10/2024



#Identifiant	Libellé du site	Date calendrier	Plage horaire 1	Plage horaire 2
00001A	AMBERIEU EN BUGEY	02/10/2024	09:00-12:00	14:00-18:00



2 772 lignes

Rechercher

Date calendrier
 ≥ 02/10/2024 , ≤ 02/10/2024

Plage horaire 1
 contient les mots FERME

#Identifiant	Libellé du site	Date calendrier	Plage horaire 1	Plage horaire 2
00012A	BEAUPONT RP	02/10/2024	FERME	

a. **Quels effets** ont eu ces réformes sur les conditions de travail des agents et la situation des usagers de la mission aménagement du territoire ?

- Une réduction massive des bureaux de poste, un éloignement des points d'accès et un rétrécissement des plages d'ouvertures des établissements postaux aptes à répondre aux besoins des usagers.
- De plus en plus de dématérialisation des services, de transferts des activités de service public vers les usagers (le selfcare), seuls face au numérique.
- Un transfert des missions de La Poste et de leurs coûts vers les collectivités locales.
- Abandon d'usagers victimes d'illectronisme, par manque de savoir-faire ou à cause des coûts financiers lié à l'acquisition des outils et des abonnements ad hoc, mais aussi par manque de couverture internet pour l'ensemble des territoires (faire le lien avec le service public de la télécommunication).
- La mise en place de la Nouvelle Gamme Courrier (NGC), dégradant la qualité de service attendue par les usagers, quoi qu'en disent les enquêtes de La Poste, puisque l'acheminement du pli ordinaire est passé de J+2 à J+3. De nombreuses Boîtes Jaunes (BAL) permettant de déposer son courrier ont été retirées ces dernières années. Le passage à J+3 a facilité l'élargissement de la distribution pilotée. La distribution pilotée permet d'affecter alternativement le courrier dont le délai de distribution est passé à trois jours sur une partie de la tournée en jour J et sur une autre partie en J+1 (par exemple). Il suffit d'observer le casier du facteur avant son départ : une partie est très remplie et l'autre beaucoup moins. Ces modifications permettent d'allonger les tournées, durcissant d'autant les conditions de travail.

b. Présenter l'**articulation du réseau de La Poste avec le réseau France service**. La Cour des comptes estimait que le maintien en l'état du réseau La Poste posait question au vu du maillage suffisant qu'offrait le réseau France service, partagez-vous cette position ?

En septembre 2024, il existe 2 840 France Service en France, toutes entités confondues. En termes de service postal, une France Service ne saurait remplacer le service rendu par un chargé de clientèle de La Poste. Le service postal rendu par une France Service n'est actuellement pas comparable à celui d'un bureau de Poste ou même d'une agence postale communale ou intercommunale.

Besoin par conséquent de redéfinir la fonction des France Services. Avoir un accès à l'ensemble des services publics au même endroit peut être une réponse opportune de rapprochement des services publics des usagers qui en sont le plus éloignés :

- À la condition de ne pas supprimer des établissements, des services et des emplois au sein des entités accueillies en France Services. Il ne s'agit pas, contrairement à ce que laisse entrevoir la Cour des Comptes, d'utiliser les France Service comme alibi à la fermeture des bureaux de poste ou des agences postales communales. Pour la CGT Fapt toute baisse de dotation de l'État affectés au budget du Contrat de présence postale territoriale serait un nouvel indicateur fort du désengagement de l'Etat sur le service public postal alors que le débat public de ces dernières semaines montre que les citoyens attendent davantage de service public de proximité avec une présence physique.
- À la condition que le service reste de même qualité, ce que rien ne garantit ;

- À la condition que la prise en charge de l'utilisateur et le suivi de ces demandes soient effectués par un être humain, voire plusieurs en fonction des services concernés, et que ces agents soient formés en conséquence, en évitant le turn-over. Cela ne peut pas être seulement un accès à un ordinateur comme c'est souvent le cas aujourd'hui. La réponse aux besoins des usagers d'un service public nécessite d'être concrète, précise, factuelle et remise dans un délai raisonnable.

Les France Services ne doivent pas être un service public réduit à la portion congrue. Ni un nouvel outil de déstructuration des services publics existants. Cela nécessite de reconnaître les compétences supplémentaires requises par l'activité en France Service. Dans celles incluses dans le réseau postal, des chargés de clientèle au grade 2.2 (le grade de base) sont amenés à remplir cette activité.

6. Avez-vous des **attentes vis-à-vis du projet de loi de finances 2025** ?

- A MINIMA, Que l'État respecte son engagement de financement :
 - o notamment sur la mission d'aménagement du territoire respecter le financement de 177 millions prévus dans le contrat de présence postale qui nécessite une dotation budgétaire dans la loi de finance pour compenser la perte liée à l'abaissement de la fiscalité locale : 74 millions LDF 2022 et 105 millions LDF 2023)
 - o sur le SUP, en ne retirant pas les 20 millions liés à la qualité de service si les indicateurs sont au vert (financement de 500 + 20 selon critères qualitatifs) ; ni en ne faisant reporter sur ces 500-520 des missions qui relevaient d'un financement ad-hoc (cas des céogrammes qui faisaient l'objet d'un financement ad-hoc par l'État arrêté cet été)
- Mettre en place des critères de transparence quant à l'utilisation des financements, en lien avec la compréhension de ce que La Poste avance comme déficits de services publics : le fait de pouvoir justement s'appuyer sur les organisations syndicales serait un bon moyen, lesquelles pourrait utilement rentrer dans la composition des CDPPT dont les documents ne sont pas aisément accessibles (quoiqu'en dise Bercy dans sa [réponse ministérielle](#)). Il est notable que la composition des CDPPT est fixée par l'exécutif par décret : une [proposition de loi](#) vise à traiter ce sujet mais reste limitée à une représentativité des collectivités territoriales sans présence d'organisations syndicales ni d'associations d'utilisateurs. Dans le cadre de la mise en place des CSE, au-delà d'une utile présence des organisations syndicales dans les CDPPT, il pourrait être prévu une organisation spécifique sur la mise en œuvre des missions de service public avec la transmission de documents (cas par exemple du bilan annuel transmis au Parlement sur la mission d'aménagement du territoire- article 6 [loi postale](#)).
- Conditionner les aides publiques aux entreprises
- Que les actionnaires de La Poste que sont la CDC et l'État n'oublient pas que La Poste n'est pas une entreprise comme une autre, au même titre que la SNCF ou EDF et contribuent par conséquent à faire en sorte de répondre aux besoins de la population.
- La tarification doit devenir ou rester un instrument de l'égalité d'accès à des services considérés comme essentiels. Il est important de revenir à une tarification accessible pour les citoyens. Avec la continuité et l'adaptation aux besoins, l'égalité d'accès est considérée comme l'une des composantes du service public dans sa conception administrative française. La tarification a toujours été une composante importante de l'accessibilité du public aux biens dont les peuples considèrent qu'ils sont des services publics.
-

7. Quelles **critiques ou remarques** formuleriez-vous à l'égard de votre partenariat avec l'État dans la réalisation de vos missions de service public d'intérêt général ?

Les Postières et Postiers, y compris parmi les embauchés les plus récents, sont imprégnés de la culture de service public et beaucoup d'usagers les considèrent encore comme des agents de l'État. La Poste, ce fut précédemment l'administration des PTT. Cette mémoire de la culture de service public n'a pas été éradiquée, l'acculturation à la culture d'entreprise voulue par les dirigeants de La Poste n'étant pas achevée, parfois à leur grand désespoir. Pour autant, ces mêmes dirigeants n'hésitent pas, lors de périodes de crise ou pour lisser leur communication, à valoriser cet esprit de service public dont s'honore une grande partie du personnel. Cette sorte de schizophrénie est très perturbante pour le personnel de l'entreprise.

La CGT FAPT estime que les missions de service public d'intérêt général postales relèvent des missions « naturelles » de La Poste. C'est la transformation du statut de La Poste qui ont créé ce partenariat, incompréhensible pour nombre de postières et postiers et nombre d'usagers.

Rappels de quelques repères revendicatifs de la CGT FAPT concernant le droit à la communication en complément des réponses précédentes. Ces repères concernent bien évidemment La Poste. Selon la CGT :

« Le droit à la communication est un droit fondamental au même titre que les autres droits fondamentaux. Rappelons qu'à ce titre, le droit à la communication est inscrit dans la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789 et reconnu par l'ONU depuis 2010.

La communication représente un enjeu stratégique et déterminant de développement économique, industriel, social, culturel et démocratique pour le plein emploi et le progrès social constitutifs d'un développement environnemental et humain durable.

La communication doit sortir du secteur marchand et être un service public au service des usagers. La création et la construction d'un service public de la communication pour répondre réellement à la satisfaction des besoins de la population sur l'ensemble du territoire passe par une appropriation publique des activités postales et de télécommunications.

2- L'appropriation publique et démocratique des activités postales et de télécommunications doit permettre l'accès à toute la population sur l'ensemble du territoire à tous les produits, services, contenus, et moyens de communications, y compris les plus modernes à un prix abordable pour tous et au moindre coût pour l'utilisateur, respectant la péréquation tarifaire avec une véritable qualité de service rendu.

Une appropriation publique et démocratique qui porte sur 4 exigences :

- *la démocratisation dans les entreprises de notre secteur avec des instances de régulation pour que salariés, usagers et élus décident des choix et orientations pour une véritable réponse aux besoins permettant de s'affranchir des marchés financiers.*

- *Des droits nouveaux d'interventions, d'informations, de contestation, de propositions des salariés et de leurs organisations syndicales, comme le droit de veto suspensif, pour intervenir dans la stratégie et la gestion des entreprises postales et de télécommunications afin d'y imposer de nouveaux critères d'efficacité économique, sociale et environnementale (politique industrielle, emploi...).*

- *Des droits et garanties pour les salariés sur la base d'une égalité de traitement dès lors, où ils font un même travail ainsi qu'une sécurisation professionnelle tout au long de la vie professionnelle, bases d'un Nouveau Statut du Travail Salarié.*
- *Un aménagement équilibré et cohérent du territoire prenant en compte l'ensemble des besoins sociaux, sociétaux et environnementaux. »*

8. Souhaitez-vous porter des **sujets particuliers** à l'attention du rapporteur spécial ?

Nous sommes conscients du processus dans lequel le groupe La Poste nous entraîne car nous l'avons vécu avec la privatisation de France Télécom et sa transformation en Orange SA. En gouvernant par les mêmes logiques, nous vivons les mêmes conséquences sociales, environnementales marqués par de très forts risques psychosociaux conduisant au pire.

La Poste est un outil irremplaçable d'aménagement du territoire, comme d'autres entreprises ou administrations. Il semble nécessaire de mesurer combien le détricotage des services publics contribue à violenter le tissu social et faire le lit de l'extrême droite. Victor Hugo écrivait : « ouvrez des écoles et vous fermerez des prisons ! ». Sa revendication reste toujours aussi pertinente et doit même être étendue : « ouvrez des Services publics et vous développerez le progrès économique et social », comme le fit le programme *les jours heureux* du CNR, alors que l'économie de la France était en ruines.

ANNEXE

VOLET SALAIRES : plus de 60% des postières et postiers en deçà de 1,6 smic ! Voir ci-dessous la page 25 du rapport social de La Poste en 2023.

2.1.2. Grille des rémunérations⁽¹⁾

Répartition des agents en fonction des rémunérations mensuelles brutes

Année 2023 (en décembre)		
Tranches de rémunération brute (en euros)	Effectif	%
≤ 1 800	68	0,0
1 800 à 2 000	17 651	11,9
2 000 à 2 200	31 913	21,4
2 200 à 2 600	42 260	28,4
2 600 à 3 000	25 716	17,3
3 000 à 4 000	18 257	12,3
> 4 000	13 044	8,8
TOTAL	148 910	100,0

Année 2022 (en décembre)		
Tranches de rémunération brute (en euros)	Effectif	%
≤ 1 800	1 830	1,2
1 800 à 2 000	22 771	14,8
2 000 à 2 200	34 016	22,2
2 200 à 2 600	40 963	26,7
2 600 à 3 000	24 389	15,9
3 000 à 4 000	17 337	11,3
> 4 000	12 068	7,9
TOTAL	153 374	100,0

Année 2021 (en décembre)		
Tranches de rémunération brute (en euros)	Effectif	%
≤ 1 800	10 673	6,6
1 800 à 2 000	32 688	20,2
2 000 à 2 200	28 716	17,8
2 200 à 2 600	41 980	26,0
2 600 à 3 000	19 660	12,2
3 000 à 4 000	16 775	10,4
> 4 000	10 959	6,8
TOTAL	161 451	100,0

(1) Agents fonctionnaires et salariés sous CDI, CDII et CDD, sur la base d'équivalence en unité à temps complet.

Les points de contact de La Poste

La CGT a réalisé une cartographie du réseau des points de contact de la Poste à partir de la base de données DataNOVA de La Poste : <https://datanova.laposte.fr> plus précisément à partir de la base liste des bureaux de poste, agences postales et relais poste : <https://datanova.laposte.fr/datasets/laposte-poincont2> . Cette base est actuellement mise à jour tous les mois.

Un bref historique des points de l'évolution des points de contact de La Poste s'impose.

Le réseau des points de contact est resté stable durant des décennies, avec environ 17000 - 17500 établissements, répartis entre les bureaux de poste et les agences postales. En 1999, il existait 17000 points de contact répartis entre 14 147 bureaux de poste et guichets annexes et 2933 agences postales.

À partir des années 2000, sous les effets de la privatisation rampante, La Poste a commencé à fermer massivement des bureaux de poste et transférer son réseau vers les municipalités et les intercommunalités et chez les commerçants de proximité, inventant pour cela un nouveau type de points de contact, les *relais poste commerçants*. Ces derniers établissements à l'activité postale extrêmement dégradée, voire insignifiante, réalisent quelques opérations courrier/colis et peuvent conserver les instances. Le processus de transfert est toujours le même : volonté de la Poste de fermer un bureau de poste, estimé « non-rentable », rencontre des élus, proposition d'une agence postale ou d'un relais poste commerçant. Ce processus est actuellement encadré par le contrat de présence postale territoriale et le maire a toujours la possibilité de refuser une « transformation » en agence postale ou relais poste. Il est à noter que La Poste a établi une communication très serrée avec les municipalités.

Au milieu des années 2010, La Poste a mis en place les *facteurs guichetiers*. Dépendant de la branche Courrier-Colis, ils peuvent accomplir jusqu'à 49% de leur activité en bureau de poste. Leur nombre à fin 2023, en forte croissance, s'élève à 1632 (contre 2000 qui était l'objectif fixé en début d'année). Ils sont à même de réaliser les mêmes opérations que les chargés de clientèle, bien qu'ils soient souvent insuffisamment inclus dans les équipes des bureaux de poste. Malgré leur double casquette, leur grade est inférieur à celui des chargés de clientèle, la CGT agissant pour que cette discrimination cesse. Ils ont parfois été mis en place dans les bureaux pour lesquels les municipalités refusaient la « transformation » en agence postale.

Depuis environ trois ans, on peut constater, outre la politique de démantèlement des bureaux de poste, de très nombreuses créations de relais poste ex nihilo, ayant fait passer de nombre de points de contact à **19554** au 8 août 2024 contre **17826** en juin 2021. Ces points de contact ont été créés chez les buralistes, dans les espaces RELAY des gares, ou dans des supermarchés (à Paris, par exemple). Dans certains départements, les points de contact ouverts chez les buralistes viennent concurrencer frontalement les bureaux facteurs guichetiers. Il n'est pas interdit d'envisager l'étape suivante. Il est à noter également que La Poste élargit parfois la notion de points de contact à d'autres points, comme les commerces proposant uniquement des timbres-poste. Ainsi, dans son communiqué annonçant les résultats du Groupe en 2022, est-il fait état de l'existence de 35 000 points de contact avec la volonté d'atteindre les 40 000 (<https://www.lapostegroupe.com/fr/actualite/resultats-2022-du-groupe-la-poste#>).

La cartographie :

Une série de 7 cartes a été réalisée, à l'échelle du territoire national, par département (voir en fin du questionnaire) :

Quatre cartes indiquant des valeurs :

- Carte indiquant le nombre total des points de contacts
- Carte indiquant le nombre de bureaux de poste
- Carte indiquant le nombre d'agences postales
- Carte indiquant le nombre de relais poste

Trois cartes indiquant le taux de chaque type de point de contact :

- Taux de bureaux de poste
- Taux d'agences postales
- Taux de relais poste.

Il est utile d'analyser l'ensemble des cartes, qui met en évidence l'enjeu de la présence postale en matière d'aménagement du territoire. L'annonce du PDG de la volonté de l'État de revenir sur son engagement de financement du contrat de présence postale et du fonds de péréquation (moins 50 millions) rend d'autant pertinente l'étude de la répartition des points de contact (données en pourcentages).

Consultant la carte représentant le taux bureaux de poste par département, on peut en déduire par différence l'impact du possible désengagement de l'État. L'exemple de l'Yonne : les bureaux de poste ne représentent plus que **16,75%** des points de contact ! C'est infime ! Plus de 83% des points de contact seraient concernés par le désengagement de l'État ! Dans le Cantal, ce serait plus de 80% comme dans la Sarthe... Presque autant en Aveyron. Dans l'Est, déjà à partir de la Marne, ce serait terrible (vert pâle et jaune). Il faut également considérer la masse de départements du centre de la France (couleur jaune), déjà à moins de 30 % de bureaux de poste (certes, les créations de relais poste chez les commerçants depuis 2 ans font baisser artificiellement le taux de bureaux).

Il est possible d'analyser directement la carte du taux **des agences postales**. Yonne, Aveyron, Cantal, Corrèze, Nièvre, Cher, Arrière, Ardèche, Hautes-Alpes, Allier, dans tous ces départements à plus de 55% d'APC ce serait une catastrophe pour les municipalités les détenant.

Au Courrier – Colis

Il n'existe pas de données globales accessibles permettant d'analyser nationalement l'implantation des établissements. Ce travail est réalisé par la CGT au niveau des départements.

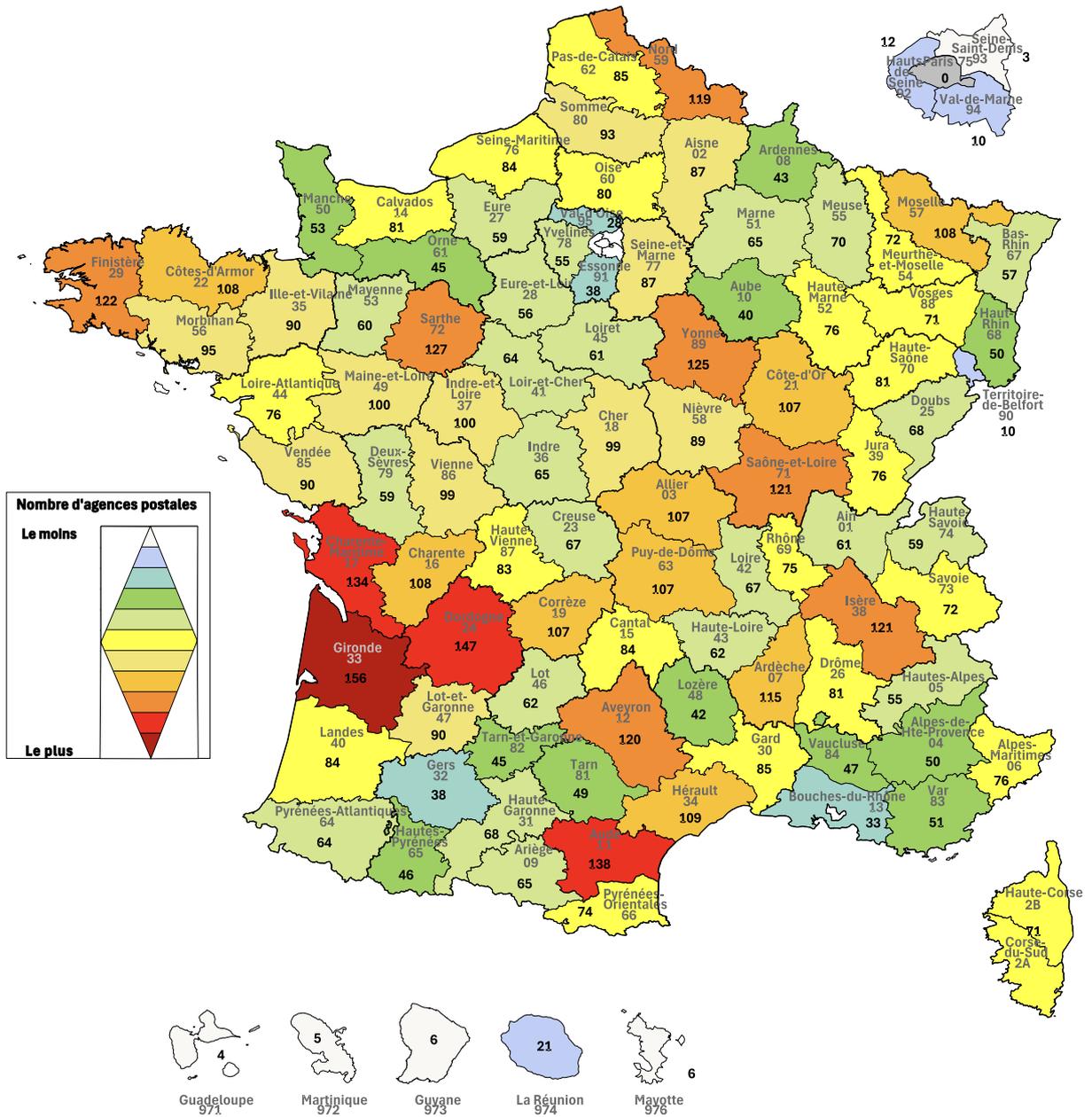
Les faits marquants :

- Des plateformes industrielles courrier-Colis – les PIC, soit les ex-centres de tri – de moins en moins nombreuses, par conséquent de plus en plus éloignées des établissements à desservir. La CGT réclame un établissement de ce type par département, nécessaire pour la qualité de service, la garantie de délais

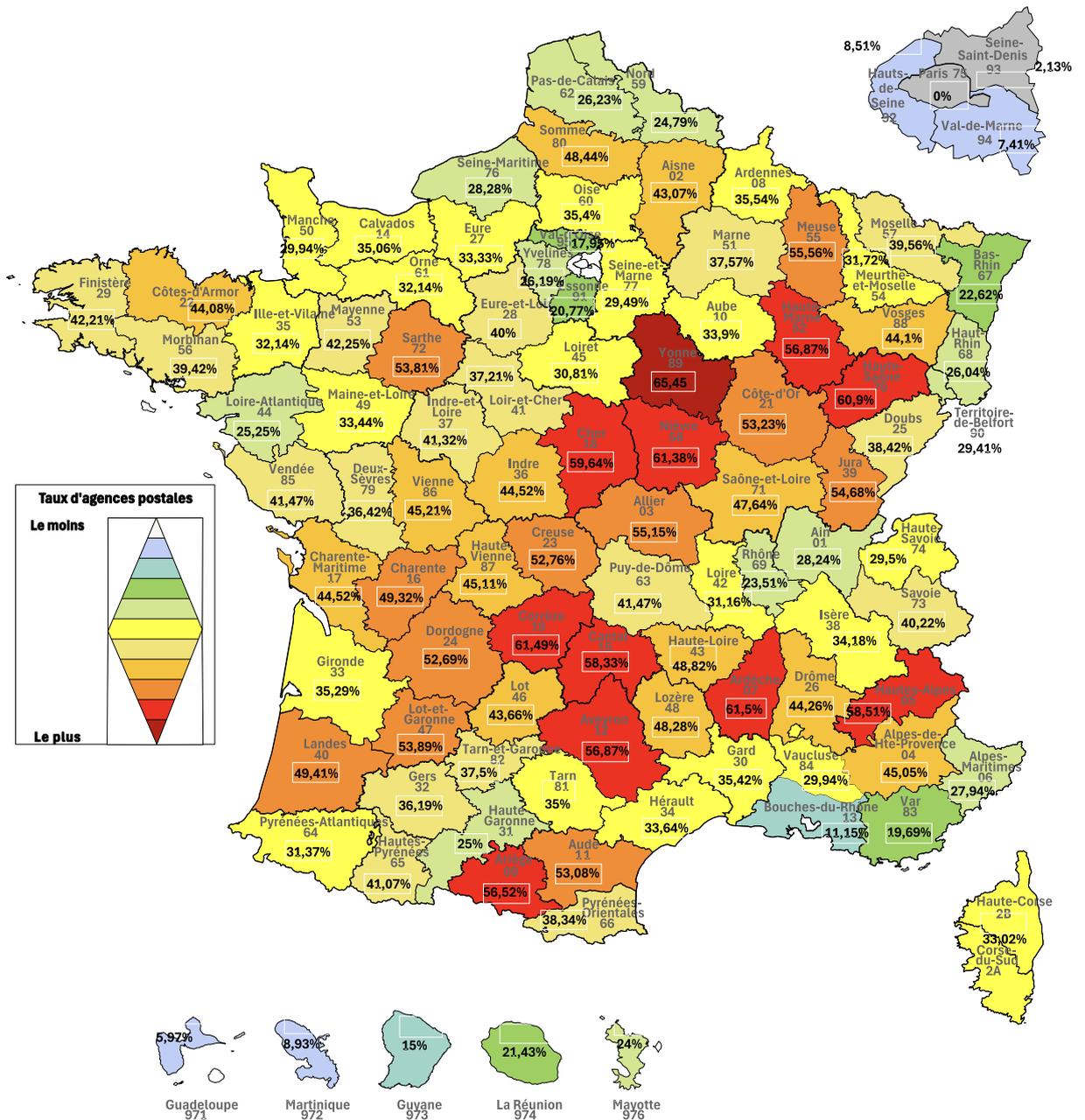
normaux, dont le J+1 et un véritable aménagement du territoire. Jusqu'aux années 2000, La Poste était à même de distribuer à J+1 les paquets intra départementaux au tarif des paquets économiques (Coliéco), grâce à de telles structures. Dans notre contexte de crise environnementale, notre pays a besoin de tels services.

- Une concentration des établissements, de nombreux départements ne possédant plus que 2 à 3 établissements Courrier – Colis, eux-mêmes chapeautant un certain nombre de sites. De ce fait, les directions locales se sont éloignées du personnel, induisant des effets pervers (sentiment d'isolement, moindre réactivité en cas de situation difficile...).
- La détérioration continue des délais à des fins de productivité et la hausse, toujours continue, des tarifs. Un des outils de cette stratégie s'appelle la distribution pilotée. Les PIC sont à même de réguler et d'orienter les trafic par le biais de la mise en place du J+ 3. Les impacts sont les conditions de travail sont énormes. Ce sont des algorithmes qui bâtissent les organisations, de manière abstraite. L'humain n'intervient qu'en dernier recours, souvent trop tardivement.
- Une externalisation massive de la force de travail et même de l'activité. La part des travailleurs précaires (intérimaires, salariés de groupements d'employeurs) reste prépondérante, malgré les combats de la CGT pour transformer ces contrats – pour les volontaires – en CDI. L'externalisation de l'activité à des filiales ou des sous-traitants (loueurs par exemple) est une réalité, parfois depuis de nombreuses années. En région parisienne, une part très importante du colis est distribuée sous cette forme. Cette tendance existe également en province.

Nombre d'agences postales, par département, août 2024



Les points de contact de La Poste : taux par département des agences postales, août 2024





COMMISSION DES FINANCES, DE L'ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET
DU CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTÉ – ÉGALITÉ – FRATERNITÉ

8 OCTOBRE 2024



COMMISSION DES FINANCES, DE L'ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET
DU CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTÉ – ÉGALITÉ – FRATERNITÉ

8 OCTOBRE 2024