

## Tarifs et qualité de service

Cette fiche est étroitement liée à celles sur le droit à la communication et l'accessibilité ainsi que celles sur les droits des salariés et le NSTS, notamment, sur la question du travail en termes de contenus, organisation, sens et finalité.

### LA CGT FAPT PROPOSE

Les tarifs et la Qualité de Service sont en lien direct avec la question de l'accessibilité du droit à la Communication pour toutes et tous, en tous points du territoire afin de répondre aux attentes des Usagers.

#### En matière de tarifs et de transparence :

Ceux-ci doivent être garants d'une totale égalité de traitement et accessibles à tous, quelle que soit la situation. Il y a lieu de réfléchir à ce que les tarifs ne soient pas prétextes à l'exclusion et par conséquent, s'assurer de l'égalité de droit à la Communication.

- Une péréquation tarifaire et des tarifs abordables sur tous les produits et services, accès et accompagnement gratuits à Internet en garantissant à tous les citoyens quels que soient leur niveau de vie et leur localisation, l'accès aux réseaux, produits et services.
- Une transparence dans les politiques tarifaires dans le cadre d'une égalité de traitement de tous.
- Les tarifs sociaux doivent être garantis et rendus effectifs par une réelle transparence des conditions d'accessibilité. Assurer à tous et particulièrement aux populations fragiles, un accès aux services financiers. L'offre tarifaire doit être adaptée aux besoins de tous et particulièrement aux populations fragiles. La politique tarifaire des activités bancaires ne doit pas peser sur le pouvoir d'achat des usagers.
- Cela passe par la mise en place d'instances démocratisées à tous les niveaux composés d'élus, d'usagers, d'associations, de représentants d'entreprise, patrons et salariés, de personnes qualifiées, permettant la prise en compte des attentes de la population, notamment sur le contrôle de la mise en œuvre de la couverture nationale, de la cohérence, des tarifs et des normes...
- La gratuité des appels aux services clients de tous les opérateurs postaux et télécoms et du

SAV (Service Après-Vente) dans toutes ses dimensions (dépannage, installation, formation...).

- La gratuité de tous les relevés des factures de télécommunications papier, ainsi que tous les duplicatas.
- La gratuité pour l'usager des services qui rentrent dans le cadre des missions de service public (ex : lien social facteur/usager).
- L'abandon des frais de retard de paiement et des agios.

#### **En matière de contenu et de qualité de service :**

- Dans le cadre de la QS, il y a lieu de voir le rôle social des salariés pour aider et accompagner les Usagers sur divers aspects développés ci-dessous.
- La qualité de service passe par des accueils de proximité donnant l'accès à tous les services. Les salariés doivent avoir les moyens de répondre aux besoins des usagers et de bien faire leur travail. Ils doivent être formés et leur travail doit être reconnu.
- Le droit au compte adapté à toutes les situations.
- Des moyens de paiements (carnet de chèque, carte bancaire...) et la gestion des comptes gratuits.
- L'accès au crédit avec des règles transparentes d'égalité de traitement des dossiers avec ou sans épargne préalable.
- Le développement de service d'épargne, d'assurances, adapté réellement aux besoins diversifiés des populations.
- Le maintien et le développement de livrets et plans d'épargne populaires (livret A, LEP, livret et plans d'épargne logement qui peuvent intégrer d'autres besoins tel que l'achat d'une voiture...) réglementés et défiscalisés et revalorisés. Leur vocation première doit redevenir le financement du logement social.
- Favoriser l'accessibilité à internet pour tous par un financement public d'outils numériques dans chaque foyer, tenant compte de ses besoins, sans imposer la dématérialisation qui doit rester complémentaire du service public de proximité.
- Aider à la formation des populations à l'outil numérique pour éviter que certains ne se retrouvent exclus de certaines prestations ou ne les paient plus chères par manque de formation (ex : virement bancaire, impôt...).
- Un accès à tous à un ensemble de contenus et services non marchands, c'est-à-dire sans finalité de profits (école, santé, administration, environnement, sécurité, culture, audiovisuel, loisirs, équipement adapté pour le handicap...). La mise en œuvre du droit à la communication doit permettre l'accès aux services publics et à la culture.
- Qualité de service : prise en charge de l'adressage par l'état qui est actuellement à la charge

des communes. Ce service contribue à l'aménagement du territoire, pour de nombreux services publics (impôts, secours, accessibilité fibre, etc..).

#### **En matière de financement :**

- La mise à contribution des opérateurs et des groupes utilisant les réseaux de communication (notamment les géants du Web : Google, Apple, Facebook, Amazon) au financement des infrastructures (réseaux, terminaux, etc...) et de leurs entretiens.
- Un pôle financier public au service du développement humain durable.
- Dans ce cadre, La Banque Postale, doit être protégée de la spéculation financière et exercer ses missions de service public :
  - Contribuer au financement des droits fondamentaux dont le droit à la communication fait partie.
  - Protéger l'épargne populaire de la spéculation et l'orienter vers des investissements favorisant la cohérence sociale et le développement économique. Cette épargne servirait ainsi à la satisfaction des besoins socio-économiques des populations.
  - Contribuer au financement des collectivités territoriales et l'aménagement solidaire des territoires.
  - Financer et aider les PME et TPE.
  - Soutenir une nouvelle politique industrielle dans le cadre du développement durable.

## **CE QUI EXISTE AUJOURD'HUI**

#### **En matière de tarifs et de transparence :**

Les politiques tarifaires des opérateurs privilégient la rentabilité financière à l'efficacité sociale.

La population paye de plus en plus cher pour des prestations de qualité moindre (abonnements téléphoniques, tarifs courrier/colis...) et les prestations de base (ex : délais d'interventions et distribution du courrier en J+1) ne sont plus assurées correctement. Les appels aux services clients ou SAV des services auxquels ont souscrit les usagers sont facturés au prix fort, lorsqu'ils parviennent à les joindre.

Des différences de services et de tarifs sont constatées dans les zones géographiques éloignées ou à faible couverture internet /mobile (ex : La Poste tend à ne plus rendre le service de distribution quotidiennement ; l'accès internet est plus cher pour une connexion moins rapide dans certains endroits).

La fermeture programmée ou inopinée, des accueils physiques s'accélère. Pour les personnes les plus éloignées, il faut ajouter le coût du déplacement dans ces accueils et le coût de la numérisation imposée et ses impacts sur l'emploi notamment.

Les entreprises visent à multiplier les prestations payantes pour les populations les plus isolées ou dans le besoin : telle La Poste qui mise clairement sur la « Silver Economie » et l'isolement croissant des personnes âgées pour accroître sa rentabilité.

La privatisation et la déréglementation des activités postales et de télécommunications se sont accompagnées pour l'ensemble des opérateurs de politiques tarifaires visant exclusivement à accroître le chiffre d'affaires et les profits avec :

- Une segmentation de la clientèle selon des critères de volume de consommation.
- Une logique purement commerciale des services offerts, la facturation de l'ensemble des services et prestations.
- Une concentration des produits et services dans les zones jugées rentables.
- L'accroissement de la dématérialisation avec les services et achats en ligne...
- L'adressage (Service National de l'Adresse) est effectué aujourd'hui par la poste, c'est un service payant. Cela concerne très souvent les petites communes. Il sert à nommer des voies ou rues sans numéros et noms. Ce service est très important car au-delà de l'amélioration de la QS, pour la distribution du courrier, il a un rôle d'aménagement du territoire et une aide non négligeable pour de nombreux services publics (impôts, secours, accessibilité fibre etc..) ainsi que le GPS. Ce service est actuellement à la charge des communes ; il est cher et génère un CA important pour la Poste.

#### **En matière de contenu et de qualité de service :**

La situation sanitaire de la Covid 19 a mis en exergue la nécessité du service public de proximité et donc son accessibilité partout, sur le territoire (accueils physiques de proximité, accessibilité internet et bancaire, lien social...). Son absence et ses insuffisances ont fortement marqué usagers et salariés. Cette situation a permis une prise de conscience sur l'utilité, le sens et la finalité de leur travail.

Le Service Universel (SU) mis en place par les directives européennes postales et de télécommunications ne répond ni par son contenu ni par son financement aux besoins de la population en matière de droit à la communication.

L'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) joue essentiellement le rôle de développement de la concurrence. Le rôle, les missions ainsi que sa composition doivent être complètement revus (voir droit à la Communication).

La transformation des bureaux de poste en agence postale communale ou en points relais entraîne une différence d'accès à l'offre de service selon les territoires. En effet, le service et les possibilités d'opérations bancaires notamment sont moindres dans ce type de bureaux. La sécurisation et la confidentialité des biens et des données des usagers sont également amenuisées. La même question se pose pour Orange Bank selon les accueils en capacité de proposer le service ou pas.

La mise en place de Maisons France Services a pour but de se substituer à l'ensemble des services publics de proximité dont le Bureau de Poste, ainsi qu'à la marchandisation des services à l'exemple des impôts...

Le dumping social fait rage tant dans les activités postales que dans le domaine des télécommunications. Cette guerre économique visant à payer le moins possible la main d'œuvre se fait tant entre filiales d'un même groupe, qu'entre opérateurs historiques et sous-traitants.

Elle exploite au maximum des travailleurs aux statuts souvent précaires comme les sans-papiers, sous-traitance en cascade. La recherche de prix toujours plus bas comme dans le domaine du colis, par exemple, entraîne l'exploitation de la misère humaine.

Services assurantiels doivent être identiques à ce qui est proposé dans les diverses banques et assurances.

#### **En matière de financement :**

Le désengagement des opérateurs oblige les collectivités territoriales à financer elles-mêmes les services nécessaires à la population ou par le transfert au numérique tendant ainsi à transférer les coûts sur les contribuables. Ainsi l'utilisateur paie deux fois, voire plus pour le même service, avec en plus des diversités quant à la qualité.

Le fond national de la péréquation tarifaire est complètement détourné de sa mission au profit des financements de MFS, de transferts d'activités vers d'autres opérateurs.

Ce choix, de répondre aux seules exigences des marchés financiers plutôt qu'aux besoins de la population est politique, et donc réversible.

L'abaissement du taux du livret A entraîne le transfert de l'épargne sur les comptes en dépôts.

La décollecte sur le livret A et LDD a des conséquences fâcheuses sur le financement du logement social.

La Banque publique d'investissement actuelle ne dispose pas des moyens d'investissements nécessaires (tels que le propose la CGT pour le pôle public d'investissement) pour répondre aux besoins de la population.

Les cadeaux fiscaux et exonérations faits au patronat leur permettent de s'accaparer les richesses créées par le travail des salariés privant ainsi le service public des moyens nécessaires pour assurer son développement et en plus vident les caisses destinées à la solidarité.

## **LES MOYENS POUR Y PARVENIR**

#### **En matière de tarifs et de transparence :**

- Les politiques tarifaires doivent être repensées dans toutes les entreprises du secteur afin de répondre au besoin social fondamental du droit à la communication. Cela doit notamment permettre d'éviter les coupures ou restrictions de services.
- Une tarification des produits et services d'une part, transparente dans le contenu du service rendu

et le niveau tarifaire ; d'autre part avec un contrat clair qui doit être défini avec une péréquation des services rendus.

- Mettre fin à la « fausse » guerre économique entre les différents opérateurs postaux et de télécommunications, qui en réalité aboutit à la facturation abusive de certains services ou au maintien des prix élevés.

#### **En matière de contenu et de qualité de service :**

- Des critères de gestion (effectifs, organisation et temps de travail, moyens en informatique, développement des prestations et services ...) doivent s'imposer afin de privilégier l'efficacité sociale plutôt que la seule rentabilité financière, ce qui sous-tend la mise en adéquation des produits et services rendus avec les besoins de la population en tout point du territoire.
- La participation des salariés et de leurs représentants à la définition et à l'évaluation des missions de service public.
- La lutte contre le dumping social et l'exploitation humaine en travaillant aux convergences revendicatives pour tirer vers le haut, la condition des travailleurs et améliorer la qualité du service fourni
- L'amélioration de la QS (délais d'intervention, d'acheminement et de distribution en J+, voir H+)
- La maîtrise de l'ensemble de la chaîne de production (de la fabrication à la livraison chez l'utilisateur) afin d'éviter le dumping social et améliorer la qualité de service.

#### **En matière de financement :**

- La Poste, par le biais du groupe La Banque Postale, doit être partie prenante du pôle financier public proposé par la CGT et non celui que La Poste tente de nous imposer dont la finalité ne se limite qu'à la rentabilité financière. L'objectif du pôle financier public proposé par la CGT n'étant pas de créer une « méga banque » mais de mettre en réseau les institutions et établissements financiers pour rendre plus efficace et cohérente, l'intervention de la puissance publique.
- Diriger l'épargne populaire vers la satisfaction des besoins sociaux et économiques avec la création d'un livret « emploi industrie ».
- Imposer aux opérateurs d'investir dans la construction du très haut débit fixe et mobile sur leurs fonds propres, et de mutualiser les investissements dans le respect de la santé et de l'environnement. L'ensemble des acteurs du secteur doivent contribuer au financement du réseau et des terminaux.

Les mouvements sociaux et la mobilisation sur la retraite dont le contenu revendicatif est plus large que cette seule question (montant des salaires, pensions, couverture sociale...) accentuent encore plus dans le contexte de la crise sanitaire et sociale que nous traversons, le besoin d'un véritable service public de la communication porte la nécessité de la complémentarité et de l'unicité des entreprises des activités postales et de télécommunications.