

# Notes de la CGT Fapt à propos du service public postal en août 2024

## Un peu d'Histoire

Le réseau postal français s'est constitué au fil des siècles et il n'est pas question d'en décrire les différentes étapes, rappelons qu'elle tire ses origines des relais de postes créés par Louis XI dans la seconde partie du XVIème siècle afin de transporter des messages royaux ainsi que des offices de messagers royaux servant à transporter le courrier des particuliers mis en place durant la même période.

Durant le XIXème puis XXème siècle, la poste française a été développée autour de multiples activités, dont celles du transport et distribution du courrier et des colis, les mandats, les services financiers en particulier sans négliger les activités de télécommunication, avec le télégraphe puis le téléphone. Les administrations des postes et du télégraphe ont été fusionnées en 1879, donnant naissance à l'administration des postes et télégraphes en 1879 avec de devenir Postes, Télégraphes et Téléphone, puis Postes et Télécommunications en 1959. À la fin des années 80, en période de plein essor de l'idéologie économique libérale, les

activités de l'administration des Postes et des télécommunications ont été scindées, donnant naissance à deux entreprises. France Télécom a été fondée en 1988 et La Poste en 1991.

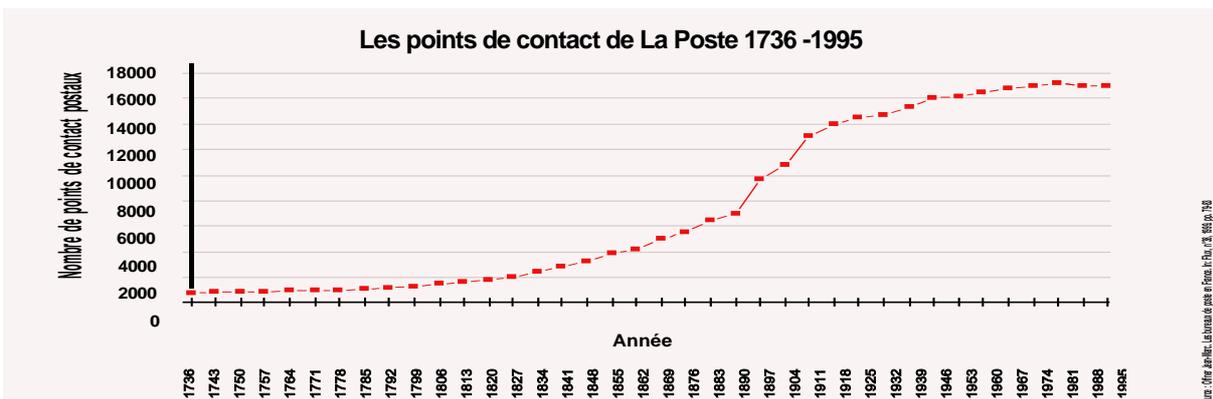
En 1997, France Télécom a été privatisée et La Poste est devenue une SA en 2010. Elle appartient actuellement pour 66% à la Caisse des Dépôts et Consignations, propriété de l'État, et pour 34% directement à l'État.

La Poste s'est imposée comme un service public chéri des habitants de notre pays, outil irremplaçable d'aménagement du territoire. Garante de la défense du service public ainsi que de celle de son personnel – les deux ne sont pas séparables ! – la fédération des activités postales et de télécommunication n'a de cesse d'alerter les élus à propos de la dégradation de la présence postale et des services offerts par l'entreprise. Quelques retours en arrière sont nécessaires pour comprendre ce qui se joue aussi bien pour ses usagers que pour son personnel, dont les conditions de travail et le contenu de ce dernier.

## Un réseau de points de contact très fragilisé

Avec le facteur, le bureau de poste fut longtemps le principal point d'accès physique des usagers à La Poste. Le bureau de poste demeura longtemps un outil régalien, au même titre qu'une recette des impôts. Le tableau suivant (Source : Offner Jean-Marc. Les bureaux de poste en France. In: Flux, n°38, 1999. pp. 79-83) révèle les périodes durant lesquelles les bureaux de poste ont connu leur essor

(progression continue tout au long du XIXème puis très vif développement entre 1890 et 1918 (x2) et enfin une très légère croissance jusque dans les années 1995). **En 1999**, selon la même source, le réseau postal était constitué de **17000 points de contact**, soit **14147 bureaux de poste** et **2933 agences postales**.



Accompagnant l'externalisation à marche forcée du réseau des bureaux de poste vers municipalités – agences postales – ou chez les commerçants – relais poste commerçants – les dirigeants de La Poste ont imposé depuis plus de 25 ans la notion de point de contact qui permet de masquer les disparités de l'offre de service : déjà réduite dans les agences postales, elle devient résiduelle (dépôt d'instances et affranchissements) dans les relais poste. Pourtant, le bureau de poste reste fondamental pour qui souhaite bénéficier des prestations les plus complètes. Tout substitution d'un bureau de poste par une agence postale ou pire encore par un relais

poste engendre une dégradation du service public postal et du service rendu aux usagers. Elle en a bien besoin au regard de l'évolution de la présence postale dans notre pays depuis 2010 !

### Évolution de la structuration des points de contact de La Poste depuis 2010

Les données suivantes ne semblent concerner que la France continentale (métropolitaine), au moins à partir de 2021, les résultats étant inférieurs de ceux portés dans la base publique de données de La Poste, Datanova et l'écart avoisinant l'ensemble des points de contact des DOM/DROM et de La Corse.

	2023	2022	vvv2021	2020	201G	vvv2016	vvv2017	vvv2016	vvv2015	vvv2014	vvv2013	vvv2012	vvv2011	vvv2010
NB bureaux	6761	7001	7298	7566	7741	8145	8414	8835	9254	9574	9692	9619	9955	10213
NB agences postales	???	6915	6737	6554	6459	6339	6160	5950	5666	5438	5326	5223	5089	4899
NB relais poste	???	3405	3003	2822	2807	2754	2525	2348	2161	2061	2032	1995	v1973	1916

Depuis 2010, date de la transformation de La Poste en SA, plus de 3000 bureaux – soit environ 1/3 – ont été fermés. Les agences postales et les relais poste qui leurs sont substitués ne sauraient les remplacer,

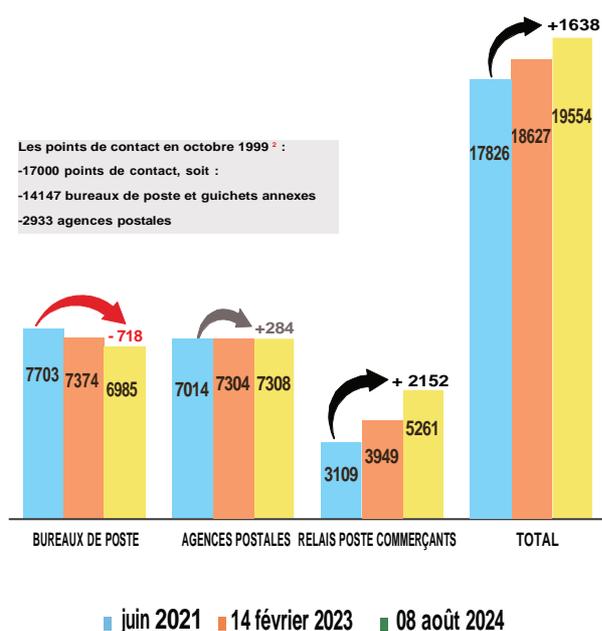
contrairement à la communication bien rodée des dirigeants de La Poste. Ces «transformations» nécessitent jusqu'à présent l'accord des élus.

Le tableau ci-contre a été réalisé par la CGT à partir de la base de données de La Poste Datanova, librement accessible depuis Internet et mise à jour tous les mois. Il couvre la période qui va de juin 2021 à août 2024. Il confirme plusieurs tendances lourdes :

- Poursuite et même accélération de la fermeture des bureaux de poste (-718 en 3 ans).
- Transfert de cette activité vers les agences postales communales et surtout vers les relais poste commerçants. En effet, seuls 284 des bureaux fermés – soit seulement 40% – ont été convertis en agences postales communales, les autres aboutissant à des relais poste commerçants. Cette ampleur semble inédite : il faut se demander pourquoi les municipalités qui jusqu'à présent prenaient majoritairement en charge le service public postal au travers des agences postales communales ou intercommunales sont de moins en moins nombreuses désormais à l'accepter.
- Augmentation exponentielle des relais poste commerçants créés ex-nihilo, chez les débiteurs de tabac, dans les commerces et certaines gares, faisant croître significativement le nombre total de points de contact, stable depuis plus de cinquante ans.

	juin 2021	14 février 2023	08 août 2024
Bureaux de Poste	7703	7374	6985
ais poste commerc	3109	3949	5261
Total	17826	18627	19554

### Évolution des points de contact de La Poste 2021-2024



<sup>1</sup> Données DATANOVA LA POSTE

<sup>2</sup> Source Jean-Marc Offner FLUX Cahiers scientifiques internationaux Réseaux et Territoires Année 1999 38 pp. 79-8

## Où sont les points de contact de La Poste ?

La Poste est un outil irremplaçable d'aménagement du territoire. Pourtant, malgré la hausse continue de la population, malgré des besoins non satisfaits dans de nombreuses communes en plein essor démographique, dans les villes et leur banlieue, l'ensemble du pays connaît une déstructuration du réseau postal. Les dirigeants de La Poste se succédant depuis son changement de statut au 1<sup>er</sup> janvier 1991 et avec plus de constance encore depuis sa transformation en société anonyme en 2010 – contre l'avis des usagers – ont détourné l'entreprise de ses missions historiques pour la convertir en entreprise autonome purement commerciale soucieuse de répondre aux appétits des actionnaires. La présence postale est d'abord désormais affaire de zone de chalandise, en particulier bancaire.

Le débat au sujet d'une supposée poste des villes contre une autre des champs et pourquoi pas une troisième des banlieues n'a pas lieu d'exister : partout, des usagers

### Quatre cartes

La CGT a décrit la présence postale à la date du 8 août 2024 sur quatre cartes, à partir des données Datanova La Poste.

- 1) Représentation de l'ensemble des points de contact de La Poste ;
- 2) Représentation des bureaux de poste pour la France continentale et la Corse ;
- 3) Représentation des agences postales communales, intercommunales et militaires (au nombre de 2 pour ces dernières) pour la France continentale et la Corse ;
- 4) Représentation des relais poste commerçants, pour la France continentale et la Corse.

attendent une réponse à la satisfaction de besoins légitimes. C'est d'autant un non sujet de débat que les dirigeants de La Poste ferment avec la même fureur des bureaux emblématiques situés dans de grandes villes (comme celui situé à Paris Gare du Nord voilà quelques années) que d'autres installés dans le monde rural et les banlieues.

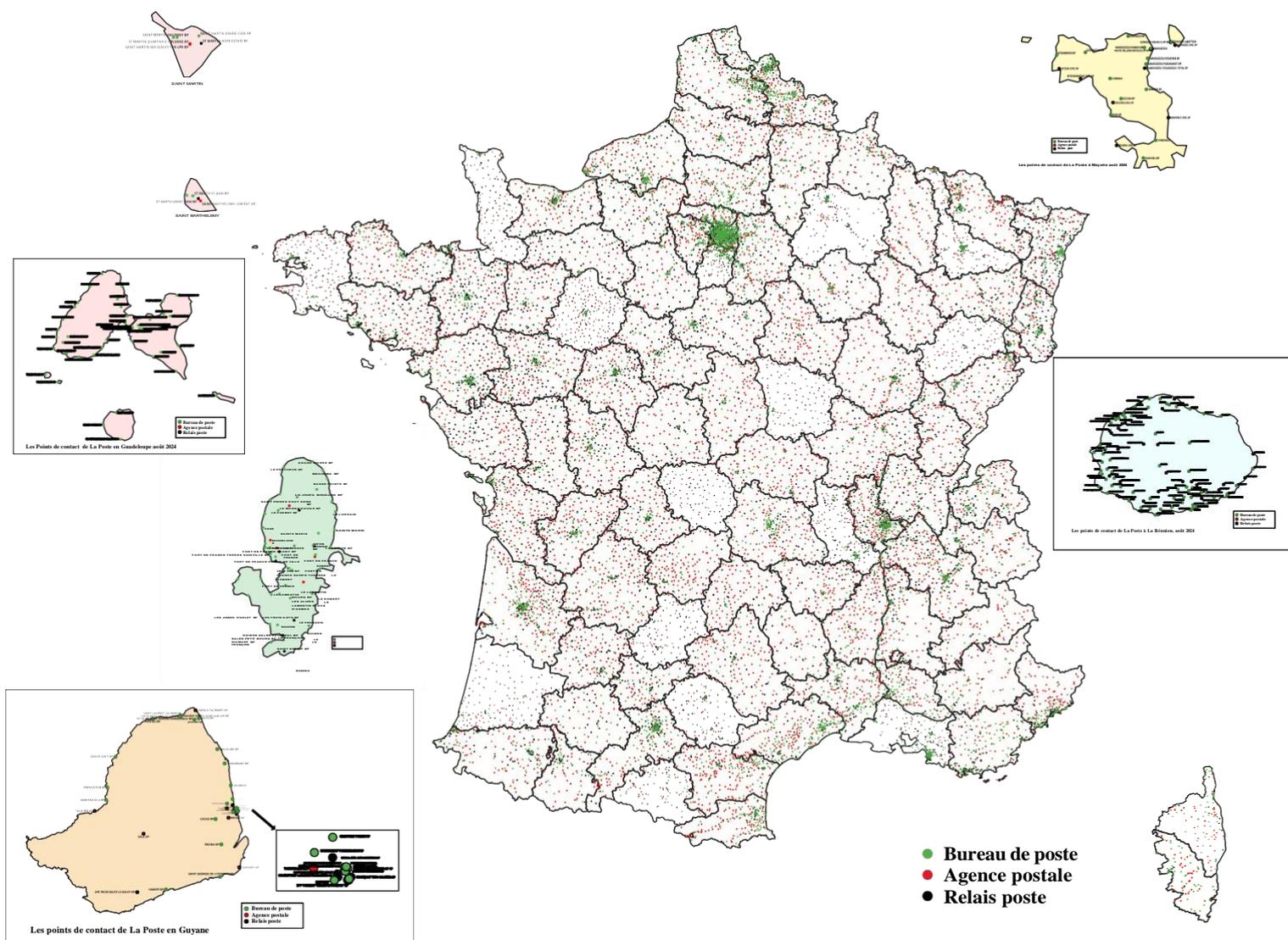
La CGT milite pour une réelle accessibilité postale (pas seulement !) sur l'ensemble du territoire soutenue par une présence humaine et une proximité de l'ensemble des salariés et des activités de notre secteur dans tous les territoires. Il s'agit de développer les activités répondant aux besoins des populations tout en respectant l'environnement.

Ainsi, la Fédération des activités postales et de télécommunication insiste sur la nécessaire accessibilité physique et tarifaire des établissements et services postaux par tous les usagers, où qu'ils se trouvent et quelles que soient leurs ressources. L'exigence d'accessibilité tarifaire sera abordée plus loin.

Les noms des sites ont été portés sur les cartes des DOM/DROM. Pour des raisons d'échelle, cela n'est pas possible concernant la France continentale et la Corse.

Le réseau des bureaux de poste et des agences postales tel qu'il existait dans les années 1990 a été défini au cours du XX<sup>ème</sup> siècle. Ce fut l'un des arguments promus par les contempteurs de sa prétendue obsolescence, également promoteurs de sa rentabilisation, pour réclamer sa restructuration, au motif que le réseau rural captait des ressources qui auraient été mieux employées en milieu urbain. On a constaté que cet argument n'a servi qu'à déshabiller les campagnes sans bénéficier aucune aux monde urbain.

## Les points de contact La Poste de la France continentale et de la Corse en août 2024



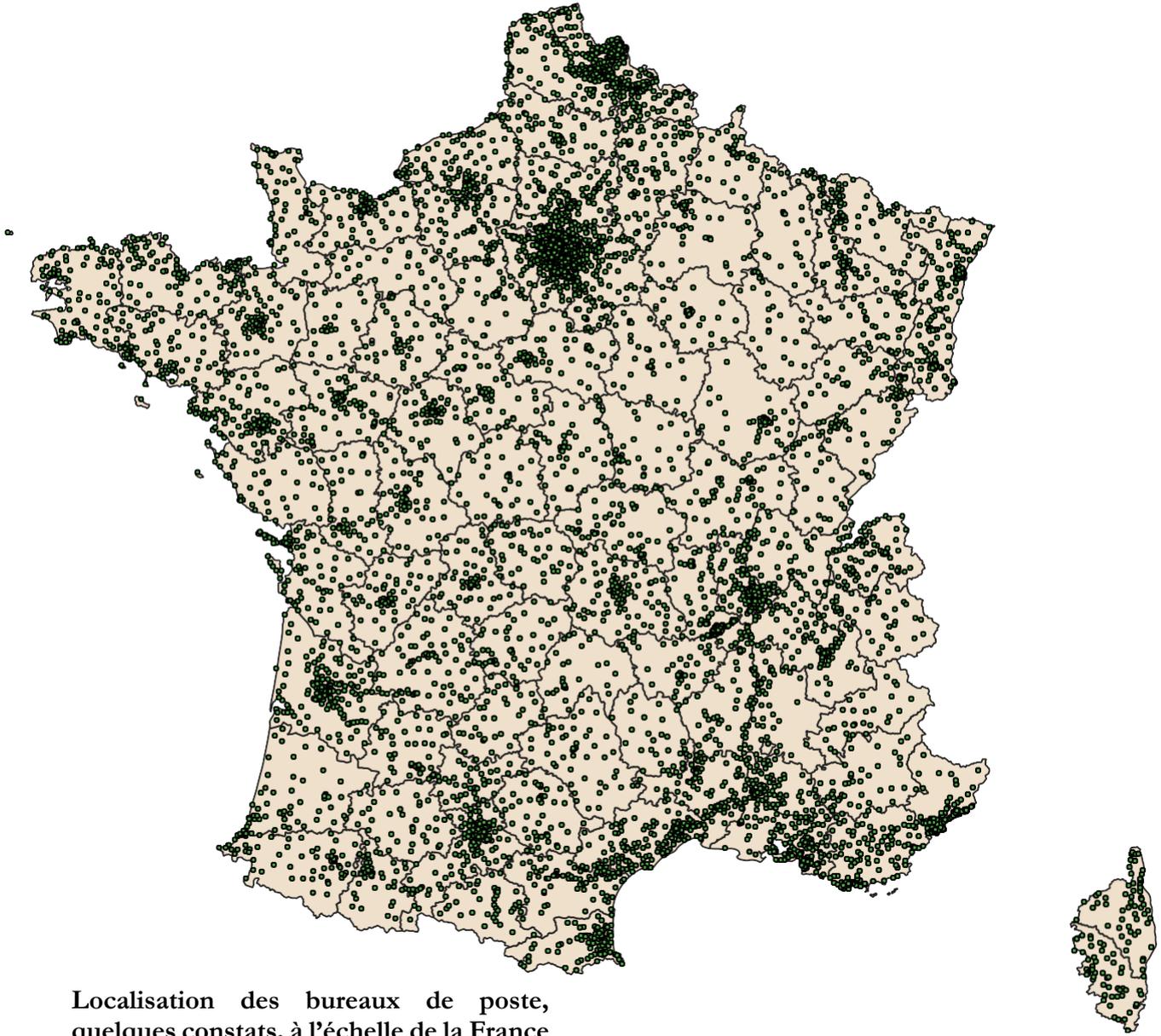
Cette carte dévoile le maillage global des points de contact de La Poste, mais n'est pas adapté à des analyses localisées très fines (à du département, voire de l'agglomération). Cette représentation indique :

- Des bureaux de poste moins présents dans le monde rural, étant entendu qu'aucune fermeture de bureau en milieu rural (ou urbain...) n'a été accompagnée de quelque transfert vers le milieu urbain, bien au contraire, les villes subissant également le désengagement de La Poste. Cette précision est nécessaire pour faire cesser la petite musique instillée depuis la « réforme » de 1990 laissant entendre que La Poste devait s'installer là où il y avait des clients.
- Des agences postales présentes principalement en milieu rural. Il est à noter que ce type d'établissement

structure le monde rural depuis plus de 50 ans. Elles étaient autour de 3000 dans les années 80. Leur nombre a explosé depuis le milieu des années 2000.

- Des relais poste commerçants en pleine expansion. Inexistants au début des années 2000, ils sont la résultante de la fermeture de bureaux de poste, mais aussi, particulièrement depuis ces dernières années, de pures et simples créations. Cela explique pourquoi le nombre de points de contacts de La Poste est passé de 17826 en juin 2021 à 5261 en août 2024, La Poste annonçant vouloir poursuivre sur cette voie. Nombreux ont été ouverts depuis lors chez les débitants de tabac, les commerces de proximité, les grandes surfaces ou dans les points Relay des gares.

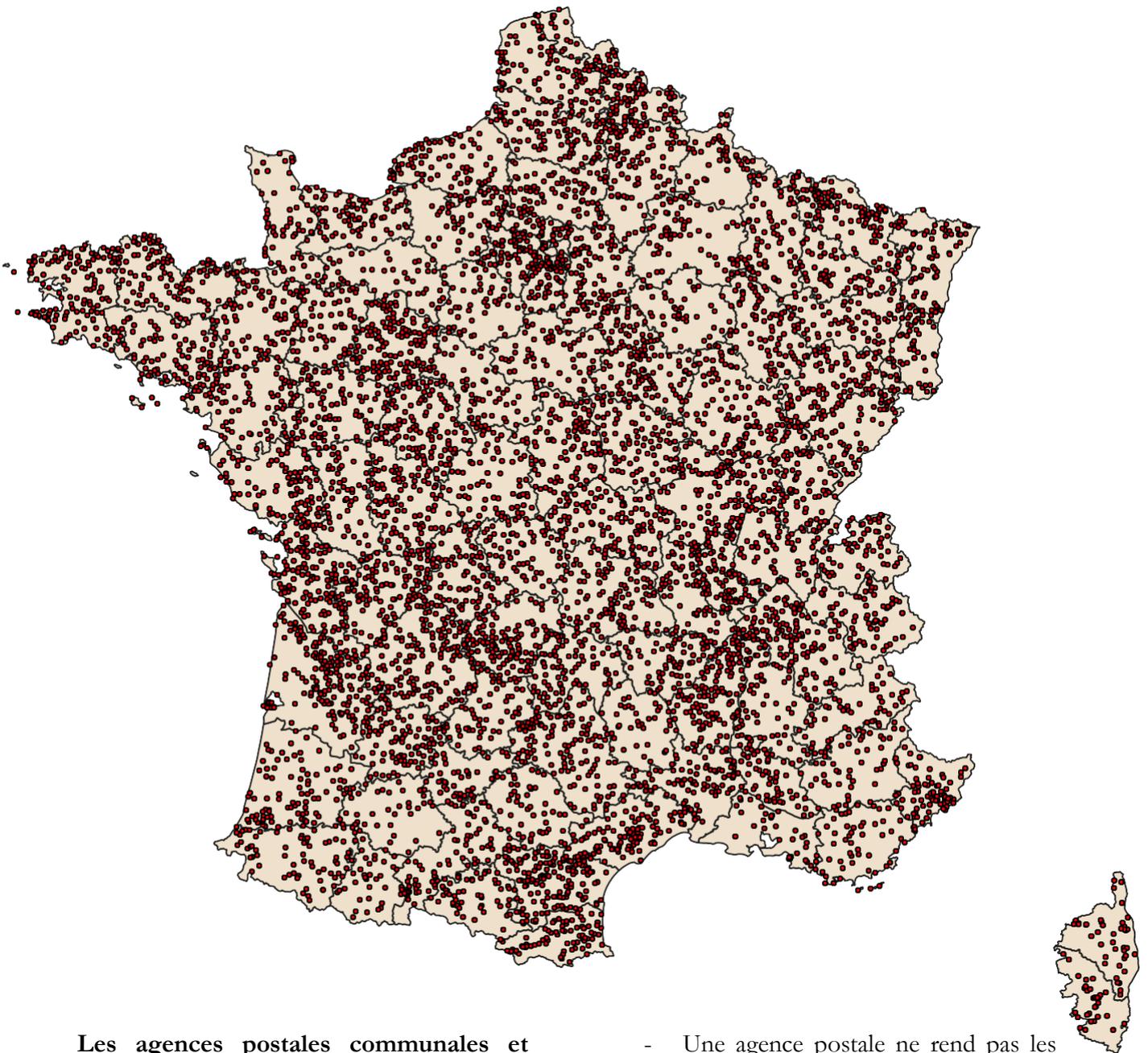
## Les bureaux de poste en France continentale et Corse en août 2024



### Localisation des bureaux de poste, quelques constats, à l'échelle de la France continentale et de la Corse :

- Au 8 août 2024, La Poste comptait sur l'ensemble de son réseau 6 985 bureaux de poste. Leur nombre plus réduit restreint d'autant l'accès à l'ensemble des services de La Poste.
- Les nombreuses fermetures (appelées transformations par les dirigeants de La Poste) ont affecté leur présence aussi bien en milieu urbain, que dans les banlieues et les zones rurales, plus ou moins excentrées.
- Ils restent davantage présents dans les métropoles (c'est dans le département du Nord qu'ils sont plus nombreux), le grande couronne parisienne, l'axe rhodanien et l'arc méditerranéen. Cependant, ces dernières sont également touchées. La disparition d'un bureau de poste en milieu urbain bouscule gravement la vie des usagers qui le fréquentaient.
- Leur absence est criante dans certains départements (de Champagne - Ardenne, du Massif-Central...).
- Ce type de carte n'indique pas les obstacles topographiques, compliquant d'autant l'accès au réseau postal.
- Faute de données complètes, cette carte ne permet pas davantage d'identifier les bureaux Facteurs Guichetiers, ouverts environ à mi-temps par des facteurs et en pleine expansion. La mise en place d'un bureau facteur guichetier est souvent la résultante d'un refus des élus d'accepter la mise en place d'une agence postale ou d'un relais poste commerçant. Ce n'est pas sur ce type d'établissement que La Poste porte sa plus grande attention désormais. Leur avenir n'est pas garanti.

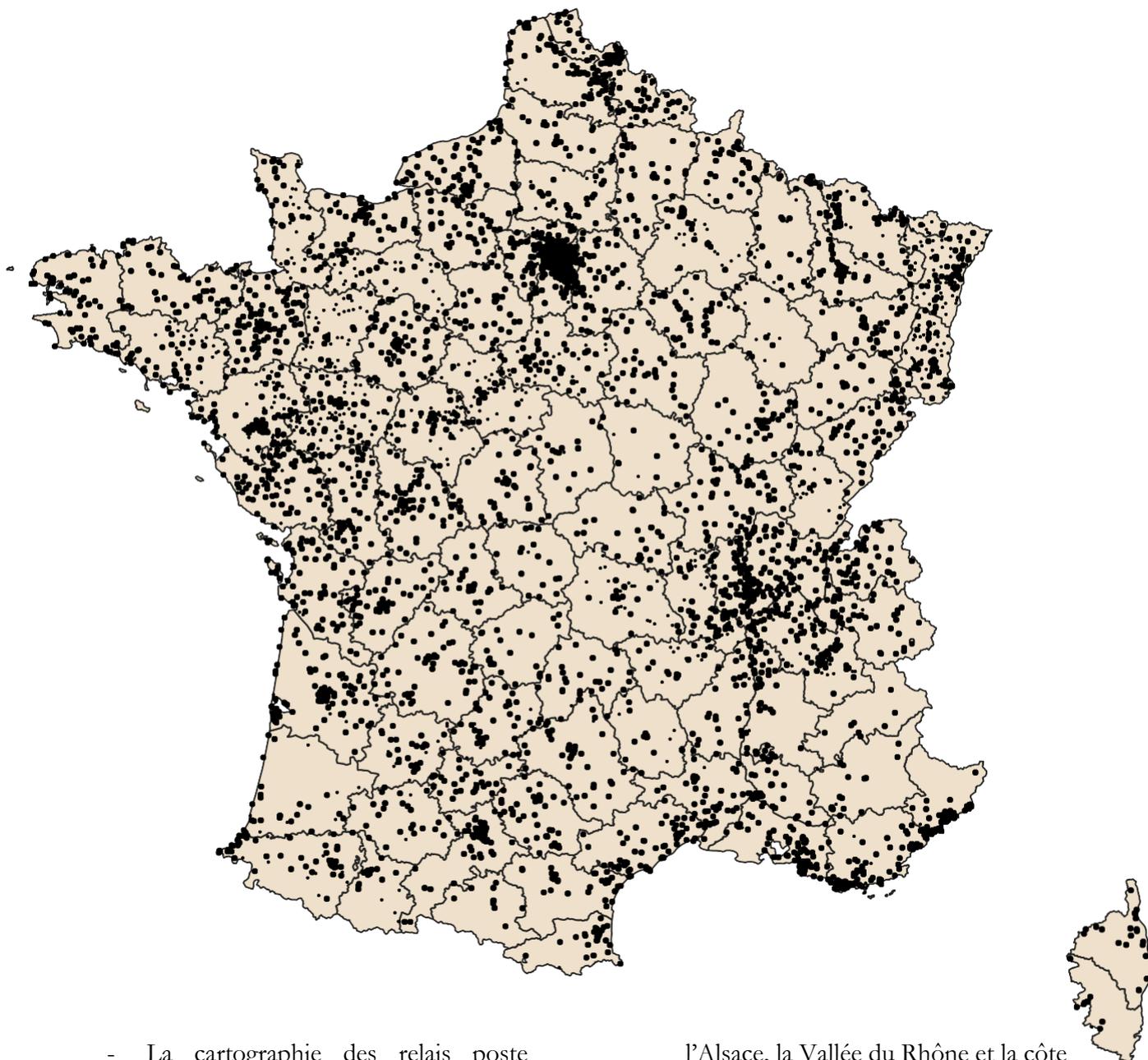
## Les agences postales en France continentale et Corse en août 2024



### Les agences postales communales et intercommunales :

- La cartographie de la France continentale et Corse montre l'ampleur des transferts d'activité effectués par La Poste en direction des municipalités, en échange d'une indemnité actuelle de 1 185 euros par mois (hormis pour les établissements implantés sur une zone de revitalisation) financée par le fonds de péréquation selon les attendus du contrat de présence postale territoriale signé entre l'État, l'AMF et le groupe La Poste.
- Au nombre de 7 308 au 8 août 2024, elles représentent actuellement la catégorie la plus importante des points de contact de La Poste.
- Une agence postale ne rend pas les mêmes services qu'un bureau de poste, quel que soit l'investissement des municipalités et de leurs personnels.
- Leur localisation, bien que massive, est différenciée. À titre d'exemple, l'écart de leur implantation entre le département de l'Hérault (109 AP pour 324 points de contact) et celui des Bouches du Rhône (33 AP « seulement » pour 296 points de contact) signifie que leur présence est corrélée aux politiques des élus locaux, à la résistance des citoyens et des organisations syndicales impliquées comme la CGT dans la défense du service public postal.

## Les relais poste de la France continentale et Corse en août 2024



- La cartographie des relais poste commerçants doit être observée avec la plus grande vigilance puisque les dirigeants de La Poste comptent les multiplier dans les années qui viennent, afin de dépasser les 30 000 points de contact selon des informations datant des années 2020, les considérant comme un vecteur de développement économique.
- La carte indique que les relais poste commerçants se développent principalement dans les grands centres urbains, considérés comme des zones de chalandise porteuses, symétriquement aux bureaux de poste et principalement en région parisienne, plus largement sur le quart nord-ouest, le département du Nord, l'Alsace, la Vallée du Rhône et la côte sud-est méditerranéenne.
- Cette symétrie doit alerter les défenseurs du service public postal, les relais poste pouvant supplanter à terme les bureaux de poste.
- Depuis 2021, dans certains départements, La Poste implante massivement des relais poste commerçants chez les buralistes, frontalement aux bureaux Facteurs Guichetiers. Malgré les dénégations des dirigeants de La Poste, la CGT estime qu'elles servent à affaiblir l'activité de ces bureaux, justifiant à terme leur fermeture.
- Comme pour les agences postales, leur implantation dépend de la décision des municipalités.

## Le travail en bureau de Poste

La CGT Fapt souhaite présenter son analyse de l'évolution de l'offre de service public en bureau de poste, celle du travail, de ses conditions de réalisation et de son contenu.

### Pas de bureau de poste ni de service public postal sans postières et postiers !

Depuis le milieu des années 2000, l'essentiel des établissements postaux, en particulier les bureaux de poste et les services de la distribution du courrier – colis connaissent une restructuration tous les deux ans. Selon les *rapports sociaux de La Poste*, l'activité « Réseau » est passée d'un effectif de 47 746 *personnes physiques* en 2019 à 38 935 en 2022, soit 8 811 perdues sur quatre exercices (18,45%). Toutes les catégories de *salariés* (fonctionnaires et contractuels) sont concernées. Cette politique de chasse aux emplois dans un contexte de pénurie généralisée (les établissements ne fonctionnent quasiment jamais avec les effectifs prévus au cadre de fonctionnement !) dégrade considérablement les conditions de travail et l'accès à l'ensemble du réseau des bureaux de poste. Certaines périodes assez récentes ont donné lieu à des fermetures inopinées de bureaux provoquant la colère des usagers et des élus. Même moindre que sur la branche Courrier/Colis, le travail précaire (intérim, CDD...) est une réalité. Ce contexte contribue à détériorer lourdement les conditions de travail d'un personnel dont la moitié à plus de 50 ans. La nouvelle configuration des bureaux de poste, avec le glissement sémantique de *la salle du public* vers *l'espace de vente* a fini par généraliser le travail en station debout, posture définie par les dirigeants de La Poste comme plus dynamique et davantage conforme à la *relation client*, mais compliquant d'autant l'intégration des personnes atteintes d'inaptitudes ou handicapées. Ici encore, le travail est de moins en moins adapté aux personnes.

Les principales caractéristiques de l'activité en bureau et leurs conséquences :

- L'*usager* est devenu *client* à partir des années 1990 conduisant au changement d'appellation de la fonction de *guichetier*, changée en celle de *chargé de clientèle* en 2016.
- Le *sens du travail* en est bouleversé, les salariés devenant des *vendeurs*, notés principalement pour leur aptitude à vendre. Cette révolution continue de générer beaucoup de souffrance.

- L'*automatisation* (externalisation de l'activité vers les automates), la *digitalisation*, la *relation à distance*, la *vente à distance*, le *multicanal* (l'utilisation combinée du réseau physique, du téléphone et de la visio-conférence, des plateaux d'appels et d'internet) sont devenus les nouveaux dogmes du management postal. Ces profonds bouleversements sont perçus comme une remise en cause des compétences et même de l'utilité des salariés et amputent leur autonomie. Eux aussi génèrent du mal-être, voire de la souffrance.

### L'évolution des offres postales en bureau.

Les services proposés en bureau ont toujours évolué. C'est toujours le cas, pas toujours dans l'intérêt des usagers.

- Jusqu'à la fin des années 1990, le bureau de poste permettait d'envoyer du courrier, des colis, des services bancaires en augmentation constante, ainsi que l'émission et l'envoi de mandats sous leurs différentes formes. Les activités de télégraphe ont disparu durant cette décennie.

- Progressivement, le service des mandats a été remis en cause avant d'être bradé à la multinationale Western Union – La Poste devenant son prestataire – et de quasiment disparaître.

- L'affranchissement (du courrier et du colis) est reporté sur les automates partout où ils existent. L'offre est complétée par une gamme de produits « prêts-à-poster », y compris pour les envois en recommandés.

- Concernant le Courrier/Colis, l'activité d'affranchissement est reportée sur les automates partout où ils existent. L'offre est complétée par une gamme de produits « prêts-à-poster », y compris pour les envois en recommandés.

- L'activité de téléphonie disparue avec la séparation des PIT a été réintégrée depuis, La Poste devenant un opérateur mobile virtuel via sa filiale La Poste Mobile adossée au réseau SFR. Voulant s'en séparer, l'autorité de concurrence a permis en août 2024 le rachat de La Poste Mobile par Bouygues Télécom. Il conviendra de suivre avec attention les conséquences de ce jeu de domino pour les salariés et les clients.

- Depuis de nombreuses années déjà, les dirigeants de La Poste consacrent beaucoup de leur énergie à transformer les bureaux de poste en agences bancaires. Pour la CGT Fapt, c'est bien entendu sous cet angle qu'il faut apprécier

L'activité en bureau de poste et son évolution, les chargés de clientèle devenant, parfois contre leur gré, des employés de banque. Comme pour les phases précédentes, la mutation du bureau de poste en agence bancaire bouleverse sa fonction et son usage, tant pour les usagers que pour les salariés. La CGT considère que les usagers, les citoyens et leurs élus doivent se saisir de cette question. L'activité d'un bureau de Poste ne doit pas se résumer à celle d'une agence bancaire du secteur strictement privé, quand bien même le fonctionnement des deux et leur idéologie y sont quasiment indifférenciés. Cette nouvelle grande transformation est aussi l'occasion pour les dirigeants de La Poste de procéder à un nouveau dumping social, les chargés de clientèle (ceux qu'on appelle encore guichetiers) réalisant de plus en plus massivement les opérations réalisées jusqu'à présent par la ligne des conseillers bancaires.

- Les incivilités ont souvent existé en bureau de poste, renforcées par le discours ambiant diffusant la haine des fonctionnaires, devenus minoritaires en bureau de poste. À partir des années 2005 – 2010, elles sont devenues une véritable préoccupation, donnant lieu à des plans d'actions souvent entrepris au sein des CHSCT – scandaleusement détruits en septembre 2017 dans le cadre des ordonnances Macron et jamais remplacés au sein des CSE. Si les facteurs des incivilités sont multiples et concernent toutes les catégories sociales, la CGT insiste sur les responsabilités de l'entreprise. En effet, beaucoup d'entre-elles sont générées par une inadaptation de l'offre à des besoins légitimes ou à l'absence de réponse à attentes impérieuses.

### **Une accessibilité (géographique, tarifaire...) des services rendus dans les bureaux de Poste à revoir.**

- Depuis la loi de déréglementation des activités postales de 2005 et le passage en société anonyme en 2010, le rythme des augmentations – exponentielles – des tarifs postaux devient annuel. Pour mémoire, le timbre vert (le timbre rouge ayant disparu en 2022) est passé de 0,57 euros en 2011 à 1,29 euros en 2024, soit un bond de 126% l'espace de 13 ans ! La hausse pèse essentiellement sur les particuliers et les petits usagers professionnels. Cette politique ne bénéficie qu'aux actionnaires, contribue à détourner les usagers de La Poste et à l'affaiblir.



Une nouvelle fois, preuve est faite que le passage en société anonyme puis le changement d'actionnaire majoritaire n'ont fait qu'accentuer les choix de rentabilité financière au détriment du service public, pénalisant, qui plus est, la très grande majorité de la population.

- Novatrice au cours de son histoire, La Poste était, bien avant que le terme ne fût à la mode, un outil d'inclusion bancaire de tous les citoyens, en particuliers les plus précaires. L'accessibilité bancaire fait actuellement partie des quatre missions de service public qui incombent à La Poste. Sur le site du groupe, il est précisé : « *Le législateur a confié à La Poste une mission d'accessibilité bancaire, inscrite au Code monétaire et financier (article L.518-25) : "dans les domaines bancaire, financier et des assurances, La Poste propose des produits et services au plus grand nombre, notamment le Livret* ». Et de préciser : « *Universelle, la mission d'accessibilité bancaire permet, à toute personne qui en fait la demande, d'ouvrir un Livret A et d'effectuer gratuitement ses opérations de dépôt et de retrait à partir de 1,50€* ». Peut-on se contenter aujourd'hui d'un simple livret A pour gérer son argent ? À l'évidence, non. La Poste en convient et ajoute dans sa communication : « *Le groupe La Poste assure ainsi la mise à disposition d'un produit d'épargne "de base" à toute la population sans restriction, en complément de dispositifs tels que le "droit au compte", et favorise la bancarisation et l'épargne de l'ensemble de la population* ». Cette mise en œuvre s'effectue via La Banque Postale, qui aime rappeler qu'elle est la seule banque en France chargée de l'accessibilité bancaire. La Banque Postale annonce détenir la part la plus importante de cette clientèle avec 1,7 million de clients à fin avril 2024. Point de salut sans compte bancaire (de dépôt) en 2024 ! Pourtant, le droit au compte reste fragile, sa mise en œuvre entrant en contradiction avec la logique commerciale qui prévaut actuellement à la Banque Postale et dans les bureaux de poste. Son avenir pourrait être remis en cause, faute de financement. Les élus de la République, en particulier lors des débats au sein des Assemblées, se doivent d'y porter une très grande attention. Il s'agit d'un enjeu de citoyenneté des plus essentiels.