

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X I I I ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires économiques

– En application de l'article 13 de la Constitution, audition, ouverte à la presse, de M. Jean-Paul Bailly, dont la nomination en qualité de président du groupe La Poste est envisagée par le Président de la République..... 2

Mardi

12 avril 2011

Séance de 17 heures

Compte rendu n° 62

SESSION ORDINAIRE DE 2010-2011

**Présidence
de M. Serge Poignant**
Président



En application de l'article 13 de la Constitution, la commission a auditionné **M. Jean-Paul Bailly, dont la nomination en qualité de président du groupe La Poste est envisagée par le Président de la République.**

M. le président M. Serge Poignant. Nous sommes réunis aujourd'hui, dans le cadre de la procédure prévue au cinquième alinéa de l'article 13 de la Constitution, pour nous prononcer sur la proposition du Président de la République de reconduire dans ses fonctions de président de La Poste M. Jean-Paul Bailly.

La Commission s'était déjà prononcée favorablement sur la nomination de M. Jean-Paul Bailly, le 20 décembre dernier, alors que son mandat d'administrateur arrivait à expiration.

L'entrée de la Caisse des dépôts et consignations au capital de La Poste oblige à renouveler une seconde fois ce mandat et, par voie de conséquence, à recommencer cet exercice de procédure en application de l'article 13 de la Constitution.

L'année dernière a représenté un tournant pour La Poste, avec l'adoption de la loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales, dont M. Jean Proriol avait été le rapporteur. La Poste a été transformée en société anonyme le 1^{er} mars 2010. Des négociations ont ensuite eu lieu entre l'État et la Caisse des dépôts pour déterminer les conditions d'entrée au capital de La Poste de la Caisse des dépôts. Un accord a été trouvé en octobre, l'État investissant 1,2 milliard d'euros dans La Poste et la Caisse des dépôts 1,5 milliard d'euros, comme nous l'a confirmé ici même M. Augustin de Romanet, son directeur général, en échange de 26,32 % du capital, un mécanisme d'ajustement financier étant prévu pour prendre en compte les futurs résultats de La Poste. L'entrée effective de la Caisse des dépôts au capital de La Poste, la semaine dernière, constitue la dernière étape de cette évolution de statut.

Monsieur le président, avant de vous passer la parole, je souhaiterais vous poser quelques questions sur l'évolution de La Poste depuis votre précédente reconduction.

Premièrement, l'entrée de la Caisse des dépôts au capital de La Poste a été entérinée lors de l'assemblée générale extraordinaire qui s'est tenue la semaine dernière. Trois administrateurs représentent désormais la Caisse au conseil d'administration de La Poste. Qu'est-ce que cela va changer en terme de gouvernance ? Comment va se faire l'apport de 1,5 milliard d'euros sur lequel la Caisse et le Gouvernement s'étaient mis d'accord à l'automne ? À quoi cet apport va-t-il servir ? Quelles sont les synergies envisageables avec la Caisse ?

Deuxièmement, un nouveau contrat de présence postale territoriale (CPP) a été signé en janvier par l'État, l'Association des maires de France et La Poste. Il prévoit un financement renforcé de la présence postale dans les territoires ruraux – vous connaissez l'attachement de nos collègues à ce point – les zones de montagne, les zones urbaines sensibles et les départements d'outre-mer, ainsi que des garanties renforcées au profit de la stabilité de la présence postale territoriale. Comment envisagez-vous l'évolution de la présence postale territoriale au cours des années qui viennent, notamment celle du nombre de bureaux de postes, d'agences postales communales (APC) et de relais postes commerciaux (RPC) ? Enfin, comment est-il envisagé d'utiliser les 170 millions d'euros de dotation annuelle du fonds de péréquation ?

Monsieur le président Bailly, je vous laisse nous présenter votre candidature pour votre renouvellement.

M. Jean-Paul Bailly, président de La Poste. Je ne réitérerai pas les propos que j'ai tenus il y a trois mois devant votre Commission.

J'avais alors insisté sur les défis rencontrés par La Poste : ouverture totale des marchés et développement de la société numérique, porteuse à la fois de menaces sérieuses pour le volume du courrier et d'opportunités fortes, notamment dans le domaine du commerce électronique.

La Poste s'était préparée à ces défis par la création de la Banque postale, la modernisation de l'outil logistique du courrier, la création du leader européen dans le colis et l'express, une réponse en matière de présence territoriale, une vraie révolution dans la qualité de service des bureaux de poste urbains, et par d'autres innovations encore. Je n'y reviens pas.

Je vous avais aussi présenté le plan stratégique de La Poste. Je ne le développerai donc pas non plus. Il est porteur d'une vision d'un groupe européen leader dans les services de proximité, s'appuyant sur les savoir-faire postaux et fondé sur la qualité de la relation de service et la confiance. Ce choix est radicalement différent, par exemple, de celui de notre homologue allemand, qui a décidé d'être un champion de la logistique industrielle mondiale. Ce plan fixait cinq priorités : la parfaite exécution de nos missions de service public, parmi lesquelles la présence territoriale, l'exigence d'une performance économique durable, garante de la pérennité de l'activité du groupe, la qualité de la relation de service, enjeu majeur sur lequel nous devons continuer à progresser, et enfin l'innovation et le développement, dimensions très liées à l'augmentation du capital. Le développement de ces priorités s'effectuera dans le respect de deux « fils rouges ». Le premier est celui d'un modèle social de qualité ; ses principales caractéristiques sont la garantie de l'emploi, la qualité des contrats de travail – avec la quasi-disparition du temps partiel imposé et une division par plus de deux des contrats à durée déterminée – l'évolution de la compétence et – puisque nous avons à conduire beaucoup de transformations et de changements – l'accompagnement du personnel au cours de ces réorganisations. Le second est le développement durable ; à ce propos j'évoquerai le véhicule électrique.

L'augmentation du capital de La Poste est chose faite : les accords définitifs entre l'État et la Caisse des dépôts et consignations ont été signés en février. L'ensemble des autorisations requises a été obtenu, auprès tant des autorités chargées du respect de la concurrence que des autorités prudentielles et de la Commission européenne ; celle-ci, dûment informée, n'a pas émis d'objection.

Les 2,7 milliards d'euros d'augmentation de capital ont été souscrits le 6 avril pour 1,2 milliard par l'État et 1,5 milliard par la Caisse. Une première tranche de 1,05 milliard d'euros a été versée le jour même à La Poste ; une deuxième, de 1,05 milliard d'euros, le sera en mars ou avril 2012, et la troisième tranche, de 600 millions d'euros au printemps 2013.

Le nouveau conseil d'administration, raison principale de ma venue devant vous, a été installé le 7 avril. Il comprend désormais trois représentants de la Caisse des dépôts et consignations, dont M. Augustin de Romanet. Les représentants de la Caisse participeront évidemment aux travaux de chacun des comités spécialisés du conseil, le comité d'audit, le comité stratégique, le comité des nominations et rémunérations et le comité de qualité de service et de développement durable. L'État conserve huit représentants, une grande continuité en termes de personnes pouvant être observée par rapport au conseil précédent.

Avec M. de Romanet, nous sommes convenus de créer des groupes de travail pour approfondir sans tarder synergies et coopérations entre La Poste et la Caisse. Il s'agit notamment de développer l'actionnariat salarié – domaine où l'expérience de la Caisse, avec Egis, est très intéressante –, la e-administration, l'économie numérique et l'internet de la

confiance – domaine où la synergie entre les deux institutions est forte – et enfin une forte collaboration entre nos réseaux territoriaux, avec comme objectif une coopération entre la Banque postale et la Caisse et ses filiales pour tout le financement de l'économie locale, autrement dit celui des très petites entreprises (TPE) et des PME, mais aussi des associations et des acteurs de l'économie sociale.

Enfin, cette augmentation de capital n'a pas pour raison de développer une action spécifique, ni, comme cela a pu être le cas dans le passé, de venir au secours d'une entreprise en difficulté. Son objet est de créer pour La Poste les conditions du développement et de l'innovation dans l'avenir.

Nous avons, vous le savez, élaboré un projet, « Ambition 2015 ». Il nécessite des investissements de 9 milliards d'euros, Banque postale comprise. Or l'ensemble des capacités d'autofinancement de La Poste n'est que de 6,5 milliards d'euros. C'est pourquoi nous avons besoin de 2,5 milliards d'euros environ. Avec ses 6,5 milliards d'euros de capacité d'autofinancement, La Poste ne pourrait qu'effectuer sa modernisation courante. En revanche, elle ne pourrait pas engager les opérations d'innovation et de développement qu'elle souhaite. L'augmentation de capital va donc d'abord avoir pour objet de permettre à La Poste de devenir un acteur significatif en termes de développement et d'innovation, mais sans se surendetter : son niveau d'endettement ne lui permet pas de s'endetter plus.

Les résultats de l'année 2010 ont été supérieurs aux prévisions, et notamment à celles qui ont servi à la valorisation de La Poste entre la Caisse des dépôts et l'État. Cette situation est évidemment d'un grand intérêt pour la crédibilité du plan Ambition 2015 à moyen terme. Elle a aussi permis aussi de prendre plusieurs décisions dans le domaine social : fixer l'intéressement au niveau maximum, signer à la fin de l'année 2010, un accord syndical avec les quatre syndicats, et enfin affecter un montant spécifique de 15 millions d'euros à l'amélioration de la qualité de vie au travail dans les établissements.

Le début de l'année 2011 a également été plutôt bon. Si à la fin de l'année 2010, notre qualité de service a beaucoup souffert, notamment du fait des intempéries, sur les trois premiers mois de 2011, la qualité de service du courrier est en très net progrès ; près de 86 % du courrier, et même 87 % certaines semaines, est livré à J+1. Nous y voyons l'effet certes de la clémence du climat, mais surtout de la montée en puissance des différents outils de la modernisation logistique, notamment des nouvelles plates-formes du courrier, qui s'avèrent incontestablement un levier pour cette amélioration. Celle-ci est aussi souvent encore plus forte dans les départements les moins denses.

Nous sommes aussi très attentifs – comme la population et vous-mêmes – à la qualité de service à l'intérieur d'un département. Or, pour la première fois, les trois premiers mois de 2011 font apparaître, dans tous les départements ruraux en particulier, une qualité de service supérieure à 90 % de J+1.

En matière de satisfaction et de diminution de l'attente des usagers des bureaux de poste, nos progrès sont spectaculaires. Alors que depuis longtemps le taux de satisfaction plafonnait autour de 50 %, il a bondi autour de 75 % et continue de s'améliorer – ces chiffres sont ceux des instituts de sondage, indépendants de La Poste.

L'activité aussi a été relativement soutenue, notamment celles du colis et de l'express. D'abord, malgré tout, la reprise économique est là – les taux de développement dans certains pays d'Europe comme l'Allemagne et la Grande-Bretagne sont très bons. Ensuite, notre qualité de service et nos caractéristiques nous permettent de gagner des parts de marché. Même la diminution de notre activité courrier, que nous avons dans nos prévisions fixée à 4 %, est, sur les trois premiers mois de l'année, plutôt de l'ordre de 3 %.

La situation de la Banque postale est plus contrastée. En tant que banque de prêt, qui place de l'argent, elle profite de la remontée des taux. L'augmentation du taux du livret A a aussi provoqué une légère augmentation de la collecte. En revanche, la mauvaise santé du marché de l'assurance-vie est une vraie préoccupation. La décollecte y est forte. La situation de la Banque postale étant en ligne avec le marché, nous l'attribuons aux incertitudes sur l'avenir et la fiscalité, bref sur l'intérêt même du dispositif de l'assurance-vie.

Le développement stratégique se déploie conformément au plan Ambition 2015. Ainsi, nous avons lancé depuis le début de l'année Digiposte. Fer de lance de La Poste dans l'internet, il s'agit d'une boîte postale électronique personnalisée, dont le titulaire contrôle totalement l'accès, et qui peut lui servir de boîte sécurisée pour ses propres documents, ceux qu'il reçoit – une feuille de paye par exemple – comme ceux qu'il échange – la même feuille de paye qu'il envoie à sa banque pour obtenir un prêt immobilier. Le dispositif est prometteur : alors qu'il a été lancé au mois de mars, il compte désormais 40 000 adhérents en France.

Nous allons lancer fin mai La Poste Mobile. Cet opérateur virtuel de téléphonie mobile fera l'objet d'une offre dans les bureaux de poste ; conformément aux valeurs de La Poste, nous nous attacherons à ce que celle-ci soit simple, abordable et transparente. Nous prévoyons un millier de points de commercialisation au mois de mai et 2 000 avant la fin de l'année.

La Banque postale a étendu sa gamme. Elle a lancé dans le courant de l'année 2010 une offre de crédit à la consommation. Le développement de celle-ci, s'il est un peu moins rapide que prévu, est tout à fait satisfaisant : à la fin de l'année dernière un peu plus de 100 000 contrats avaient été conclus. Son offre d'assurance dommages se développe quant à elle plus rapidement que les prévisions. Enfin, elle va aussi déposer une demande d'agrément pour le crédit aux personnes morales, en priorité artisans, commerçants, entrepreneurs, TPE, associations, bailleurs sociaux et de façon générale acteurs de l'économie sociale, essentiellement sous la forme du financement de l'économie locale.

La Poste a reçu la quasi-totalité des 250 véhicules électriques qu'elle avait commandés. Ils circulent aujourd'hui dans une vingtaine de villes. Nous possédons maintenant 8 000 vélos à assistance électrique ; très rapidement, ils équiperont toutes les tournées qui en auront besoin. Nous expérimentons aussi 110 quads électriques : nous pensons en effet généraliser les quads pour remplacer les deux roues, qui sont aujourd'hui la cause principale des accidents de la circulation. Nous avons élaboré un programme de remplacement des deux roues d'ici 2015.

Les possesseurs de flottes captives nombreuses, grandes sociétés privées ou publiques, collectivités territoriales, administrations, se sont mis d'accord sous notre égide sur un cahier des charges d'un véhicule électrique, un minimum de commandes fermes de 30 000 véhicules et des procédures d'achat. Les entreprises lauréates devraient être connues à l'automne et les premiers véhicules livrés avant la fin 2011.

Dans le cadre de ce que j'appelle la parfaite exécution de nos missions de service public, le contrat de présence postale territoriale a été signé, et même d'ores et déjà décliné dans toutes les commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT).

Il a pour caractéristiques un élargissement géographique – il s'applique désormais aussi aux zones urbaines sensibles et aux départements d'outre-mer – un meilleur financement – il passe de 135 à 170 millions d'euros – et la formalisation en son sein des procédures de concertation obligatoires préexistantes. Par application de ces procédures, la transformation de bureaux de poste en agences postales communales (APC) et relais poste commerciaux

(RPC) impose obligatoirement l'accord du maire et de son conseil municipal ; les évolutions d'horaires ne peuvent avoir lieu que tous les trois ans, doivent être proportionnelles à celle de l'évolution de l'activité constatée, et ne peuvent être décidées qu'après un processus de concertation incluant une phase de diagnostic. Un seuil minimum d'ouverture de douze heures est fixé. Ces règles du jeu, déjà assez largement appliquées, gagnaient à être formalisées.

Le périmètre pouvant faire l'objet de financement au titre du CPP a été élargi au remplacement du personnel, à l'accessibilité des établissements et à la création de nouveaux points et de distributeurs automatiques de billets.

En liaison avec l'Association des maires de France, la rémunération des APC et des RPC a été accrue de 10 %.

Le passage de 135 à 170 millions d'euros des fonds du CPP doit faire l'objet d'une formalisation législative. Avant que le montant de l'abattement fiscal pour 2011 soit fixé, il faut d'abord que le Gouvernement prenne un décret fixant la méthode de calcul du coût de la mission de présence territoriale de La Poste. L'ARCEP pourra ensuite calculer celui-ci et le rendre public. Enfin, le Parlement pourra fixer en loi de finances rectificative le montant de l'abattement fiscal correspondant.

Nous négocions aussi actuellement avec l'État le contrat de mission de service public qui suivra le contrat 2008-2012. Ce nouveau contrat devra prendre en compte les évolutions liées à la loi du 9 février 2010 et les enjeux de qualité de service.

L'ensemble de cette évolution se fait dans le cadre d'une attention permanente du management envers la santé au travail et les relations sociales dans l'entreprise.

L'action que doit conduire La Poste n'est pas facile : selon les années, la diminution de son activité principale est de l'ordre de 3 % à 5 % tandis, que devant l'accroissement des solutions par internet et l'automatisation, la demande de guichets elle-même diminue. Cette action doit donc s'adapter à une décroissance continue d'une part importante des activités principales de La Poste.

Cette adaptation de La Poste à l'évolution de son environnement, et donc l'adaptation en conséquence de ses organisations, constitue pour moi le devoir et la mission de ses dirigeants. Les changements qu'elle nécessite provoquent eux-mêmes des inquiétudes, des incertitudes et des craintes. Pour des dirigeants responsables, le souci permanent des hommes et des femmes qui vont vivre les changements fait partie de la mission de conduite du changement. C'est ce à quoi nous nous essayons à La Poste, depuis le début.

Nous déclinons cette action sur trois dimensions. D'abord, depuis le début, nous tenons un discours équilibré. Nous rappelons la nécessité à la fois de la modernisation, de la prise en compte des hommes et les femmes qui la vivent, en termes de respect et de santé, et du maintien des repères : La Poste doit rester fidèle à elle-même en termes de valeurs, de missions de service public et de modèle social.

Ensuite, nous sommes très attentifs à nos règles générales. Elles correspondent à un modèle social beaucoup plus ambitieux de celui de tous nos concurrents en Europe : garantie de l'emploi, qualité contractuelle des emplois – j'ai évoqué la disparition des emplois à temps partiel imposés et la réduction du nombre de CDD –, et adaptation des compétences. Nous avons dépensé plus de 800 millions d'euros pour l'accompagnement social du programme de modernisation du courrier, le CQC, en termes de mobilité, de formation, d'adaptation des compétences... À La Poste, au-delà d'un cercle de 30 km, il n'existe pas de mobilité obligatoire. Nous consacrons aussi des moyens très importants à l'ergonomie, dans les centres de tri ou le transport, les deux roues par exemple. Dans l'entreprise, 1 300 personnes –

médecins du travail, assistantes sociales, infirmières, conseillers en mobilité – se consacrent exclusivement à l’accompagnement des opérations de changement.

Plus récemment, nous avons signé un accord pour loger 3 000 personnes en logement social – avec toutes les organisations syndicales – et un autre sur l’égalité entre hommes et femmes pour le développement de la cohérence entre vie professionnelle et personnelle, qui prévoit notamment le développement des dispositifs de garde d’enfants. Nous avons aussi fait passer notre recrutement de 2 500 à 4 000 personnes et décidé de créer un comité de dialogue à l’échelle du groupe ; nous souhaitons enfin faire progresser dans le courant de l’année 2011 l’actionnariat salarié.

Enfin, au-delà du maintien de nos valeurs et de nos missions principales, ainsi que de l’édiction de règles générales attentives, encore faut-il que les pratiques locales soient respectueuses. Elles prévoient concertation et négociation pour toute réorganisation. Très souvent, des choix sont donnés aux facteurs pour leur évolution. L’encadrement est formé et sensibilisé aux enjeux d’accompagnement du changement. Chaque évolution donne lieu à un dialogue spécifique avec chaque agent pour organiser la transition dans la durée : parfois, jusqu’à trois ans sont nécessaires pour ajuster l’ensemble des réorganisations. Aucun agent temporairement sans affectation ne reste sans activité : il est soit inséré dans des programmes de formation, soit affecté à des missions spécifiques.

Pour mieux structurer le dialogue au sein des établissements, nous allons systématiser la présence de directeurs des ressources humaines et avons prévu pour chaque établissement, en concertation avec les syndicats et les agents, l’élaboration de projets de vie au travail pour l’amélioration de celle-ci.

Nous avons essayé de procéder à la modernisation qui s’impose à nous sans nous renier, c’est-à-dire en conservant les valeurs de proximité et d’accessibilité, les missions de service public, et un modèle social respectueux des hommes et des femmes. La permanence de notre stratégie, la même depuis huit ans, est aussi une force essentielle pour rassurer nos agents dans un monde un peu déstabilisant. En même temps, nous avons entrepris aussi de nous adapter à l’environnement. Cette action est vitale pour de bons résultats financiers, eux-mêmes cruciaux pour la qualité des missions de service public, celle du service en général, ainsi que le financement d’un modèle social relativement ambitieux ; c’est la condition pour être en phase avec son temps. Nous avons également essayé de nous développer et innover : c’est essentiel pour préparer l’avenir. Enfin, les moyens pour le développement et l’innovation seront là grâce à l’augmentation de capital.

M. François Brottes. Monsieur le président de la Commission, dans la mesure où nous avons voté contre le projet de changement de statut de La Poste, auquel le président Bailly est très étroitement associé, nous ne participerons pas au vote. J’imagine que cela ne constitue pas une surprise.

Lorsqu’elle était encore un établissement public industriel et commercial, la poste a obtenu des résultats qui ne devaient rien au changement de statut, vous l’avez vous-même reconnu, monsieur le président Bailly. Prenant acte de cette reconnaissance, nous considérons que le changement de statut n’était pas nécessaire, d’autant que la réalisation de l’augmentation de capital, urgente nous avait-on dit, a pris près de deux ans.

Peut-être, monsieur le président Bailly, nous préciserez-vous dans le détail l’usage que vous allez faire de ces capitaux supplémentaires ? La prise de parts dans des entreprises concurrentes, y compris à l’international, est-elle toujours d’actualité ?

Vous vous êtes plaint un temps de ne pas avoir les mains libres à l’égard de vos filiales. Le nouveau statut vous donne-t-il la haute main sur l’ensemble du groupe ?

Les articles de presse actuels font état alternativement des jetons de présence au conseil d'administration et du climat social un peu délicat voire tendu dans différents sites. Il n'y a sans doute aucun rapport entre l'une et l'autre question.

Le renforcement de la présence postale territoriale, évoqué par le président Poignant, me paraît une simple traduction d'un « relais de décroissance » face à la diminution du nombre de bureaux de poste : plus il en disparaît, plus il faut investir pour financer les APC et autre RPC. Cet effet mécanique correspond du reste à l'engagement pris pour pallier la suppression de bureaux de poste.

Vous avez précisément détaillé les mesures destinées à l'accompagnement social de la modernisation. Sans souffler sur les braises, il faut objectivement reconnaître que le malaise d'un certain nombre d'agents est profond. Ils ne comprennent pas la logique dans laquelle ils agissent. Plusieurs témoignages, sincères et honnêtes je crois, nous inquiètent. Je veux pour preuve de ce malaise sa perception par l'opinion et les usagers de La Poste.

Monsieur le président de la Commission, je vous ai fait parvenir au nom de mon groupe – par la poste ! – un courrier vous demandant la création d'une mission d'information. Il fait suite à deux éléments significatifs. Le premier est un rapport du Médiateur, M. Delevoye – dont je rappelle qu'il a été un membre éminent du RPR. Ce rapport est extrêmement sévère à l'égard de la dégradation de nos services publics. Le second est le baromètre IPSOS sur la satisfaction de la clientèle, qui renvoie en queue de peloton pour la perception de la qualité du service rendu les entreprises issues du service public, France Télécom, EDF et La Poste. Cela n'était jamais arrivé. Autrement dit, monsieur le président Bailly, le capital d'image et de confiance que vous avez évoqué est en train de s'amenuiser dans l'opinion. Il y a sans doute un lien entre la perte de confiance, de lisibilité et d'un sentiment de qualité, la disparition d'une partie du service public et l'installation d'un malaise profond au sein du climat social interne. Dans la mesure où cette situation ne concerne pas seulement une seule entreprise, nous vous proposons d'observer ce qui a mené La Poste, EDF et France Télécom à cette situation au regard de l'opinion. Si une page est en train de se tourner, ses raisons et ses conditions ne sont visiblement comprises ni par les usagers et l'opinion, ni par les agents.

M. le président Serge Poignant. Monsieur Brottes, votre position sur le vote à émettre ne me surprend pas ; vous aviez exprimé la même au mois de décembre.

M. Jean Proriol. Monsieur le président Bailly, je ne vous interrogerai pas sur les délais de distribution du courrier, qui étaient notre principal souci il y a quelques mois. Quant à la mise en place des nouveaux centres de tri, si elle pose diverses difficultés de démarrage, c'est la loi du genre avant d'arriver à un résultat parfait.

Vous avez vécu pendant votre longue période à la tête de La Poste la transposition de deux directives qui ont fait souffrir celle-ci comme le Parlement.

La directive du 15 décembre 1997 n'a pu être transposée que par la loi du 20 mai 2005. Cette loi a eu la vertu de sanctuariser le périmètre du service universel de La Poste.

Nous avons dû aussi transposer, avec difficulté, la directive du 20 février 2008, qui ouvre la totalité du secteur postal à la concurrence. La loi du 9 février 2010, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2011, a-t-elle fait naître pour vous des concurrents ? Ceux-ci se plaignent de ne pas arriver à percer. Subissez-vous la concurrence d'opérateurs étrangers ? Les postes allemande et néerlandaise, qui voulaient se lancer dans la logistique, ne semblent guère avoir réussi, et se sont plutôt repliées. On peut donc penser que votre choix était meilleur que le leur.

Alors que l'inquiétude était réelle sur la future suppression par La Poste de bureaux de poste, voire de points de contact, au contraire le nombre d'APC et de RPC augmente ! Pour le Parlement, que le nombre de ces points de contact – 17 000 – soit précisé dans la loi est l'assurance que La Poste respectera la règle qu'il a votée : pas plus de 10 % de la population ne doit se trouver à plus de 5 km ou de 20 minutes d'un point de contact. Cette sorte de rigidité constitue-t-elle pour vous un handicap ?

Nous avons, je crois, rassuré totalement notre opposition sur le danger de privatisation. La Poste, disait le ministre de l'époque, M. Christian Estrosi, est « imprivatisable ». Pouvez-vous nous donner quelques assurances à cet égard ?

Les négociations au sein des commissions départementales de présence postale territoriale pour la mise en application de la nouvelle convention sur la présence postale semblent se dérouler positivement : les 170 millions d'euros qui y sont attachés constituent un apport supplémentaire par rapport aux montants attachés à la convention précédente, et permettent d'élargir le champ de la convention.

Je ne peux pas ne pas aborder, à l'exemple de notre collègue François Brottes, la question du climat social. Celui-ci me semble difficile à cerner. Il reste qu'il est conseillé à certains personnels de trouver d'autres solutions que leur situation actuelle. Ces difficultés remontent-elles jusqu'à vous ? Ne créent-elles pas quelques tensions ? Même si cette difficulté ne concerne peut-être que des effectifs réduits, nous ne pouvons pas l'ignorer.

Enfin, l'entrée de la Banque postale dans le crédit à la consommation avait suscité des craintes. Elles se sont révélées vaines. Pouvez-vous nous confirmer les assurances données par le président du directoire sur le fait que sa société ne pratiquerait pas le crédit revolving à outrance ?

M. Daniel Paul. Je suis toujours surpris d'entendre la majorité n'évoquer le climat social qu'avec beaucoup de délicatesse et de prudence.

Monsieur le président Bailly, ne partageant pas les objectifs du texte devenu la loi du 9 février 2010, et n'ayant pas donc pas voté celle-ci, je ne participerai pas moi non plus au vote sur votre nomination à la présidence de La Poste.

En même temps, je tiens à vous remercier pour une initiative prise par l'un de vos représentants locaux pour la réouverture d'un bureau de poste : autrement dit, non seulement la lutte peut payer, mais La Poste, dans la voie qu'elle a prise, peut rester encore la poste !

Plusieurs commissions – la commission Roulet notamment – nous ont réunis pendant longtemps. Il y avait beaucoup été question des initiatives internationales de La Poste. Pourriez-vous faire le point de celles-ci ? Une part des nouveaux capitaux que vous allez recevoir y sera-t-elle consacrée ?

Je suis sans cesse saisi par les facteurs de leurs inquiétudes en matière de distribution. Combien de postes de facteurs ont-ils été supprimés en 2010 ? Quels sont vos objectifs pour les années qui viennent ?

Une lettre postée l'après-midi met deux jours à traverser ma circonscription. C'est qu'avant de revenir au Havre, elle passe par Rouen ! Cette évolution ne me paraît guère positive. Qu'en pensez-vous ?

Quelles sont vos idées sur la mise en place de l'actionnariat salarié ? J'imagine que vous ne vous en remettez pas à la seule expérience de la Caisse des dépôts et consignations.

La modernisation de La Poste ne doit pas amener à une situation semblable à celle qui a vu le jour à France Télécom. J'ai bien noté que les responsables de La Poste ont pour

objectif, en anticipant le plus possible, de faire en sorte que tout se passe au mieux pour les usagers et le personnel. Je ne suis cependant pas sûr qu'aujourd'hui toutes les précautions soient prises à cette fin.

M. Jean Dionis du Séjour. Monsieur le Président Bailly, je voudrais vous féliciter pour les résultats de La Poste. Je crois qu'avoir conservé dans la durée la même stratégie paie. Pour moi, la ligne que vous avez suivie pour la transformation du réseau de La Poste – conserver le nombre de 17 000 points de contacts tout en transformant si nécessaire des bureaux de plein exercice en APC ou RPC, en concertation avec les élus locaux – est fonctionnelle. Même si cette concertation n'est pas toujours harmonieuse, le cadre en est le même depuis huit ans. Au nom de mon groupe, je voterai donc favorablement sur l'avis qui nous est demandé. Je veux aussi vous féliciter pour le temps que vous consacrez à des visites sur le terrain.

Vous teniez un temps un discours assez innovant sur l'organisation d'une diversification du métier de facteur pour conserver le réseau malgré la diminution du volume du courrier. Où en êtes-vous ?

Pouvez-vous nous apporter des précisions sur l'évolution du marché du colis, au regard notamment de l'expansion du e-commerce ? Sa croissance est-elle aussi clairement couplée avec celle du e-commerce qu'annoncé ?

Les erreurs d'expédition sont absentes de vos propos sur la qualité. Vous nous expliquez notamment qu'il est très difficile d'indemniser, dans la mesure où La Poste ne connaît pas le contenu des colis. Pour avancer, ne serait-il pas possible de faire déclarer aux expéditeurs une valeur, et ensuite de les rembourser sur la base de celle-ci ?

Les commissions départementales de présence postale territoriale sont de bons outils. Sur le même modèle, que penseriez-vous de la création d'un contrat entre La Poste et les agglomérations ? Cet instrument me semble manquer.

M. le président Serge Poignant. Après les questions des représentants des groupes, nous allons passer aux questions individuelles. Mes chers collègues, si je comprends votre souhait d'interroger le président de La Poste, je vous rappelle que nous avons d'abord à donner un avis sur la nomination à la présidence de cette société de M. Jean-Paul Bailly.

Mme Frédérique Massat. Lorsque nous vous écoutons, monsieur le président Bailly, nous n'avons pas l'impression de vivre sur le même territoire. En Ariège, l'ensemble des membres de la CDPPT a démissionné. Dans ce département, plus de 18 des points de contacts n'ouvrent que moins de 12 heures par semaine. La Poste n'a pas rempli son engagement de faire ouvrir ces bureaux au moins 12 heures. Nos relations avec ses responsables locaux ne nous permettent pas d'envisager un avenir plus rose.

Une note interne de La Poste, datée de mars 2011, intitulée « modernisation de la distribution » envisage la réduction du taux de remise en mains propres du courrier au profit du service payant « Allô facteur ».

Aujourd'hui, 1 % du courrier est remis en boîtes aux lettres groupées ; ce taux devrait passer à 37 % au détriment des boîtes aux lettres individuelles, notamment en milieu rural. Qu'en est-il ?

La dernière prime d'intéressement annuelle versée aux salariés a été de 226 euros par agent. L'actionnariat a-t-il vocation à servir de dispositif tactique pour le récupérer au profit du capital de La Poste ?

Le conseil d'administration de La Poste, qui compte 21 membres, a fixé pour les jetons de présence un montant global de 230 000 euros. Pouvez-vous nous indiquer le montant que touchera chacun de ceux de ses membres qui en bénéficieront ?

M. Daniel Fasquelle. Monsieur le président, je voudrais moi aussi vous féliciter pour les bons résultats que vous nous avez présentés. Je peux également témoigner de la qualité du dialogue que vous avez su nouer localement avec les élus pour apporter des solutions. Je vous invite à persévérer dans cette voie. Si le mode de présence de La Poste doit évoluer, elle doit rester présente sur l'ensemble du territoire national.

Votre politique de construction de centres de tri plus confortables et plus modernes, hors des centres villes où ils sont souvent inconfortables et exigus, semble mise entre parenthèses. Qu'en est-il ? Par ailleurs, même si les centres de tri déménagent, les boîtes postales doivent rester dans les bureaux de poste des centres villes, afin de faire perdurer leur activité.

Comment vous positionnez-vous aujourd'hui au regard de vos principaux concurrents européens ? Comment allez-vous vous y prendre pour faire de La Poste un leader en Europe ?

Enfin, qu'en est-il de vos projets d'investissement dans la téléphonie mobile ?

M. Jean-Yves Le Bouillonnet. Monsieur le président, vous mesurez parfaitement la difficulté de concilier votre démarche de rénovation et la préservation des conditions de travail. J'ai le sentiment d'une très grande difficulté à faire adhérer l'ensemble des personnels à cette démarche ; la modernisation s'est malgré tout traduite par des réductions de personnel ; le personnel sait aussi que certaines lettres effectuent des parcours de 80 km avant de revenir dans la commune où elles ont été postées ; le facteur doit maintenant ajouter à sa tournée celle de son collègue absent le matin ; la réduction récurrente du volume du courrier fait aussi peser un risque sur l'avenir du travail.

Quelle démarche envisagez-vous pour satisfaire l'objectif de préservation d'un modèle social qui a fait la force de la poste dans sa tradition républicaine ?

Comment pensez-vous établir l'équilibre entre l'attente de l'actionnaire qu'est la Caisse des dépôts et consignations et le maintien, au cœur de votre démarche de modernisation, du modèle social de la poste ?

Mme Marie-Lou Marcel. Monsieur le président, je ne reconnais pas la situation du département dont je suis l'élue dans votre présentation générale.

Au cours des mois de février et mars, l'Aveyron a connu de nombreux mouvements sociaux. Le centre de Decazeville-Aubin a même été touché par six jours de grève. Ces mouvements avaient pour motifs le nombre insuffisant d'emplois ou encore la « sécabilité », autrement dit la répartition de la charge de travail d'un salarié absent sur ses collègues. Le maire de Cransac s'est indigné de la fermeture programmée du bureau de poste de sa ville, sans que les élus et le public en soient informés, au mépris des engagements pris par La Poste dans un protocole qu'elle avait conclu avec l'association des maires de l'Aveyron.

Le désarroi des agents est réel, qu'il s'agisse des heures supplémentaires non rémunérées ou des difficultés pour accomplir les tâches dans le temps imparti. La population constate, quant à elle, une vraie dégradation du service public postal.

Ce désarroi est accentué par la pression que ressentent les élus locaux, en particulier les maires de petites communes, sur les APC.

En moyenne, la réduction du nombre de centres de distribution du courrier va éloigner les facteurs de 15 à 20 km du terrain opérationnel ; mais, dans l'Aveyron, le parcours d'une

tournée peut aller jusqu'à 100 km, entraînant notamment des risques d'accidents plus élevés ! La modernisation de La Poste ne tient pas compte des spécificités géographiques.

Monsieur le président, envisagez-vous d'autres rapprochements entre centres de distribution du courrier en Aveyron ? Si oui, où ? La qualité du service rendu aux usagers aveyronnais qui en résultera sera-t-elle comparable à celle du service rendu aux habitants de l'ensemble du territoire français ?

Mme Annick Le Loch. La réorganisation sans précédent de La Poste transforme radicalement le métier de postier. Le mot d'ordre semble être la productivité : regroupement des bureaux et des centres de tri, réduction des horaires d'ouverture, coupes claires dans les effectifs : de 280 000 agents en 2004, La Poste est passée à 236 000 en 2011 et je crois savoir que 11 700 postes ont été supprimés en 2010.

Avec la sécabilité des tournées et l'intensification sans précédent du travail, les facteurs sont en première ligne de ce bouleversement. L'entreprise comporte plusieurs foyers de tension. Monsieur le président, qu'attendez-vous des délégués locaux d'établissement que vous avez créés pour accompagner la vie au travail ?

L'assemblée générale que vous allez présider le 27 avril prochain va entériner le montant annuel – 230 000 euros si j'ai bien compris – des jetons de présence versés aux membres du conseil d'administration. S'il est prévu que certains d'entre eux reversent les sommes perçues, comment justifiez-vous une telle décision auprès des salariés, à qui il est demandé beaucoup de sacrifices ?

Enfin, le Président de la République avait déclaré l'an dernier, lors des « Assises des territoires ruraux », que, pour lutter contre la désertification des services en milieu rural – désertification qui vaut aussi pour les zones urbaines sensibles – La Poste était prête à équiper d'un distributeur de billets de banque les bourgs centres isolés dans les deux ans qui venaient – jusqu'en 2012 donc. Pouvez-vous faire le point de cet équipement aujourd'hui ?

M. Jean-Michel Villaumé. Les bilans sociaux indiquent une dégradation sans précédent des conditions de travail à La Poste. En particulier le nombre de journées d'absence pour accident de service a notablement augmenté. Les médecins du travail constatent chaque jour cette difficile réalité, éloignée du discours officiel. Que comptez-vous faire pour traiter le mal-être au travail ?

La Poste n'en finit pas de réduire ses effectifs ; en résulte une augmentation sans précédent du travail des postiers, et notamment des facteurs ; 11 700 postes ont été supprimés en 2010. Allez-vous poursuivre dans cette voie ?

Enfin, une information judiciaire visant La Poste pour travail dissimulé, heures supplémentaires non déclarées et entraves à l'inspection du travail est ouverte à Besançon. Quelles informations pouvez-vous nous transmettre sur cette situation, qui pourrait concerner l'ensemble du territoire français ?

M. William Dumas. Monsieur le président, alors que vous évoquez la qualité de vie au travail, vos salariés en arrivent à comparer, ici ou là, la situation à la Poste à celle de France Télécom. Ils déplorent des réorganisations, restructurations et mutations qui conduisent à des surcharges de travail et aussi à des arrêts de travail de plus en plus nombreux. Quelle est votre analyse ? Considérez-vous – ce n'est pas ce que j'entends – que le plan santé et sécurité au travail est une réussite ?

Le 7 avril dernier, le conseil d'administration de La Poste a validé la création d'une filiale de la Banque postale dédiée au crédit-bail immobilier – pour les petites entreprises et les associations – dont le prestataire serait la société Franfinance, filiale de la Société

générale. Le président du directoire de la Banque postale, M. Philippe Wahl, souhaite sélectionner d'autres prestataires pour le crédit-bail immobilier et l'affacturage. La Banque postale va donc, à terme, devenir une banque comme les autres – et financer aussi les collectivités locales.

Enfin, les nouvelles filiales de La Poste ne vont-elles pas créer des distorsions au sein de son personnel ? L'actionnariat salarial ne sera-t-il pas beaucoup plus intéressant dans les nouveaux métiers du groupe que dans ses métiers traditionnels, notamment le traitement et la distribution du courrier ?

M. Henri Jibrayel. Je remercie mes collègues pour les témoignages dont ils nous font part sur le climat social à La Poste. Comment est-il possible, monsieur le président Bailly, lorsqu'on connaît l'approche humaniste qui est la vôtre, que de tels malaises se soient fait jour dans le groupe que vous dirigez ? Ancien postier moi-même, je constate une perturbation générale de l'ensemble des salariés. Pour moi, la communication interne n'a pas été à la hauteur de l'ampleur des mutations ; du coup, la situation est perçue comme chaotique. Évidemment, un climat de travail détérioré entraîne des conséquences sur le service rendu aux usagers.

Monsieur le président, nous attendons beaucoup de vous pour éviter que ne s'instaure à La Poste le climat qui a été un temps celui en vigueur à France Télécom. Les conditions de vie et de travail de nos postiers et postières ont besoin de solutions concrètes.

M. Jean Gaubert. Monsieur le président, si je mesure l'ampleur de la mutation que votre entreprise doit assumer, je ne peux que constater la gravité des difficultés qui se sont fait jour.

Dans la commune où j'habite, comme ailleurs, le volume de courrier a beaucoup diminué. En conséquence, sur quatre tournées, une demie a été supprimée. Cependant, le nombre de maisons est passé en trois ans de 750 à 900. Comment faire comprendre aux agents que, puisqu'ils distribuent moins de courrier, ils doivent en distribuer dans des maisons plus nombreuses ? La distribution de plusieurs lettres dans la même maison n'est pas fongible avec l'inclusion de 150 maisons de plus dans une tournée ! Il y a sans doute là l'une des raisons de l'incompréhension et du malaise des agents.

Même si elle a certainement ses raisons, la centralisation du courrier dans un point relativement éloigné est difficile à comprendre : elle entraîne sa circulation à longue distance et une perte de temps considérable. Une facture envoyée par un artisan d'Erquy à des habitants de cette même commune passe par Rennes et revient à Erquy au bout de cinq jours ! Où est la prise en compte du développement durable ?

M. Jean-Charles Taugourdeau. Monsieur le président Bailly, je n'entends pas du tout le type de reproches formulés par mes collègues dans le secteur dont je suis l' élu !

M. Jean-Paul Bailly. Je l'ai dit, l'augmentation de capital sera d'abord consacrée au développement et à l'innovation.

Dans le métier du courrier, nous avons défini quatre axes de développement. En premier lieu, nous voulons développer notre compétence sur la totalité de la chaîne de valeur des entreprises, en leur offrant un service beaucoup plus complet. Aujourd'hui, nous nous contentons souvent de distribuer le courrier qu'elles nous confient. Or, la fonction courrier est beaucoup plus large. D'amont en aval, en relèvent les fichiers et les adresses, la fabrication du courrier, sa distribution, la gestion des retours – point de plus en plus essentiel, surtout pour les colis –, l'arrivée de l'information dans l'entreprise, sa numérisation, sa gestion et enfin son archivage.

En deuxième lieu, nous voulons développer le courrier comme un média. Le premier média de France, c'est le marketing direct, qu'il soit adressé ou non adressé. Les entreprises y consacrent plus d'argent que pour la télévision et la radio réunies ! Or, malgré cela, ce média est loin d'avoir atteint la totalité de son potentiel. Alors même que nous sommes capables de démontrer aux PME sa puissance extraordinaire pour leur développement, seul un petit pourcentage d'entre elles y fait appel.

Nous voulons développer, en France et en Europe, notre situation de média relationnel reconnu entre les entreprises et leurs clients et dégager l'ensemble de son potentiel. D'ores et déjà, cette politique commence à porter ses fruits : aujourd'hui, du fait de la promotion que nous conduisons, le marketing direct échappe à la diminution générale de tous les volumes de courriers. Pour poursuivre dans cette voie, il nous faut développer des compétences, et aussi acquérir de petites sociétés, qui disposent de savoir-faire. L'ensemble de ces actions demande des moyens.

Notre troisième axe de croissance est « l'internet de la confiance ». C'est le lancement de Digiposte, que j'ai présenté dans mon propos liminaire. Les développements informatiques nécessaires sont considérables.

Le quatrième axe est la diversification de l'activité des facteurs. Elle est en cours. Aujourd'hui, en liaison avec l'Ordre des pharmaciens, nous développons une activité de portage des médicaments. Nous avons lancé une activité de passage au domicile des personnes âgées ou en difficulté, pour s'assurer sinon de leur bonne santé – qui n'est pas de notre compétence – en tout cas de leur réactivité. Nous allons aussi développer les services à domicile. À la suite d'un appel d'offres portant sur les deux tiers de la population française, La Poste a été sélectionnée pour l'aide personnalisée à la mise en place de la TNT. Les personnes de plus de 70 ans ou présentant un taux d'invalidité de plus de 80 % peuvent en effet faire appel, via une plate-forme, à un service d'installation de la TNT. Ce sont des facteurs, spécialement formés, qui se rendent chez elles pour effectuer cette tâche. Ils reçoivent un excellent accueil. En Île-de-France, lors du basculement, 1 400 facteurs ont effectué 30 000 interventions. Le bilan à en tirer me semble prouver que, quoi qu'en disent certains, notre modèle social est de qualité. Il fait des facteurs des hommes et des femmes de confiance auprès de tous les Français. Contrairement à beaucoup d'autres entreprises postales, nous disposons de services à plein-temps, et de personnels extrêmement bien formés, qui, loin d'être de simples distributeurs, apparaissent comme des personnes de proximité et de confiance auprès de tous les Français. C'est pour cette raison que certaines des missions confiées aux facteurs ne peuvent l'être à personne d'autre.

L'augmentation de capital va aussi être utilisée pour conduire une politique de développement de l'activité du colis et de l'express en Europe.

Le développement du e-commerce, essentiel pour celui des colis et, dans une moindre mesure, de l'express, est pour nous une opportunité : en France, avec 70 % du marché, La Poste dispose dans l'activité du colis d'une position exceptionnelle qui n'est égalée par aucune autre poste en Europe. Pour la garder, nous effectuons des investissements considérables en matière de qualité de service. « So colissimo » sera suivi par d'autres innovations.

En matière d'express, nous développons une réelle politique internationale. Nous sommes aujourd'hui probablement le numéro 1 dans toute la zone économique européenne sur notre marché, celui du colis de moins de 30 kg, rapide et n'utilisant pas l'avion. Cependant, nous ne sommes pas partout majoritaires ; il est même parfois possible, en Italie par exemple, de parler de « trous dans la raquette ». Conforter notre position est essentiel pour l'emploi en France. Tous les acteurs économiques français sont européens. Si nous ne

sommes pas capables de leur proposer une offre de livraison européenne, ils choisiront d'autres prestataires. La dimension européenne et internationale de La Poste est donc vitale, y compris pour nos grands clients français.

Alors que le marché des grands échanges internationaux, hors Europe, est l'un de ceux qui croît le plus vite, nous y sommes très peu présents. Les Allemands y ont procédé à de lourds investissements de logistique. Nous ne voulons pas les imiter. Nous recherchons des manières intelligentes de nous y implanter en investissant peu, c'est-à-dire en faisant porter l'accent sur l'organisation et la valeur ajoutée.

La politique de modernisation de l'enseigne que nous avons lancée est du « jamais vu ». En 2010 nous avons transformé plus de 600 bureaux de poste, petits, moyens et grands. Nous voulons accélérer ce mouvement. Notre objectif est qu'en 2015 l'ensemble du parc, points de présence compris, ait été modernisé depuis moins de quinze ans.

Nécessaire, l'augmentation de capital ne peut suffire à financer l'ensemble de cette dynamique de développement et d'innovation. Nous devons aussi dégager des ressources propres.

Fait aussi partie du développement de l'enseigne celui de La Poste Mobile. Nous avons construit cet opérateur virtuel de téléphonie mobile avec SFR, à la suite d'un appel d'offres. Nous sommes majoritaires dans cette filiale. Sa logique est assez simple : le partenaire opérateur apporte à la filiale des minutes de communication, ainsi que son savoir-faire en termes de produit, de marketing et de service après-vente. La Poste apporte sa marque de confiance, ses valeurs – au nom desquelles les produits doivent être robustes, simples, transparents, sans surprise pour les consommateurs – et enfin sa capacité de distribution. Comme je l'ai exposé, avant la fin du mois de mai, 1 000 points de distribution auront été ouverts, dans les 1 000 plus grands bureaux de poste, et avant la fin de l'année, 1 000 autres de plus. Ces points de distribution, tenus par du personnel, seront assortis de dispositifs allégés dans les autres bureaux, où l'accès aux produits de La Poste Mobile sera lui aussi possible, ne serait-ce que par internet. Le « business plan » que nous avons établi avec SFR envisage pour 2015 un chiffre d'affaires de 500 millions d'euros et 2 millions de clients. Autrement dit, cette activité devrait permettre de sauvegarder un nombre d'emplois considérable dans les bureaux de poste, et même d'en créer.

Au passage, je ne comprends pas quelles informations indiqueraient une dégradation de la confiance envers La Poste. Toutes les enquêtes dont je dispose montrent qu'elle est toujours la première ou la deuxième entreprise en laquelle les Français ont confiance. Les autres opérateurs, les autres banques, valorisent notre réputation de marque de confiance.

Il faut vraiment inscrire La Poste dans une vision dynamique, et sortir du statu quo pour aller vers les besoins des Français ; la téléphonie mobile en fait partie.

Enfin, nous complétons actuellement notre gamme de produits bancaires. L'offre auprès des particuliers est déjà complète. En revanche, nous sommes loin d'avoir équipé nos clients en crédits à la consommation, en assurance dommage et en produits de prévoyance et de santé ! La question est donc désormais celle de la dynamique commerciale et du développement. Nous allons aussi désormais procéder aux investissements nécessaires au développement d'une offre de produits aux personnes morales.

Notre relation avec la Société générale pour le crédit-bail mobilier n'est pas un partenariat stratégique ou capitalistique ; elle est juste fondée sur un contrat commercial d'achat de prestations. La filiale que nous avons créée, qui appartient en totalité à la Banque postale, recevra de la filiale de la Société générale les prestations dont nous sommes convenus

avec elle. Le modèle est différent des partenariats stratégiques que nous avons conclus pour le crédit à la consommation ou l'assurance dommage.

Le groupe a toujours eu la haute main sur ses filiales. L'augmentation de capital va encore conforter cette situation. En effet, elle accroît sa puissance et le met en position d'arbitrage. J'ai toujours pensé qu'une ouverture du capital au niveau des filiales, et non du groupe, aurait été catastrophique pour les métiers et l'équilibre de celui-ci. En effet, l'ouverture n'aurait alors bénéficié qu'aux filiales dont le capital aurait été accru. Or, j'ai besoin de ressources pour financer le développement harmonieux et équilibré de toutes les activités du groupe La Poste, y compris le courrier, ainsi que de l'enseigne, auxquels personne ne serait venu s'intéresser. C'est pour cette raison que j'ai voulu que l'augmentation de capital ait lieu au niveau du groupe.

Je ne peux pas laisser dire que l'offre des APC et des RPC est un ersatz. Elle est quasiment comparable à celle des bureaux de poste ; les plages horaires d'ouverture élargies offrent une bien meilleure accessibilité – l'accessibilité, c'est la multiplication du nombre de bureaux de poste par les horaires d'ouverture. Cette politique, je le sais, rencontre au départ des réticences ; mais dès la transformation faite, les mesures d'opinion que nous commandons aux instituts de sondage – je suis prêt à les mettre sur la table – montrent des taux de satisfaction en progression depuis 2006 : ils sont aujourd'hui de 90 % ou au-delà.

La question du climat social a été abordée. Nous pourrions ne pas adapter La Poste à son environnement. Mais, même si elle est difficile, la mission d'un patron responsable est d'adapter son entreprise. Il y va de l'avenir, de la pérennité, de l'activité et des missions de celle-ci. Adapter l'entreprise, faire évoluer les organisations pour faire face aussi bien que possible à la diminution d'activité de La Poste est une nécessité, un devoir pour un patron responsable. Mettre fin aux réorganisations et aux restructurations serait irresponsable ; ce serait tout simplement créer les conditions pour qu'un jour La Poste se trouve en vraie grande difficulté, alors qu'aujourd'hui, malgré un marché difficile, elle suit une bonne dynamique.

Que la réorganisation crée des difficultés et déstabilise certains agents, c'est vrai : certains facteurs, à qui de nouvelles tâches sont demandées, effectuent la même tournée depuis 20 ans. Cependant, en mon âme et conscience, je crois que les personnels de La Poste dans leur immense majorité – et non pas seulement son président – sont très attentifs aux questions sociales liées à la modernisation. Au passage, je connais peu d'entreprises où la hiérarchie intermédiaire est aussi proche de ses agents et aussi consciente de leurs difficultés, même si une exception peut toujours confirmer la règle.

L'évolution que nous conduisons est absolument indispensable. Il ne s'agit aucunement d'une course à la productivité, ni d'une conséquence de l'arrivée de la Caisse des dépôts dans le capital. Nous devons simplement adapter l'entreprise, et ce à la vitesse à laquelle évolue son environnement.

M. Henri Jibrayel. Il faut mieux communiquer, monsieur le président !

M. Jean-Paul Bailly. Nous essayons de communiquer au mieux, et de progresser chaque jour même s'il reste des marges. Je crois vraiment qu'une prise de conscience réelle des enjeux est en train de prendre corps.

Les chiffres de l'emploi que vous avez cités sont ceux des documents de gestion : ils sont donc exacts. Le nombre élevé des départs nous a un peu surpris. En réalité, la dernière réforme des retraites – comme les précédentes – a eu pour conséquence une accélération spécifique de ceux-ci. Pour y faire face, nous avons décidé de réaliser en 2011 au moins 4 000 embauches au lieu de 2 500 prévues.

Dans les années qui suivent, il nous faudra poursuivre notre politique d'adaptation à la diminution des activités et des volumes, ainsi que notre nécessaire modernisation. Nous conserverons notre modèle social, fondé sur la garantie de l'emploi : tout postier qui souhaite rester à La Poste y garde son travail. En revanche, nous ne remplacerons pas tous les départs, mais, en 2011 et 2012, un sur trois environ. Cela dit, ces chiffres n'ont rien d'absolu ; c'est la vitesse à laquelle il nous faut adapter l'entreprise qui détermine le rythme des réorganisations.

Il peut paraître effectivement illogique qu'avec la réduction du nombre de très grandes plates-formes de tri, certains courriers accomplissent plus de trajet qu'auparavant. Il reste que, analysée de façon globale, la nouvelle organisation est moins consommatrice de kilomètres que la précédente, où la distribution s'effectuait vers non pas 20 ou 30 points mais 120 ou 150. Autrement dit, malgré les apparences, le bilan écologique est équilibré, voire favorable.

La loi ayant rendu possible l'actionnariat salarié, La Poste a intégré cette nouvelle règle dans ses textes internes. Cela n'allait pas de soi, notamment pour les postiers fonctionnaires. Le conseil d'administration dispose de 26 mois pour décider, ou non, d'un actionnariat salarié dans la limite de 2 % du capital. Nous allons travailler à faire aboutir ce dispositif, sur des bases équitables entre les différentes catégories de postiers et sans remettre en cause l'intéressement.

Via les fonds d'épargne internes, l'intéressement peut en effet être recyclé vers l'actionnariat salarié. Mais la décision d'investir appartient à chaque salarié ! L'actionnariat salarié n'est pas un dispositif de substitution. C'est au contraire une ambition forte, dont nous voulons faire un succès : nous souhaitons que plusieurs dizaines de milliers de postiers y adhèrent. À cette fin, nous allons devoir créer une sorte de marché pour permettre les échanges d'actions entre eux. Il nous faut donc en mettre en place les conditions, c'est-à-dire la liquidité et les éléments de valorisation. Pour difficile qu'elle soit, cette entreprise n'est pas insurmontable. D'autres acteurs économiques y sont arrivés, notamment Egis, filiale de la Caisse des dépôts et consignations ou encore, depuis trente ans environ, Auchan, entreprise pourtant non cotée en Bourse.

Le versement de jetons de présence est l'application d'une règle commune des sociétés. Très peu de membres du conseil d'administration en bénéficieront. En effet, ce dispositif ne concerne pas ceux qui n'ont pas été désignés en assemblée générale, autrement dit les personnalités nommées par décret et les représentants du personnel ; la règle qui s'applique aux représentants de l'État est qu'ils reversent leurs jetons de présence à l'État. Ne reste que le cas des représentants de la Caisse des dépôts et consignations. Celle-ci décidera en interne du traitement de ce point.

M. le président Serge Poignant. Merci beaucoup, monsieur le président. Vos réponses, je pense, ont suffisamment éclairé nos collègues avant leur vote. Pour le cas où vous seriez reconduit, je vous présente tous mes encouragements à poursuivre l'adaptation de La Poste.

M. Jean-Paul Bailly quitte la salle.

Il est procédé au vote sur la nomination de M. Jean-Paul Bailly par appel nominal et à bulletins secrets.

Suffrages exprimés : 8

Pour : 8

Contre : 0

Membres présents ou excusés

Commission des affaires économiques

Réunion du mardi 12 avril 2011 à 17 heures

Présents. - M. François Brottes, M. Louis Cosyns, M. Jean Dionis du Séjour, M. William Dumas, M. Daniel Fasquelle, M. Jean Gaubert, M. Jean Grellier, Mme Anne Grommerch, M. Henri Jibrayel, M. Jean-Yves Le Bouillonnec, M. Jean-Marc Lefranc, M. Michel Lejeune, Mme Annick Le Loch, M. Jean-Claude Lenoir, M. François Loos, Mme Marie-Lou Marcel, Mme Frédérique Massat, M. Daniel Paul, M. Serge Poignant, M. Jean Proriol, M. Francis Saint-Léger, M. Jean-Charles Taugourdeau, M. Jean-Michel Villaumé

Excusés. - M. Jean Auclair, M. Christian Blanc, M. Jean-Michel Couve, Mme Pascale Got, M. Jean-Louis Léonard, M. Philippe Armand Martin, M. Jean-Marie Morisset, Mme Anny Poursinoff, M. Michel Raison

Assistaient également à la réunion. - Mme Claude Darciaux, Mme Fabienne Labrette-Ménager