

N° 1430

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 10 octobre 2013

AVIS

PRÉSENTÉ

AU NOM DE LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES SUR LE PROJET DE

loi de finances pour 2014 (n° 1395)

TOME XI

ÉCONOMIE

POSTES

PAR Mme MICHÈLE BONNETON

Députée

SOMMAIRE

	Pages
I. LE BUDGET DU SECTEUR POSTAL EN 2013	7
A. LES DÉPENSES DE LA MISSION ÉCONOMIE	7
B. LES AUTRES DÉPENSES.....	8
II. LE NOUVEAU CONTRAT D'ENTREPRISE : UNE OCCASION MANQUÉE ?	10
A. LE CONTRAT 2013-2017.....	11
1. Le service universel	11
2. La mission de transport et distribution de la presse.....	12
3. L'accessibilité bancaire.....	13
4. La présence territoriale	14
5. Une novation : les engagements citoyens	14
B. SES LACUNES	14
1. Le maintien d'une logique « multi-contrats ».....	14
2. La mutation des métiers	16
3. La transformation de La Poste	16
III. LES POSTIERS	18
A. LE CONSTAT D'UNE DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES POSTIERS	18
1. Les suites du rapport Kaspar.....	18
2. La poursuite de la dégradation des conditions de travail.....	20
B. REVALORISER LE MÉTIER DU POSTIER DE DEMAIN.....	21
1. Les initiatives de La Poste doivent être précisées.....	21
2. Le cœur du métier doit demeurer.....	22
IV. LA PRÉSENCE TERRITORIALE	23
A. UN NOUVEAU CONTRAT EN COURS DE NÉGOCIATION	24
1. Le contrat 2011-2013.....	24
2. Le nouveau contrat doit permettre de renouveler la présence territoriale de La Poste	25

B. LES MAISONS DE SERVICES PUBLICS, DE SERVICES AU PUBLIC :	
UNE CHANCE À SAISIR ?	26
1. La politique mise en œuvre par le Gouvernement est novatrice et ambitieuse	26
2. L'intégration de La Poste dans les maisons de services publics ou de services au public	27
EXAMEN EN COMMISSION	29
LISTE DES PERSONNE AUDITIONNÉES	33

« Dans chaque village, on connaît l'facteur

C'est un personnage, qu'on porte dans son cœur... »

Bourvil, Tiens, voilà l'facteur

Connaîtrons-nous encore le facteur dans chaque village ? La question mérite d'être posée alors que La Poste est confrontée à une baisse drastique du volume du courrier. Ainsi, alors qu'il s'élevait à 17,8 milliards d'objets en 2008, il a atteint 14,9 milliards d'objets en 2012, soit une baisse de plus de 16 % en quatre ans. Malheureusement, cette tendance s'accroît au fil des ans : le volume du courrier a diminué de 5,6 % en 2012 et de presque 7 % en 2013. M. Philippe Wahl déclarait à ce titre devant la commission des affaires économiques *« qu'entre 2007 et 2015 [le volume de courrier] aura décliné de 30 % et, selon nos projections, de moitié entre 2008 et 2020 : alors qu'en 2007 nous transportons 18 milliards d'objets, en 2020 nous n'en transporterons plus que 9 milliards »*.

Malgré tout, la situation financière de La Poste demeure bonne. Ce constat est satisfaisant alors que La Poste est l'une des premières entreprises françaises, qui représente 1 % du PIB et de la population active française. En 2012, son chiffre d'affaires s'est établi à 21,5 milliards d'euros, avec un résultat d'exploitation de 816 millions d'euros et un résultat net de 571 millions. L'entreprise se maintient dans un monde qui évolue, mais doit s'adapter à l'essor de l'économie numérique, qui modifie les pratiques, change les méthodes de travail, bouleverse son modèle économique. Votre rapporteure est bien évidemment consciente de l'impérieuse nécessité pour La Poste de prendre à bras-le-corps le défi de la numérisation.

Néanmoins, cet ajustement ne doit pas se faire au détriment des conditions de travail des postiers, ni déboucher sur un affaiblissement du maillage territorial de La Poste. Car force est de le constater, la présence territoriale de La Poste se dégrade, tandis que la tournée des facteurs ne cesse de s'allonger dans certaines zones rurales ou certains quartiers des agglomérations, et que leurs métiers se modifient. Certains jours, la distribution du courrier n'est pas faite, tandis que les bureaux de poste de plein exercice voient souvent leur horaire d'ouverture diminuer. Votre rapporteure a déjà eu l'occasion de souligner cette triste évolution, notamment lors de l'audition de M. Philippe Wahl devant la commission des affaires économiques, le 18 septembre dernier.

L'espoir est néanmoins permis.

D'abord, parce que les postiers et les Français aiment La Poste et qu'ils n'ont pas envie de la voir péricliter. Ensuite, car le maillage territorial de La Poste constitue une véritable force qu'il convient de valoriser.

M. Philippe Wahl l'a lui-même reconnu, « *La Poste est une grande entreprise publique de services de proximité* ». Il est indispensable de miser sur cette proximité afin d'assurer l'avenir de La Poste, au service des citoyens, dans le respect des postiers. C'est à cette condition que La Poste demeurera *dans notre cœur*. Sinon, elle sera le symbole de la disparition des services publics sur nos territoires.

*

* *

Comme votre rapporteure le notait déjà l'an dernier, *l'effort financier de l'État en faveur des postes ne reflète pas l'importance économique du secteur, qui représente 1 % du PIB et de la population active français*. Pour l'essentiel, l'État compense, de manière partielle, les missions de service public confiées à La Poste par le législateur. Or ces compensations ne sont pas reportées toutes au sein la mission « Économie », qui retrace aussi des crédits liés à la régulation ainsi que quelques dépenses annexes.

Comme l'an dernier, votre rapporteure a décidé de consacrer l'essentiel de son rapport budgétaire à l'étude de trois thématiques : le nouveau contrat d'entreprise signé entre l'État et La Poste pour la période 2013-2017, les conditions de travail des postiers, la présence territoriale de La Poste, alors que le nouveau contrat de présence territoriale sera signé d'ici la fin d'année.

Pour le reste, elle émet un avis favorable à l'adoption des crédits de la mission « Économie » se rattachant aux activités postales.

I. LE BUDGET DU SECTEUR POSTAL EN 2013

A. LES DÉPENSES DE LA MISSION ÉCONOMIE

Le présent avis ne traite que des crédits de la mission « Économie » du projet de loi de finances pour 2014. Les crédits relatifs au secteur postal figurent au programme n° 134 (« Développement des entreprises et du tourisme »), action n° 4 (« Développement des télécommunications, des postes et de la société de l'information ») et action n° 13 (« Régulation des communications électroniques et des postes »). Ces crédits, ainsi que leur évolution par rapport au projet de loi de finances pour 2013, sont présentés de manière synthétique dans le tableau reproduit ci-dessous.

AUTORISATIONS D'ENGAGEMENT (AE=CP) RELATIVES AUX POSTES DANS LE PROGRAMME 134

(en euros)

	PLF 2013	PLF 2014
Action n° 4		
Transfert aux entreprises	1 505 000	151 600 041
Transfert aux autres collectivités	8 660 000	9 460 000
Action n° 13		
Dotation de fonctionnement de l'ARCEP	22 884 064	22 855 385
Total	33 049 064	183 915 426

Source : projets annuels de performance 2013 et 2014.

Les « transferts aux entreprises » de l'action n° 4 correspondent pour 1 505 000 euros aux remboursements à La Poste des courriers des particuliers adressés en franchise postale, conformément à l'article D 73 du code des postes et des communications électroniques. En pratique, il s'agit des correspondances ordinaires reçues par le Président de la République et de l'acheminement des cécogrammes (colis ou courriers destinés aux aveugles), qui se fait en franchise postale.

Par ailleurs, ces crédits correspondent, à hauteur de 150 095 041 euros⁽¹⁾, à la compensation par l'État des surcoûts de la mission de service public de transport postal de La Poste, selon le protocole d'accord État-presse-La Poste signé le 23 juillet 2008, qui permet aux éditeurs de presse de bénéficier de tarifs préférentiels. En 2013, la contribution de l'État était de 217 millions d'euros. Deux raisons expliquent le différentiel de près de 70 millions :

(1) Ces crédits sont transférés du programme 180 « Presse » de la mission « Médias ».

- premièrement, l'accord prévoyait une baisse tendancielle des aides, de l'ordre de 17 millions d'euros. Cette baisse était prévue et annoncée dans le contrat d'entreprise ;
- deuxièmement, le Gouvernement a souhaité faire porter une partie du financement du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) par les entreprises publiques qui en bénéficiaient. À ce titre, La Poste supporte une diminution de l'ordre de 50 millions. À titre indicatif, le Gouvernement a indiqué lors de la commission élargie que le montant du CICE pour La Poste pourrait se monter en année pleine à une somme de l'ordre de 300 M€.

Votre rapporteure note ces évolutions. Elle s'interroge toutefois sur les conséquences que pourrait emporter la diminution de la compensation s'agissant de l'acheminement de la presse en milieu rural. Par ailleurs, elle regrette que ces décisions soient intervenues quelques jours après la signature du contrat d'entreprise, qui prévoyait le maintien de la compensation de l'État. D'un point de vue symbolique, l'engagement de l'État aux côtés de La Poste apparaît fragilisé.

Les « transferts aux autres collectivités » de l'action n° 4 correspondent aux subventions attribuées par la France à divers organismes internationaux, dont l'Union postale universelle (UPU), la Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT). Une fraction des 9,4 millions d'euros d'autorisations d'engagement prévus sur cette ligne budgétaire se rattache donc au secteur postal⁽¹⁾. Ces crédits sont en augmentation de 800 000 euros cette année.

Ces crédits couvrent également, à hauteur de 60 000 euros, des subventions à des associations, dont aucune n'intervient dans le secteur postal.

Enfin, **l'action n° 13, consacrée à la dotation de fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)**, sert à financer conjointement la régulation des communications électroniques et du secteur postal. Néanmoins, l'essentiel de l'activité de l'ARCEP touche au secteur des télécommunications. Ainsi, d'après l'Autorité, la part dédiée aux activités postales dans le total 2013 de son budget est de 11 % soit 2,4 millions d'euros, qui se décomposent en charges de personnel (1,5 M€), charges relatives aux locaux (0,3 M€), autres charges (0,6 M€), pour un nombre d'ETP d'environ 16,5 (9 ETP directs et 7,5 ETP indirects – fonctions état-major et support).

B. LES AUTRES DÉPENSES

La Poste bénéficie également d'autres dépenses publiques non rattachées à la mission « Économie », qui concernent les autres missions de service public.

(1) D'autres instances comme l'Union internationale des télécommunications (UIT), des organisations internationales de satellites ou des structures assurant la gouvernance de l'Internet sont concernées.

Ainsi, la Banque Postale perçoit un financement extrabudgétaire de l'État dans le cadre d'un fonds d'épargne géré par la Caisse des dépôts et consignations. Ce financement correspond à la rémunération des encours du livret A, à laquelle s'ajoute une rémunération additionnelle liée à la mission d'accessibilité bancaire de La Poste. L'arrêté du 29 juillet 2013 a fixé le montant de la compensation à 242 millions d'euros pour 2014, soit une diminution de 4 millions d'euros par rapport à 2013 ⁽¹⁾.

Par ailleurs, en application de l'article 1635 *sexies* du Code général des impôts, le Gouvernement fixe chaque année par décret, après consultation du comité des finances locales, les taux d'abattement de fiscalité locale dont bénéficie La Poste en contrepartie de sa mission d'aménagement du territoire ⁽²⁾. Ces abattements doivent contribuer au financement du coût du maillage territorial complémentaire de La Poste tel qu'il est évalué par l'ARCEP et sont affectés en ressources du fonds postal national de péréquation territoriale. Alors qu'un nouveau contrat de présence territoriale devrait être signé d'ici la fin de l'année entre l'État, l'Association des Maires de France et La Poste, il est pour l'heure impossible à votre rapporteure de déterminer le niveau de ces abattements. En effet, c'est au contrat de présence territoriale qu'il appartient de définir le montant prévisionnel des ressources du fonds national de péréquation territoriale. Ainsi, le coût de cette compensation s'élevait, pour les années 2011, 2012 et 2013, à 170 millions d'euros par an.

Votre rapporteure aura l'occasion de le souligner plus loin dans son rapport, mais la logique « multi-contrats » de La Poste ne contribue pas à la lisibilité de son action. Le fait de ne pouvoir connaître les taux d'abattement de fiscalité locale qui s'appliqueront en 2014 au moment de la discussion budgétaire n'est qu'un exemple de cette anomalie.

(1) Arrêté du 29 juillet 2013 pris en application de l'article R. 221-8-1 du code monétaire et financier.

(2) L'article 1635 *sexies* du CGI prévoit par ailleurs que le produit de ces impôts est affecté au budget général de l'État. Ainsi, l'allègement de fiscalité locale dont bénéficie La Poste pour concourir au financement de sa mission d'aménagement du territoire s'analyse comme une dépense fiscale consentie par l'État.

II. LE NOUVEAU CONTRAT D'ENTREPRISE : UNE OCCASION MANQUÉE ?

L'article 6 de la loi du 9 février 2010⁽¹⁾ a remplacé l'obligation faite à l'État de signer avec La Poste un contrat de plan par celle de signer un contrat d'entreprise afin de définir les missions de service public qui lui sont confiées. Le premier contrat d'entreprise entre l'État et La Poste a donc été signé le 1^{er} juillet 2013⁽²⁾. Pour votre rapporteure, comme pour nombre de postiers et de nos concitoyens, le passage d'un contrat de service public à un contrat d'entreprise en dit déjà long sur l'évolution de La Poste...

Avant de détailler les dispositions du nouveau contrat, votre rapporteure rappelle que le contrat 2008-2012 a été marqué par :

- la progression de la qualité du service en J+1, qui est passé selon La Poste de 83,9 à 87,9 % sur l'ensemble de la période ;
- la rénovation d'un peu plus de 1 500 bureaux ;
- le ralentissement du rythme de transformation des bureaux de poste en relais de poste et en agences postales communales, dont le nombre annuel est passé de 500 au début de la période à moins de 200 au cours des dernières années ;
- la réduction des coûts d'acheminement correspondant à la mission de distribution de la presse afin de répondre à la diminution de la compensation de l'État.

Au-delà de ces données que les dirigeants de La Poste aiment à rappeler devant les parlementaires, la période 2008-2012 a également été marquée par une dégradation des conditions de travail des postiers, que le rapport Kaspar a mis en lumière, et le renforcement du sentiment d'un abandon de certains territoires.

Ces constats rendaient la signature du nouveau contrat fondamentale car, au-delà de la définition de nouveaux indicateurs de performance, le nouveau contrat d'entreprise se devait de donner une nouvelle impulsion à La Poste, en définissant une stratégie ambitieuse fondée sur le lien social que représente facteurs et bureaux de poste, remplaçant le service public au cœur de son action. L'an dernier, votre rapporteure indiquait que la négociation d'un nouveau contrat était une occasion à saisir. Aujourd'hui, elle constate certaines insuffisances.

(1) Loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

(2) <http://www.laposte.fr/collectivites-et-territoires/sites/default/files/contrat-dentreprise-2013-2017-entree-et-la-poste.pdf>

A. LE CONTRAT 2013-2017

1. Le service universel

Le législateur a défini les contours du service universel postal qui comprend notamment une levée et une distribution 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire national, des envois postaux d'un poids inférieur ou égal à 2 kilogrammes, de colis postaux jusqu'à 20 kilogrammes, d'envois recommandés et d'envois à valeur déclarée, la mise en œuvre d'une péréquation tarifaire pour les envois égrenés⁽¹⁾, des critères d'accessibilité des points de contact. Ces obligations visent à maintenir un service universel de qualité.

Le nouveau contrat d'entreprise comprend une série d'objectifs ayant vocation à « *définir une trajectoire de qualité de service ambitieuse et répondant aux attentes des consommateurs* ». Parmi les plus emblématiques, on trouve :

- le maintien d'une qualité de service supérieure à 85 % en J+1 ;
- l'atteinte d'une qualité de service atteignant 95 % en J+2 (lettre verte) à l'horizon 2015, avec des objectifs de 93% en 2013 et de 94 % en 2014 ;
- l'atteinte d'une qualité de service atteignant 95 % en J+2 à l'horizon 2015 et la réduction des délais excessifs de distribution et les délais de retour des accusés de réception s'agissant de la lettre recommandée ;
- la mise en place d'un nouvel indicateur de qualité de service portant sur le service de réexpédition du courrier avec un objectif de réparation en 48 heures de 95% des dysfonctionnements signalés ;
- l'intégration d'une lettre en ligne dans l'offre du service universel postal. En effet, La Poste a lancé depuis octobre 2011 une lettre en ligne en dehors du service universel postal. Cette dernière permet une impression par La Poste et une distribution en J+1 tous les jours ouvrables dès lors que l'envoi électronique est effectué en semaine - samedi compris - avant 19 heures. Dans un contexte de croissance des échanges numériques, La Poste s'engage à proposer l'intégration d'une offre de lettre en ligne au sein du service universel postal, afin notamment de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une distribution le lendemain avec une heure limite de dépôt plus tardive (19 heures) que pour la Lettre prioritaire classique. S'agissant de la mise en œuvre d'une lettre en ligne, si votre rapporteure souligne son caractère innovant, elle s'interroge néanmoins sur sa pertinence à terme : l'utilisateur se connectant à l'Internet n'optera-t-il pas pour un courriel ?

(1) Les envois égrenés désignent les envois individuels, en opposition aux envois de masses (opérations marketing des entreprises, facturation, etc.).

- l’instauration d’une nouvelle offre en matière d’envois de petites marchandises d’ici 2015 ;
- la rédaction de guides pédagogiques en ligne et en bureau de poste ;
- le renforcement de l’information des élus locaux en amont des projets de modification de l’implantation des boîtes aux lettres de rue ;
- l’amélioration de la concertation au niveau local sur les projets d’implantation de boîtes CIDEX, dont la mise en œuvre doit faire l’objet d’une convention entre La Poste et la commune concernée ;
- l’amélioration des réponses aux réclamations et leur résolution : en moyenne, La Poste enregistre quatre réclamations de particuliers pour 100 000 plis distribués et vingt-cinq réclamations pour 10 000 colis livrés. La Poste s’engage sur un objectif de traitement de 95 % des réclamations dans un délai de 21 jours pour le courrier comme pour le colis.

2. La mission de transport et distribution de la presse

La mission de service public de transport et de distribution de la presse confiée au groupe La Poste consiste, aux termes de l’article L. 4 du code des postes et des communications électroniques, à *favoriser le pluralisme, notamment celui de l’information politique et générale.*

Comme le rappelle le contrat d’entreprise, La Poste a transporté et distribué, en 2012, 1,5 milliard de publications, soit 30 % de la diffusion totale de la presse française. Éluë d’une circonscription à dominante rurale, votre rapporteure sait combien ce mode de distribution est essentiel sur nos territoires.

Comme votre rapporteure l’a déjà indiqué, il est surprenant que, dans le contrat, l’État se soit engagé à continuer d’accompagner financièrement la mission de service public de transport et de distribution de la presse confiée à La Poste et à lui apporter une contribution annuelle 200 M€ en 2014, avant de réduire cette compensation de 50 millions au motif que La Poste bénéficie du CICE. Cinq ministres, dont M. le ministre de l’économie et des finances, ont paraphé ce contrat le 1^{er} juillet 2013. Votre rapporteure considère que ces revirements ont brouillé le message adressé tant à La Poste qu’aux éditeurs de presse. Par ailleurs, la solution de portage, que le Gouvernement semble vouloir privilégier au détriment du postage, n’a selon elle pas grand sens en milieu rural. Sans compter que le portage conduit à une multiplication des déplacements préjudiciable aux salariés qui effectuent ces tâches dans des conditions le plus souvent pénibles, mais aussi à l’environnement.

3. L'accessibilité bancaire

Le législateur a confié à La Poste une mission générale d'accessibilité bancaire, inscrite à l'article L. 518-25 du code monétaire et financier. Aux termes de cet article, *dans les domaines bancaire, financier et des assurances, La Poste propose des produits et services au plus grand nombre, notamment le Livret A.*

En pratique, la Banque Postale a obligation :

- d'ouvrir un livret A à toute personne qui en fait la demande ;
- d'effectuer gratuitement les opérations de dépôt et de retrait à partir de 1,50 euro (contre 10 euros dans les autres réseaux) ;
- de permettre à son titulaire d'effectuer des opérations de versement et de retrait dans tous les bureaux de Poste où elle permet ces mêmes opérations aux titulaires d'un compte courant postal ;
- d'accepter à titre gratuit les domiciliations de virements et de prélèvements de certaines opérations (minima sociaux, factures de gaz et d'électricité...) ;
- de proposer gratuitement les services complémentaires suivants :
 - virement sur le compte à vue du titulaire du Livret A (de son représentant légal ou de son mandant) quel que soit l'établissement teneur de compte ;
 - chèque de banque tiré au profit du titulaire du Livret A (de son représentant légal ou de son mandant) ;
 - mise à disposition d'une carte de retrait utilisable dans les DAB/GAB de La Banque Postale.

Le contrat d'entreprise conforte la convention actuelle entre l'État et La Banque Postale et confirme en particulier la compensation de l'État à hauteur de 235 M€ pour 2013 et 210 M€ pour 2014. Néanmoins, la convention expirant à la fin de l'année 2014, le Gouvernement s'interroge sur la possibilité de modifier les modalités de la mission d'accessibilité bancaire. Une mission a ainsi été confiée à l'Inspection générale des affaires sociales et à l'Inspection générale des finances afin de déterminer de nouveaux modes d'intervention. Le livret A pourrait être réformé, et de nouveaux comptes bancaires, simplifiés, créés. Dans ce contexte, le contrat d'entreprise invite La Poste à sensibiliser ses clients les plus fragiles à ses probables évolutions. Votre rapporteure ne dispose pas de plus amples informations dans ce domaine. Elle veillera avec la plus grande attention à toute évolution à ce sujet afin de s'assurer que nos concitoyens les plus fragiles ne soient pas lésés.

Par ailleurs, le contrat comporte les engagements de La Poste au titre de la lutte contre le surendettement et en faveur du microcrédit.

4. La présence territoriale

La mission d'aménagement du territoire de La Poste se traduit essentiellement par le maintien d'un réseau d'au moins 17 000 points de contact sur le territoire, y compris dans les zones les moins denses, les zones urbaines sensibles et les outre-mer.

Alors qu'un nouveau contrat de présence postale territoriale doit être signé d'ici la fin de l'année pour la période 2014-2016, le contrat d'entreprise se borne à inviter La Poste à identifier les orientations prioritaires qui pourront figurer dans ce futur contrat : poursuite du processus de transformation des bureaux de poste en partenariats et développement de nouvelles formes de partenariats, en particulier avec le secteur de l'économie solidaire ; intégration de services postaux dans des espaces mutualisés de services au public ; renforcement de la présence dans les ZUS.

Au-delà, le contrat d'entreprise encourage à poursuivre les actions de rénovation des points de contacts.

5. Une novation : les engagements citoyens

Pour la première fois, le contrat liant l'État et La Poste comporte des engagements citoyens, au nombre de cinq, qui vise à ce que La Poste contribue *« plus étroitement au développement des territoires et des entreprises, en poursuivant sa politique en matière d'achats responsables, [agisse] en faveur des plus démunis et [développe] la société numérique »*.

Ces engagements poursuivent également un objectif de développement durable : réduction des émissions de CO₂ par l'optimisation des parcours, l'acquisition de 10 000 véhicules électriques d'ici 2015 et le financement de projets de protection de l'environnement comme le renouvellement de la mangrove en Afrique.

B. SES LACUNES

1. Le maintien d'une logique « multi-contrats »

Il faut bien constater l'existence d'un manque dans le contrat d'entreprise : hormis le service universel, les missions de service public confiées par le législateur à La Poste ne sont que succinctement abordées dans le document censé retranscrire le plan stratégique de l'entreprise.

En effet, les trois autres missions de La Poste font l'objet de contrats distincts, ayant leur propre chronologie. Il en ressort une stratégie peu lisible,

éclatée dans des documents élaborés au fil de l'eau susceptibles de remettre en cause les objectifs généraux du contrat principal.

Ainsi, la **mission de transport et de distribution de la presse** est régie simultanément par les dispositions du code des postes et communications électroniques, par l'accord tripartite entre l'État, les représentants des éditeurs et La Poste – dit « accord Schwartz » – et par le contrat d'entreprise. L'accord, conclu le 23 juillet 2008, précise les conditions de prise en charge, d'acheminement, de traitement et de distribution de la presse par La Poste du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2015.

Concernant les tarifs, l'accord distingue trois catégories de presse faisant l'objet de niveaux d'aide spécifiques : la presse d'information politique et générale (PIPG), les publications autorisées au titre de la Commission Paritaire des Publications et Agences de Presse (non IPG) et la presse quotidienne à faibles ressources publicitaires (QFRP).

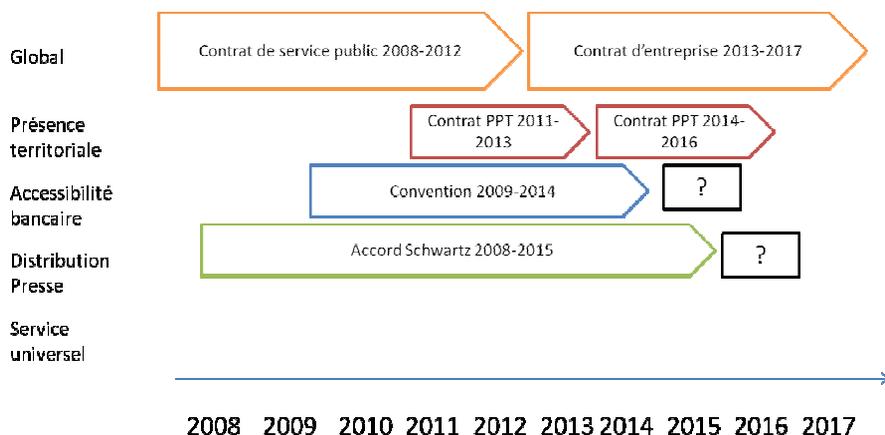
S'agissant de la **mission d'accessibilité bancaire**, les obligations qui pèsent sur La Poste sont inscrites dans le code monétaire et financier et ne relèvent pas du contrat d'entreprise mais d'une convention conclue entre l'État et la Banque Postale dont l'actuelle version couvre la période 2009-2014. Le niveau de compensation reçue par la Banque Postale dans le cadre de cette mission ayant été fixé par décret jusqu'en 2014, le montant de la compensation au-delà de l'année 2014 sera fixé dans le cadre de la renégociation de la convention.

Pour rappel, cette convention définit d'une part les obligations mises à la charge de La Banque Postale au titre de sa mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire (obligations concernant la distribution et le fonctionnement du livret A) et d'autre part, précise les règles de rémunération de la mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire.

Enfin, la **présence postale territoriale** fait l'objet d'un autre contrat qui engage pour trois ans l'État, La Poste et les élus locaux, représentés par l'Association des maires de France au sein de l'Observatoire National de la Présence Postale. Le contrat de présence postale territoriale définit les règles d'utilisation du fonds postal de péréquation territoriale. L'actuel contrat de présence postale territoriale arrivant à son terme à la fin de l'année 2013, les négociations sont actuellement en cours entre l'État, l'AMF et La Poste pour la période 2014-2016.

Pour votre rapporteure, cette dilution de la stratégie de La Poste ne semble pas lui permettre de relever les défis auxquels elle est confrontée. Votre rapporteure propose qu'à terme, il serait utile d'au moins harmoniser les échéances de ces contrats, à défaut de les regrouper dans un seul document stratégique.

L'ÉCLATEMENT DE LA STRATÉGIE DE LA POSTE



2. La mutation des métiers

Votre rapporteure reviendra plus en détail sur l'évolution des métiers à La Poste, et notamment la nécessité pour le groupe de clarifier ses initiatives tout en offrant de nouvelles perspectives aux postiers.

Néanmoins, alors que, chacun le sait, la diminution du volume du courrier conduira nécessairement à une évolution des tâches confiées au personnel de La Poste, et que plusieurs annonces ont été faites, le contrat d'entreprise n'évoque nullement ces mutations à venir. Comme votre rapporteure a pu l'entendre lors des auditions qu'elle a menées, « *s'il y a bien un endroit où l'on aurait dû évoquer le sujet, c'est bien le contrat d'entreprise* ».

3. La transformation de La Poste

Au-delà de la mutation des métiers, La Poste se transformera nécessairement au cours des années à venir. Ainsi, la chute du courrier pourra en partie être compensée par le développement du petit colis lié à l'essor du e-commerce. Bien évidemment, il ne faut pas se leurrer, de l'aveu même des dirigeants de La Poste, *le colis en France [nous] apporte 1,5 milliard d'euros, contre 10 milliards pour le courrier ; la compensation ne peut donc être que partielle*. Le commerce électronique devrait néanmoins générer de l'activité à la fois pour les points de collecte et pour les facteurs et colis-postiers qui font de la distribution à domicile. Ainsi, selon Jean-Paul Bailly, « *la situation rappelle la naissance de l'express, il y a une trentaine d'années. Certaines postes – comme La Poste française – ont su saisir cette opportunité, même si l'arrivée tardive de Chronopost par rapport à Fedex lui donne aujourd'hui un poids bien moins important. Par la suite, les postes ont récupéré du terrain : les Allemands ont acheté DHL, les Hollandais ont repris TNT, et [La Poste] reste très présent[e]*

dans ce domaine. Critiquée à l'époque, l'acquisition par La Poste de la marque DPD à la fin des années 1990 et au début des années 2000 s'est révélée stratégiquement sensée, permettant de devenir le quatrième opérateur mondial dans le domaine du colis ».

Lors de cette même audition devant la commission des affaires économiques, le 3 juillet dernier, M. Bailly développait quatre orientations pour La Poste :

- faire de La Poste le leader de la distribution de services de proximité et de services à domicile ;
- assurer la confiance partagée, c'est-à-dire le développement d'une offre numérique et la numérisation de certaines de nos méthodes et organisations ;
- approfondir et accélérer les initiatives de La Poste en termes de métiers ;
- accélérer la croissance interne et externe par des acquisitions, notamment dans le colis, à l'international, sur une base européenne.

Aucune de ces orientations n'est mentionnée dans le contrat d'entreprise.

III. LES POSTIERS

A. LE CONSTAT D'UNE DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES POSTIERS

1. Les suites du rapport Kaspar

La Poste emploie 222 059 postiers au sein de la maison mère, ce chiffre atteignant 266 618 personnes à l'échelle du groupe.

DOMAINES DE PILOTAGE	STATUTS	2008	2009	2010	2011	2012
COURRIER	FONCTIONNAIRES	90 775	85 212	79 651	72 912	68 937
	CONTRACTUELS	71 630	71 539	70 280	71 097	72 643
	TOTAL	162 406	156 752	149 930	144 009	141 580
COLIS / LOGISTIQUE	FONCTIONNAIRES	2 033	1 916	1 785	1 629	1 524
	CONTRACTUELS	4 862	4 543	4 277	4 188	4 079
	TOTAL	6 895	6 459	6 062	5 817	5 603
"ENSEIGNE LA POSTE"	FONCTIONNAIRES	39 054	37 042	34 328	31 621	29 966
	CONTRACTUELS	23 132	22 995	22 016	22 316	22 695
	TOTAL	62 186	60 037	56 344	53 936	52 662
SERVICES FINANCIERS	FONCTIONNAIRES	14 868	14 195	13 414	12 430	11 884
	CONTRACTUELS	3 934	4 231	4 370	4 799	5 158
	TOTAL	18 802	18 427	17 784	17 229	17 042
STRUCTURES ET SUPPORT	FONCTIONNAIRES	5 013	4 780	4 499	3 736	3 140
	CONTRACTUELS	2 101	2 182	2 311	2 150	2 032
	TOTAL	7 114	6 962	6 810	5 885	5 172
TOUS DOMAINES	FONCTIONNAIRES	151 743	143 146	133 677	122 327	115 452
	CONTRACTUELS	105 659	105 491	103 254	104 549	106 607
	TOTAL	257 402	248 637	236 930	226 876	222 059

ORGANISMES	STATUTS	2008	2009	2010	2011	2012
MAISON MÈRE	Fonctionnaires	151 743	143 146	133 677	122 327	115 452
	Contractuels	105 659	105 491	103 254	104 549	106 607
	TOTAL	257 402	248 637	236 930	226 876	222 059
FILIALES	Fonctionnaires	544	504	793	787	791
	Contractuels	37 796	38 033	39 169	41 159	43 768
	TOTAL	38 340	38 537	39 962	41 946	44 559
GROUPE LA POSTE	Fonctionnaires	152 287	143 650	134 249	123 114	116 243
	Contractuels	143 455	143 524	142 306	145 708	150 375
	TOTAL	295 742	287 174	276 555	268 822	266 618

La Poste est donc une grande entreprise, dont la responsabilité vis-à-vis de ses salariés est un impératif moral. Lorsqu'en février 2012, deux cadres se sont suicidés, invoquant la pression dont ils étaient victimes au travail, le PDG de La Poste a chargé une commission présidée par l'ancien syndicaliste de la CFDT, M. Jean Kaspar, de dresser un bilan de l'évolution du bien-être au travail au sein de La Poste et de formuler des recommandations permettant de l'améliorer. De l'aveu même de la direction, l'entreprise a profondément évolué au cours des dix dernières années, et la stratégie de modernisation adoptée a été mise en œuvre à un

rythme et selon des modalités qui ne correspondaient pas aux attentes des personnels. Le rapport Kaspar a été remis en septembre 2012, et ses conclusions ont été fraîchement accueillies par la plupart des représentants syndicaux. La Poste a choisi de suivre la quasi-intégralité des propositions formulées par Jean Kaspar, ce qui n'a pas permis de ramener la sérénité au sein du Groupe.

Les principales préconisations du rapport Kaspar étaient les suivantes : rééquilibrer le pilotage de l'entreprise avec le renforcement de l'autorité de la tête de groupe sur les sujets RH transversaux les plus sensibles comme la politique de santé au travail ; desserrer les contraintes sur les effectifs ; faire évoluer le modèle social ; s'appuyer largement sur le dialogue social pour conduire le changement. Le rapport préconisait également l'ouverture de huit chantiers sur le dialogue social et la régulation sociale, le management, l'organisation du travail et la conduite du changement, la santé et la sécurité au travail, le modèle social, le reclassement, la fonction RH et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Un accord-cadre sur la qualité de vie au travail des postiers a été signé le 22 janvier 2013 entre La Poste et quatre organisations syndicales FO, CFDT, CGC-UNSA et CFTC. Il comprend 17 mesures à effet immédiat et 8 chantiers à venir. Parmi les mesures les plus emblématiques, on peut citer :

- l'organisation du travail avec deux jours de repos : la majorité des activités de La Poste étant assurée 6 jours sur 7, un grand nombre de postiers sont amenés à travailler six jours par semaine. Dans l'objectif de mieux concilier la vie personnelle et la vie professionnelle, et pour augmenter le nombre de jours de récupération des postiers dont l'activité est organisée sur 6 jours, La Poste a mis en place en juin 2013 une expérimentation proposant deux jours de repos dans la semaine tout en maintenant le service sur six jours pour les clients ;
- la mise en place d'un dispositif d'alerte sociale, qui garantit aux organisations syndicales le respect des règles de dialogue social dans la conduite du changement et de celles convenues avec elles à travers les accords sociaux. Dans le cadre de cette alerte, les organisations syndicales ont la possibilité de saisir un responsable hiérarchique territorial puis, éventuellement, le DRH du Groupe. Le dispositif est aujourd'hui opérationnel et utilisé.
- La signature d'un accord sur le télétravail avec la CGT, FO, la CFDT, la CGC-UNSA, la CFTC le 5 juillet 2013, afin de définir les modalités et les conditions précises du déploiement du télétravail à La Poste ;
- le cadrage des missions des RH de proximité : plus de 1 000 responsables RH de proximité ont été mis en place et formés dans tous les territoires ;
- la création d'un Institut du Management ;
- l'instauration de visites médicales pour tous.

Au-delà de ces mesures à effet immédiat, l'accord du 22 janvier 2013 organise enfin huit axes de négociations complémentaires pour l'amélioration de la vie au travail des postiers. Les négociations relatives à l'évolution professionnelle des postiers, l'organisation du travail, le télétravail et la santé au travail ont d'ores et déjà été engagées, tandis que les quatre autres négociations débiteront avant la fin de l'année 2013 et porteront sur le dialogue social, la création d'une instance de Groupe, la politique d'encadrement et la fonction RH.

Malgré tout, les syndicats considèrent que le compte n'y est pas.

Ainsi, en matière de santé, il semble nécessaire d'aller plus loin, en menant une enquête approfondie sur l'état sanitaire de l'entreprise. En effet, les accidents du travail comme l'absentéisme augmentent, ce qui témoignerait d'un accroissement du malaise social au sein de l'entreprise. Par ailleurs, les postiers jugent anormal que la filière prévention soit directement rattachée à la direction des ressources humaines. Cette collusion, qui amène DRH à être juge et partie, ne contribue pas à restaurer la confiance en l'équipe dirigeante.

Par ailleurs, les chantiers lancés apparaissent comme de l'affichage, comme en témoigne la création de l'Institut du Management. Selon les syndicats, des formations sont déjà proposées alors même que l'Institut n'est pas formellement constitué. De plus, ces formations portent avant tout sur l'économie et la stratégie, alors que les propositions des syndicats n'ont pas été reprises. Ces revendications résonnent d'autant plus comme un cri d'alarme que les conditions travail des postiers continuent de se dégrader.

2. La poursuite de la dégradation des conditions de travail

L'an dernier, votre rapporteure avait déjà souligné les conséquences des fermetures des centres de tri sur les conditions de travail des postiers, insufflées par une logique de rentabilité à tout prix qui conduit également à déshumaniser les bureaux de postes, voire même la tournée du facteur, ce dernier n'allant plus jusqu'à la porte mais restant en bord de route, où se trouve la boîte aux lettres.

Un an après, la situation ne s'est guère améliorée. Au motif que le volume de courrier chute de 5 % par an actuellement, la direction de La Poste considère que l'activité des postiers diminue d'autant. Ce calcul trop simple semble ignorer que même si le courrier baisse, le facteur doit passer par toutes les boîtes aux lettres ! On impose donc un allongement des tournées aux facteurs. De plus, la population périurbaine tend à augmenter et le nombre de boîtes aux lettres s'accroît en milieu rural. Chaque année, en milieu urbain, mais pas uniquement, les programmes de construction de logements induisent nécessairement plusieurs centaines de milliers de nouvelles boîtes aux lettres...

Ce phénomène est à rapprocher de la baisse des effectifs, près de 80 000 en dix ans, à tel point que pour les syndicats, il s'agit « *d'un plan social qui ne dit pas son nom, ou d'une RGPP non assumée* ». Néanmoins, la principale demande

des syndicats consiste à revaloriser le métier de postier, et à offrir de nouvelles perspectives au personnel. Les postiers en ont assez de s'entendre dire que leur métier n'a pas d'avenir, alors même que les estimations les plus pessimistes chiffrent encore à 10 milliards le nombre d'objets à transporter à la fin de la décennie.

Les facteurs ont le sentiment d'être dépossédés de leur avenir, et d'être réduits à enchaîner les kilomètres, sans être effectivement entendus.

B. REVALORISER LE MÉTIER DU POSTIER DE DEMAIN

1. Les initiatives de La Poste doivent être précisées

Les postiers ne sont pas réticents à s'engager dans l'ère du numérique. Bien évidemment, la numérisation de la société a des effets négatifs sur leur activité, et la menace d'une certaine manière, mais elle offre également de nouvelles possibilités. La Poste a lancé plusieurs initiatives qui méritent d'être précisées, notamment car l'on présente comme une révolution des produits de niches, parfois inadaptés.

Au rang des mauvaises idées, la livraison de repas à domicile, expérimentée dans le Doubs, pour laquelle les véhicules de La Poste, comme les temps de parcours, ne sont pour l'heure pas adaptés.

De même, a été évoquée la possibilité de solliciter les facteurs pour prendre des photos dans le cadre d'un sinistre. Selon les syndicats, cet *effet d'annonce* sera sans lendemain, notamment en raison de l'opposition des sociétés d'assurance et des responsabilités qu'auraient à assumer les facteurs.

Dans le cadre de la numérisation de ses activités, La Poste a doté 10 000 facteurs de *smartphone*. Si cela permettra aux facteurs – les 80 000 en seront bientôt dotés – d'ajuster leur tournée, certains craignent l'instauration pernicieuse d'un système de surveillance.

Le projet de « facteur-guichetier », expérimenté en Eure-et-Loir, est plus intéressant : après avoir fini sa tournée, le facteur tient des guichets dans les zones rurales les plus isolées. Cela implique des actions de formation, mais peut constituer un bon moyen de concilier présence territoriale et diversification des métiers, en renouvelant la fonction de receveur rural.

Au-delà, la diversification des métiers se poursuit. Ainsi, à Rennes, La Poste a développé une plateforme *Docapost* de traitement numérique des infractions au code de la route : deux cent cinquante postiers du bassin d'emploi breton y sont employés, assurant le service public pour le ministère de l'intérieur. De même, La Poste a lancé au printemps dernier un programme d'économie circulaire : les facteurs récupèrent les papiers usagés dans les petites entreprises et

les livrent à l'industrie papetière. Ce *moyen de remplir la sacoche des facteurs*, selon le mot de M. Bailly, permet de trouver de nouvelles sources de revenus.

2. Le cœur du métier doit demeurer

Quoi qu'il en soit, le cœur de métier devra demeurer. Comme votre rapporteure l'a déjà souligné, les estimations les plus pessimistes prévoient tout de même que le volume d'objets transportés sera proche de 10 milliards en 2020. Il faudra bien acheminer ces objets, qui représentent une masse incomparable aux quelques unités que les projets alternatifs actuels prévoient : l'éventuel développement d'une activité de prise de photographie ou de livraison de produits – alimentaires ou sanitaires – n'équivaudra sans doute pas au courrier.

Néanmoins, chacun en est conscient, les postiers les premiers, la diversification est nécessaire. Elle doit s'opérer de manière concertée avec l'ensemble du personnel et les représentants syndicaux, afin d'éviter que ne se renforce l'impression d'être *dans une holding dont les différentes branches s'ignorent* selon l'expression de l'une des personnes auditionnées. Or, au-delà de l'acheminement des plis et des colis, le cœur du métier de La Poste est le service de proximité. À ce titre, de nouvelles perspectives s'offrent à La Poste dans le secteur, large, des services à la personne. La Poste s'est d'ailleurs lancée dans cette voie *via* l'offre Facteur Services Plus qui propose une gamme de services tels que la visite aux personnes âgées, le portage de médicaments ou de produits culturels ainsi que le relevé d'index EDF. Certains ne sont pas sans poser questions : la responsabilité du facteur peut-elle être engagée en cas d'incident suite à sa visite s'il n'a rien remarqué d'anormal ? le portage de médicaments – qui fait l'objet de fortes critiques de la part des pharmaciens – peut-il perdurer ?

Malgré ces questions, votre rapporteure est convaincue que l'avenir de La Poste repose sur sa qualité d'acteur de la proximité.

Or, un service de proximité efficace suppose un fin maillage territorial.

IV. LA PRÉSENCE TERRITORIALE

Peu à peu, les postiers sont remplacés par des machines, les points de contacts évoluent. Or, le remplacement des salariés par des machines est loin de satisfaire tous les usagers, comme la réduction du nombre de bureaux de poste de plein exercice, soit en raison de regroupements soit par transformation en « point de contact », qu'il s'agisse d'agences postales communales ou, beaucoup moins satisfaisant, de relais commerce.

Au 31 décembre 2012, le réseau de La Poste comptait, 17 041 points de contacts, dont 9 819 bureaux de poste et 7 222 points en partenariats. Ces points de partenariat assurent la plupart des prestations du service universel en matière de courrier-colis, et peuvent parfois offrir un « dépannage financier », *via* des possibilités de retrait ou de dépôt de monnaie fiduciaire pour un montant de 350 euros par période de 7 jours s'agissant des agences postales communales (APC) et de 150 euros par période de 7 jours s'agissant des relais-Poste (RP).

RÉSEAU DES POINTS DE CONTACT DE LA POSTE DE 2007 À 2012 (AU 31 DÉCEMBRE)

ANNÉE	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bureaux de poste	11 864	11 330	10 566	10 213	9 955	9 819
Agences postales communales	3 654	4 026	4 636	4 916	5 096	5 227
Relais Poste	1 445	1 634	1 819	1 916	1 973	1 995
TOTAL	16 963	16 990	17 017	17 079	17 024	17 041

Certes, le rythme de transformation des bureaux en agences postales communales ou en relais-Poste diminue depuis 2010 : en 2011, La Poste a transformé 213 bureaux ruraux en points de contact partenaires – 166 agences postales communales ou intercommunales et 47 relais-Poste chez les commerçants et artisans – ; en 2012, 139 bureaux ont été transformés – 111 agences postales communales et 28 relais-Poste. Néanmoins, une diminution n'est pas un arrêt, et si l'on peut se satisfaire d'une augmentation de points de contact entre 2011 et 2012, celle-ci est due à une croissance forte des APC et des RP.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES POINTS DE CONTACT EN 2012

	Total	Dont zones rurales	Dont ZUS	Dont DOM
Bureaux de poste	9 819	3 597	892	226
Agences postales	5 227	4 601	28	18
Relais poste	1 995	1 620	19	25
TOTAL	17 041	9 818	939	269

La mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste a été renforcée par la loi de régulation des activités postales du 20 mai 2005, selon laquelle *sauf circonstances exceptionnelles, pas plus de 10 % de la population d'un département ne peut se trouver éloignée de plus de cinq kilomètres et de plus de vingt minutes de trajet automobile, dans les conditions de circulation du territoire concerné, des plus proches points de contact de La Poste*. La loi du 9 février 2010 a précisé cette obligation d'accessibilité en prévoyant qu'au niveau national, le nombre de points de contact de La Poste doit être d'au moins 17 000.

Aujourd'hui, le sentiment de nos concitoyens est celui d'une Poste qui se désengage des zones rurales et fragiles. Il est grand temps d'inverser la tendance et, pour ce faire, la négociation d'un nouveau contrat de présence postale territoriale constitue une opportunité pour La Poste de valoriser son exceptionnel réseau.

A. UN NOUVEAU CONTRAT EN COURS DE NÉGOCIATION

1. Le contrat 2011-2013

Le contrat de présence postale territoriale définit les lignes directrices de gestion du fonds postal de péréquation territoriale et précise, s'agissant du contrat 2011-2013, les modalités de concertation sur l'évolution de la présence postale territoriale, à la fois en ce qui concerne le statut des points de contact et leurs horaires d'ouverture. Il comporte, par ailleurs, un engagement de La Poste à maintenir, au niveau de chaque département, le nombre de points de contact en zones prioritaires.

Le contrat de présence postale territoriale 2011-2013 contenait des dispositions que votre rapporteure trouve intéressantes :

- la définition de nouveaux programmes de financements, avec deux enveloppes dédiées, l'une aux ZUS et l'autre aux DOM ;
- la définition des conditions de réduction des horaires d'ouverture d'un bureau de poste et les modalités d'information sur les horaires d'ouverture des points de contact. En théorie, toute évolution de l'amplitude horaire d'un bureau doit faire l'objet d'un rapport formalisé par La Poste et être réalisé en association avec le maire de la commune concernée ;
- l'amélioration de l'information du public en matière de continuité du service ;
- la possibilité pour le fonds postal national de péréquation territoriale de contribuer au financement de l'installation et du fonctionnement de distributeurs automatiques de billets (11 DAB).

En revanche, votre rapporteure est beaucoup moins convaincue par la volonté de poursuivre les transformations de bureaux de poste en points de partenariats, au motif que cela constitue une source importante de réduction des coûts.

Par ailleurs, sur le terrain, la réalité ne correspond pas aux objectifs affichés. À certains égards, nos concitoyens ont le sentiment qu'on cherche à les décourager de se rendre au bureau de poste de la commune car, si le bureau est physiquement visible, les horaires d'ouverture changent de manière aléatoire. Pire, les horaires restreints appliqués en période estivale deviennent la règle générale dans certains cas. En somme, on instaure un cercle vicieux, les usagers se décourageant ne viennent plus, ce qui justifie la fermeture d'un bureau. Les agences postales communales ont un coût pour les communes, leur pérennité n'est pas assurée du fait des difficultés financières de celles-ci. Quant aux relais-Poste, chez les commerçants, ils ne donnent pas toujours satisfaction aux usagers.

À terme, les postiers craignent l'émergence d'une Poste à deux vitesses entre les zones rentables et celles qui sont délaissées.

2. Le nouveau contrat doit permettre de renouveler la présence territoriale de La Poste

Face à cette dégradation de la présence territoriale de La Poste, il est temps de réagir et de saisir l'opportunité que représente la prochaine signature du contrat de présence postale territoriale.

Conformément au décret du 5 mars 2007 relatif au fonds postal national de péréquation territoriale, La Poste a transmis aux membres de l'Observatoire national de la présence postale territoriale, le 28 juin 2013, un rapport d'orientation et de présentation des éléments constitutifs du contrat de présence postale pour la période 2014-2016. Depuis le mois de juin, un groupe de travail prépare le prochain contrat de présence postale, qui doit être signé à la fin de l'année 2013.

Si votre rapporteure n'a pas connaissance des échanges au sein de ce groupe, le contrat d'entreprise dévoile quelques pistes :

- poursuite du processus de transformation des bureaux de poste en partenariats, agences postales comme relais-Poste, en concertation avec les élus locaux ;
- intégration de services postaux dans des espaces mutualisés de services au public (Relais de Service Public et maisons de services publics) ;
- développement éventuel de nouvelles formules de partenariats, en particulier en lien avec le secteur de l'économie sociale ;
- renforcement de la présence dans les ZUS ;

- maintien du concours du fonds de péréquation à l’installation et au fonctionnement de distributeurs automatiques de billets.

Dans l’ensemble, il s’agit donc de s’inscrire dans la continuité du précédent contrat. Toutefois, votre rapporteure note que La Poste ouvre la porte à une mutualisation dans le cadre de maisons de services au public. Elle s’en réjouit car elle considère qu’il s’agit d’un moyen d’assurer la présence de La Poste sur nos territoires dans le contexte d’une forte diminution du courrier.

B. LES MAISONS DE SERVICES PUBLICS, DE SERVICES AU PUBLIC : UNE CHANCE À SAISIR ?

1. La politique mise en œuvre par le Gouvernement est novatrice et ambitieuse

Le 8 octobre 2013, Mme Carole Delga, députée socialiste de Haute-Garonne, et M. Pierre Morel-A-l’Huissier, député UMP de la Lozère, ont remis à Mme Cécile Duflot, ministre de l’Égalité des territoires et du Logement, un rapport consacré à l’accessibilité et la qualité des services au public dans les territoires fragiles. Ce rapport était le résultat d’une mission lancée par Mme la ministre en avril 2013 afin de déterminer les outils qui pourraient être mis en place, ou améliorés, pour offrir aux habitants de tous les territoires les services dont ils ont besoin pour que leur territoire se développe de façon endogène. L’une des propositions phares de ce rapport était notamment de faire évoluer les maisons de services publics vers des maisons de services au public (MSP). Les conséquences de ce changement de sémantique sont claires, mais votre rapporteure est également d’avis que, sur des territoires fragiles, ou peu denses, le regroupement d’opérateurs publics et privés s’avère pertinent.

Alors que le label « relais de services publics » (RSP) a été créé il y a sept ans, force est de constater que le nombre de RSP actifs est pour l’instant décevant, surtout au regard des objectifs affichés. À l’heure actuelle, on dénombre 320 maisons de services au public labellisées sur le territoire, dont aucune en outre-mer. Selon les estimations du ministère de l’Égalité des territoires, le nombre total de MSP avoisinerait 450. Les MSP peuvent rassembler neuf opérateurs nationaux (La Poste, EDF, SNCF, GDF Suez, Pôle emploi, l’Assurance Maladie, les Allocations Familiales, la Mutualité Sociale Agricole et l’Assurance Retraite) et autant de partenaires locaux qu’elles le souhaitent. Le principe est simple : il s’agit de concentrer l’accès à ces services dans un même espace. Des agents d’accueil multiservices, souvent détachés de la collectivité porteuse du projet, orientent les usagers en fonction de leurs demandes. Dans certains cas, un visioquichet interopérable permet d’aller plus loin, puisque les usagers sont à même d’interagir avec le personnel du service concerné, de recevoir et de transmettre des documents de manière instantanée.

Sous l'impulsion de Mme la ministre Cécile Duflot, le Gouvernement a décidé d'accroître le nombre de maisons de services au public afin d'atteindre le nombre de 1 000 à la fin de la législature. Pour ce faire, le chapitre 2 du titre 3 du projet de loi de mobilisation des régions pour la croissance et l'emploi et de promotion de l'égalité des territoires ⁽¹⁾, qui devrait être examiné au Sénat à compter du mois de janvier 2014, est consacré à l'amélioration de l'accessibilité des services à la population. Il comporte quatre articles (18-21) visant à :

- institutionnaliser les maisons de services au public, destinées à améliorer l'accès des populations aux services publics et privés ;
- créer un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public sur le territoire départemental, élaboré conjointement par l'État et le département ;
- autoriser la conclusion de conventions entre l'État et les collectivités territoriales pour procéder à la programmation des actions découlant de la mise en œuvre du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public ;
- instituer un fonds national de développement des maisons de services au public destiné à financer la mise en place et l'équipement de celles-ci. Ce fonds sera alimenté par des contributions de l'État et des organismes nationaux chargés d'une mission de service public participant à des maisons de services au public.

Votre rapporteure soutient pleinement l'initiative du Gouvernement, et espère que La Poste saura saisir cette opportunité.

2. L'intégration de La Poste dans les maisons de services publics ou de services au public

La Poste aurait tout intérêt à intégrer des dispositifs de mutualisation, notamment en milieu rural ou en ZUS. Pourtant, votre rapporteure constate qu'aujourd'hui, La Poste a plutôt tendance à se replier sur son propre réseau. Ainsi, votre rapporteure a été particulièrement étonnée d'apprendre que La Poste n'était membre que de 10 des 320 RSP existants.

Votre rapporteure est néanmoins confiante. D'abord, certaines expériences sont de réels succès et invitent à s'engager. À ce titre, la maison de services publics de L'Argentière-la-Bessée (Hautes-Alpes) fait figure de modèle. Ensuite, le contrat d'entreprise liste, parmi les possibles orientations du futur contrat de présence postale territoriale, *l'intégration de services postaux dans des espaces mutualisés de services au public*.

(1) http://www.action-publique.gouv.fr/files/P/JL_2.pdf

Il semblerait que La Poste ait enfin saisi l'opportunité que représentent ces initiatives. Bien évidemment, votre rapporteure est consciente que les MSP se situent souvent dans des communes où il existe un bureau de poste. Toutefois, rien n'empêche La Poste d'accueillir ces maisons, et ainsi de se montrer *leader* sur le sujet. Le réseau de La Poste constitue, aux côtés des compétences humaines qu'elle rassemble, le cœur de l'activité du groupe et sa réelle valeur. Au-delà du nombre de points de contact – plus de 17 000 pour rappel – La Poste tire sa force de son image d'acteur de proximité. Or, c'est uniquement en respectant son identité que La Poste relèvera les enjeux de demain.

EXAMEN EN COMMISSION

Dans le cadre de la commission élargie, la commission des affaires économiques a examiné pour avis, sur le rapport de M. Jean Grellier (Industrie), Mme Anne Grommerch et M. Daniel Fasquelle (Entreprises), M. Éric Straumann (Tourisme), M. Joël Giraud (Commerce extérieur), M. Damien Abad (Consommation), Mme Corinne Erhel (Communications électroniques et économie numérique) et Mme Michèle Bonneton (Postes), les crédits de la mission « **Économie** » (*voir le compte rendu officiel de la commission élargie du 6 novembre 2013, sur le [site internet](#) de l'Assemblée nationale*⁽¹⁾).

*

À l'issue de la commission élargie, la commission des affaires économiques a délibéré sur les crédits de la mission « **Économie** ».

La Commission est saisie d'un amendement n° II-CE12 de Mme Sophie Dion et plusieurs de ses collègues.

M. Daniel Fasquelle, rapporteur pour avis. Cet amendement a trait à un sujet que nous avons été nombreux à évoquer cet après-midi, et qui concerne le FISAC. Alors que nous souhaitons tous sa mobilisation au service de nos commerces de proximité, le budget du FISAC baisse cette année encore pour n'être plus que de 20 M€. Le présent amendement, en augmentant les crédits du FISAC de 5 M€, vise à porter son budget au niveau de celui qui était le sien l'année dernière.

M. le président François Brottes. Je crains, Monsieur le rapporteur, que l'avis de la Commission ne soit négatif.

La Commission rejette l'amendement de M. Daniel Fasquelle.

Puis elle examine l'amendement n° II-CE13 de Mme Laure de La Raudière et plusieurs de ses collègues.

M. Daniel Fasquelle, rapporteur pour avis. Cet amendement vise à alerter les pouvoirs publics sur la diminution des aides apportées à La Poste pour la distribution de la presse. La subvention pour La Poste au titre du transport de la presse est passé de 249 M€ en 2013 à 150 M€ dans le projet de loi de finances pour 2014, soit une baisse de près de 100 M€. Cette diminution est extrêmement problématique pour la presse spécialisée qui représente 1 300 publications

⁽¹⁾ http://www.assemblee-nationale.fr/14/budget/plf2014/commissions_elargies/cr/

imprimées, diffusées à 341 millions d'exemplaires par an, presque exclusivement par voie postale. C'est une presse de proximité qui a besoin de La Poste pour être diffusée, Internet n'étant pas un canal adapté pour ce genre de produits.

Mme Michèle Bonneton, rapporteure pour avis. Cette question a déjà été évoquée tout à l'heure en présence de Mme la ministre.

Comme vous, je m'interroge sur la chronologie.

Comme j'ai eu l'occasion de le souligner, le contrat d'entreprise signé le 1^{er} juillet dernier prévoyait que la compensation versée par l'État à La Poste au titre de sa mission de transport et de distribution de la presse serait de 200 M€ pour 2014. Quelques jours plus tard, le Gouvernement a décidé de réduire de 50 M€ cette dotation afin de faire supporter par La Poste une partie du financement du CICE dont elle bénéficie.

On peut en discuter mais, néanmoins, sur le fond, il me semble plutôt légitime que les entreprises chargées d'une mission de service public et bénéficiaires du CICE participent elles aussi à l'effort budgétaire de l'État. Il s'agit d'ailleurs d'une mesure transversale. De plus, il me semble plutôt injuste de faire supporter à l'INSEE et à la Direction générale du Trésor (essentiellement *via* les études réalisées par la Banque de France), comme vous le proposez, le financement d'une fraction du CICE dont bénéficie La Poste ! Cela voudrait dire que ces organismes paieraient une partie du CICE dont bénéficie La Poste : il y a là quelque chose de paradoxal.

Enfin, j'indique que des négociations sont d'ailleurs en cours entre les éditeurs de presse et La Poste à ce sujet et il me semble légitime de les laisser aller à leur terme. Pour toutes ces raisons, je donne un avis défavorable à cet amendement.

M. le président François Brottes. Je vous remercie pour cet éclairage, Madame la rapporteure. Je crois que M. Daniel Fasquelle n'ignore en rien la teneur des accords Schwartz signés en 2008 qui s'engageaient effectivement vers une diminution des aides à la presse. La diminution de 50 M€ devrait sans difficulté garantir cet équilibre compte tenu de ce que La Poste va recevoir au titre du CICE.

Ce qui me semble plus problématique, M. Fasquelle, c'est ce que vous enlevez aux autres programmes de la Mission « Économie »...

M. Daniel Fasquelle, rapporteur pour avis. Je préfère que l'on s'assure du soutien apporté à la presse. Vous nous dites, Monsieur le Président, qu'il faut attendre un hypothétique accord signé en tenant compte de ce que La Poste pourrait avoir dans le cadre du CICE : nous y voyons pour notre part une vraie usine à gaz qui démontre par ailleurs que ce Gouvernement donne d'un côté ce qu'il reprend de l'autre. C'est extrêmement problématique et je maintiens donc cet amendement.

*La Commission **rejette** l'amendement de M. Daniel Fasquelle.*

*

À l'issue de la commission élargie, la commission des affaires économiques a délibéré sur les crédits de la mission « *Économie* ».

Conformément à l'avis de **M. Jean Grellier, Mme Corinne Erhel, Mme Michèle Bonneton et M. Joël Giraud, rapporteurs pour avis**, et contrairement à l'avis de **MM. Daniel Fasquelle, Éric Straumann et Damien Abad, rapporteurs pour avis**, la Commission des affaires économiques a donné un *avis favorable à l'adoption des crédits de la mission « Économie » pour 2014.*

LISTE DES PERSONNE AUDITIONNÉES

Cabinet de Mme Fleur Pellerin, ministre déléguée auprès du ministre du Redressement productif, chargée des Petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique

Mme Julia Charrié, en charge des questions « Postales »

M. Jo-Michel Dahan, sous-directeur des activités postales et des services aux entreprises à la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS)

Cabinet de Mme Cécile Duflot, ministre de l'Égalité des territoires et du logement

M. Etienne Champion, directeur de cabinet adjoint

Mme Aline Creignou, conseillère technique

La Poste

M. Marc-André Feffer, directeur général adjoint du groupe, chargé de la stratégie du développement, des affaires internationales et juridiques, et de la régulation

M. Jacques Savatier, directeur des affaires territoriales et du service public

Mme Sylvie François Directrice des ressources humaines

Mme Joëlle Bonnefon, déléguée aux relations parlementaires

ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes)

M. Benoit Loutrel directeur général

M. François Lions, directeur général adjoint et directeur des activités postales

M. Lionel Janin

Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR)

M. Patrick Crezé, adjoint du délégué interministériel à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale

Mme Hélène Jacquet Monsarrat, chargée de mission

Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS)

M. Jo-Michel Dahan, sous-directeur Activités postales et services aux entreprises

Syndicats

Fédération FO COM

M. Jacques Dumans, secrétaire général

M. Norbert Demé, secrétaire général adjoint en charge du secteur postes

CGT-FAPT (Fédération nationale des salariés du secteur des activités postales et de télécommunications)

M. Claude Quinquis, membre du bureau fédéral

Mme Aurore Taupin, membre du bureau fédéral

SUD-PTT

M. Régis Blanchot, administrateur salarié