

N° 2262

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 9 octobre 2014

AVIS

PRÉSENTÉ

AU NOM DE LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES SUR LE PROJET
DE **loi de finances pour 2015** (n° 2234)

TOME IX

ÉCONOMIE

POSTES

PAR Mme MICHÈLE BONNETON

Députée

Voir les numéros : 2234, 2260.

SOMMAIRE

	Pages
INTRODUCTION	5
I. LE BUDGET DU SECTEUR POSTAL EN 2014	7
A. LES DÉPENSES DE LA MISSION ÉCONOMIE	7
B. LES AUTRES DÉPENSES.....	9
II. LES ACTIVITÉS DE LA POSTE EN GÉNÉRAL	12
A. LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC	12
1. Le service universel	12
2. La mission de transport et de distribution de la presse	15
3. L’accessibilité bancaire.....	17
4. L’aménagement du territoire.....	21
B. LES AUTRES ACTIVITÉS DE LA POSTE	21
C. LE NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE	23
III. BILAN DU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE 2011-2014	26
A. LE BILAN.....	26
B. PERSPECTIVES DE LA PRÉSENCE TERRITORIALE.....	27
1. De la présence postale aux maisons de services au public	27
2. Propositions d’évolution des offres de La Poste.....	29
IV. LES POSTIERS	30
A. LES CONDITIONS DE TRAVAIL	30
1. Poursuite du dialogue social dans le cadre des accords conclus en 2013 et au premier semestre 2014	30
2. L’évolution des effectifs du groupe La Poste	30
B. PERSPECTIVES D’ÉVOLUTION : UNE RÉALITÉ ?.....	31
1. La poursuite de la dégradation des conditions de travail.....	31
2. Une réelle revalorisation du métier s’impose	31
EXAMEN EN COMMISSION	33
LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES	34

INTRODUCTION

En 2013, La Poste revendiquait un effectif de 238 699 personnes, conservant par là le rang de deuxième employeur de France après l'État.

Avec plus de 270 filiales en France et dans le monde, plus de 10 millions de comptes bancaires actifs, 15,4 milliards de plis adressés, La Poste est devenue un groupe, d'aucuns évoquant une « holding ».

En 2013, le chiffre d'affaires s'est élevé à 22 084 millions d'euros, avec, par activité, la répartition suivante :

- Courrier : 47,4 %
- Colis-Express : 26,9 %
- Activités bancaires : 25 %
- Autres : 0,7 %

17,6 % de ce chiffre d'affaires est réalisé à l'international, les investissements bruts s'élèvent à 997 millions d'euros et le groupe a 100 % d'actionnaires publics soit 73,68 % pour l'État et 26,32 % pour la Caisse des dépôts (depuis l'entrée de la CDC au capital de La Poste en mars 2011).

Enfin, La Poste dispose du premier réseau de proximité en France avec plus de 17 000 points de contact et 2 millions de clients par jour.

Par-delà ces chiffres consistants, bien des questions demeurent posées.

L'entreprise a perdu près de 100 000 emplois en dix ans, cela signifie-t-il pour autant que le nombre des tâches dévolues aux postiers a diminué ? Certes, le volume du courrier ne cesse de diminuer, ce qui a surtout des conséquences sur le chiffre d'affaires du groupe dont c'était, historiquement, la principale activité. Il n'en reste pas moins que 13 milliards de plis devront probablement être distribués en 2015. Cela signifie que la tournée du facteur ne diminue pas en termes de déplacement. Par ailleurs, la réduction du nombre de centres de tri ne peut avoir que pour effet d'allonger les distances à parcourir.

La Poste a marqué sa volonté d'adaptation en présentant cette année un Plan stratégique qui a pour mérite de dégager des perspectives. Cependant, le pacte social devant accompagner ce plan a été refusé par les syndicats majoritaires ; cela met en évidence l'existence d'un malaise social dont bien des interlocuteurs de votre rapporteure se sont fait l'écho.

Après l'indispensable analyse des crédits de La Poste inscrits dans le projet de loi de finances pour 2015, le présent rapport pour avis se livrera à l'examen de l'ensemble des activités du groupe, puis au bilan du contrat de présence territoriale 2011-2013 et, enfin, se penchera sur la situation des postiers.

Sous ces réserves, votre rapporteure 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 2014

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 2014	PLF 2015
Action n° 4		
Transfert aux entreprises	151 600 041	163 985 162
Transfert aux autres collectivités	9 460 000	9 098 240
Action n° 13		
Dotation de fonctionnement de l'ARCEP	22 855 385	22 700 239
Total	183 915 426	197 783 479

A. LES DÉPENSES DE LA MISSION ÉCONOMIE

Les « transferts aux entreprises » de la mission n° 4 correspondent, pour 1,6 million d'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.

Il s'agit principalement des franchises postales accordées pour l'acheminement du courrier présidentiel ainsi que celles dont bénéficient les institutions et associations d'aveugles et amblyopes pour l'expédition des cécoграмmes.

Par ailleurs, ces crédits correspondent, pour 130 millions d'euros, 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, dits accords « Schwartz » qui permet aux éditeurs de presse de bénéficier de tarifs préférentiels.

Les « transferts aux autres collectivités » de l'action n° 4, correspondent, pour 9,1 millions d'euros, aux actions conduites par la France en faveur du numérique et des télécommunications par le truchement d'aides versées à divers organismes internationaux. Il s'agit de l'Union internationale des télécommunications (UIT), de l'Union postale universelle (UPU), de la

Conférence européenne des postes et télécommunications (CEPT), d'organisations internationales de satellites, ou encore des structures assurant la gouvernance d'Internet ; le montant de cette enveloppe s'élève à 8,5 millions d'euros.

De leur côté, des subventions annuelles (55 millions d'euros) sont versées à des associations qui accompagnent le développement des télécommunications et de la société de l'information, aussi bien en tant que relais ou complément de l'action des pouvoirs publics qu'au titre de la défense des intérêts des consommateurs ou des utilisateurs.

Sont concernées :

– l'Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT), seule association d'utilisateurs spécialisée dans le secteur des communications électroniques qui joue un rôle actif dans ce secteur, notamment de représentation dans les instances internationales (ETSI, INTUG). Elle joue un rôle de médiateur entre les opérateurs télécom et les usagers dont l'expertise est reconnue par l'ARCEP, la DGCCRF ou encore les opérateurs télécom ;

– l'Association de droit suisse *Digital video broadcasting project office* (DVB *project*), dont le rôle est de rédiger les normes dans le domaine de la plateforme de télévision numérique en rassemblant différents acteurs du secteur. La contribution de la France lui permet de participer à ces travaux de normalisation internationale et d'exercer une veille active ;

– la subvention (0,54 million d'euros) correspondant aux dépenses d'intervention de la Délégation aux usages de l'Internet (DUI), dans la perspective de la création de l'Agence du numérique dont la mission est d'assurer le suivi, l'animation et la mise en œuvre du plan « France très haut débit ».

L'action n° 13, consacrée à la dotation de fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

L'évolution de la dotation de fonctionnement de l'ARCEP s'inscrit dans le cadre d'un plan triennal 2015-2017 qui prévoit en 2015 une réduction de 0,7 % des crédits de fonctionnement par rapport à la LFI 2014. Cette situation conduira l'Autorité à poursuivre les efforts de gestion rigoureux, systématiques et soutenus depuis 6 ans qui se sont concrétisés par près de 40 % d'économies (hors immobilier). Le montant des crédits votés permettra cependant de préserver la capacité de l'ARCEP à assurer ses missions, notamment dans trois domaines :

– les études et la prospective : dans un secteur aussi innovant que les communications électroniques, le régulateur doit se tenir en veille permanente sur les évolutions technologiques, économiques et juridiques ;

– la formation du personnel : elle est indispensable pour maîtriser la complexité d'un secteur en évolution constante ;

– la sécurité et le développement des systèmes d'information : c'est pour l'Autorité, qui détient des données confidentielles du marché, une exigence et une responsabilité fondamentales vis-à-vis du secteur, et le moyen de mettre en œuvre des gains de productivité via la numérisation de nombreux processus.

La répartition des crédits au sein de cette enveloppe est la suivante :

- dépenses liées à l'activité : 2,09 millions d'euros ;
- dépenses immobilières : 3,31 millions d'euros ;
- dépenses d'informatique : 0,7 million d'euros ;
- dépenses logistiques (au sens large, y compris matériel, et fournitures) : 0,41 million d'euros.

Entendus par votre rapporteure, les représentants de l'ARCEP lui ont fait part de leur inquiétude devant la diminution constante de leur dotation ; en 2014 l'Autorité a perdu l'équivalent de 7 équivalents temps plein travaillé (ETPT). D'un autre côté, les charges de loyer sont en constante augmentation. Le nombre des opérateurs présents sur le marché du numérique et de la téléphonie mobile ne peut que croître à l'avenir et les missions de l'ARCEP, multiplier. **Votre rapporteure souhaite que l'Autorité reçoive en quantité suffisante les dotations nécessaires à l'accomplissement de ses missions.**

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.

La rémunération du livret A est perçue par La Banque Postale au titre des produits de l'épargne centralisée auprès de la Caisse des dépôts et consignations. Cette rémunération s'analyse comme un financement extrabudgétaire de l'État dans le cadre du fonds d'épargne géré par la Caisse des dépôts et consignations pour le compte de l'État.

Il est curieux que les fonds d'épargne servent à financer une carence du milieu bancaire en matière d'accessibilité, l'accueil de tous et toutes n'est pas assuré par l'ensemble des banques comme en témoigne la procédure de droit au compte qui renvoie vers la banque de France les clients indésirables. Les banques ne traitent ni ne compensent le non-traitement de ces clientèles (Pay or Play). En plus des sommes dégressives allouées à La Poste, l'établissement est déficitaire de – 41,8 millions d'euros (CF bilan d'exécution du contrat de service public État La Poste), cela rejoint ce qui est dit infra dans l'avis.

Les modalités de rémunération de La Banque Postale ont évolué en 2009 dans le cadre de l'application des dispositions de la loi n° 2008-776 de

modernisation de l'économie du 4 août 2008, qui prévoit la fin de l'exclusivité de la distribution du livret A.

Pour 2013, la commission perçue par La Banque Postale, fixée par le décret du 30 juillet 2013, s'établit à 0,58 % des encours du livret A. La Banque Postale perçoit en outre une rémunération additionnelle au titre de la mission d'accessibilité bancaire.

Cette rémunération était de 246 millions d'euros en 2013 (cf. tableau ci-dessous).

COMPENSATION DE LA BANQUE POSTALE AU TITRE DE SA MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

(unités)	2009	2010	2011	2012	2013
en millions d'euros	280	270	260	250	246

Source : Documentation budgétaire

Par ailleurs l'accessibilité bancaire n'est pas qu'une question pécuniaire, il y va aussi de l'accessibilité géographique dans la mesure où les banques désertent les zones de « faible chalandise ». La compensation allouée au titre de la présence postale territoriale ne tient pas compte de cet aspect, qui une fois encore, devrait être compensé par le milieu bancaire.

L'article 6 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et à France Télécom, modifié par la loi n° 2010-123 du 9 février 2010, a chargé l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) d'évaluer annuellement le coût net de la mission d'aménagement du territoire de La Poste. Suite à cette évaluation, la loi prévoit que l'État fixe chaque année par décret (1) le taux des abattements de fiscalité locale dont bénéficie La Poste en contrepartie de sa mission d'aménagement du territoire. Le produit des abattements constitue la ressource du fonds postal national de péréquation territoriale.

Le contrat de présence postale territoriale 2011-2013 a fixé un montant prévisionnel pour ce fonds de 170 millions d'euros par an. La Poste a bénéficié pour ces trois années, d'abattements de fiscalité à hauteur du montant prévisionnel prévu dans ce contrat (soit 170 millions d'euros pour chaque année).

Le contrat de présence postale 2011-2013 prévoyait une répartition des dépenses du fonds postal national de péréquation territoriale entre 6 programmes et les dépenses pour les 3 années ont été réalisées (dépenses effectivement réalisées par La Poste après déduction des ressources allouées au fonctionnement de l'Observatoire national de la présence postale territoriale de 0,1 %).

(1) *Votre rapporteure observe que ce décret est régulièrement pris à la fin du mois de décembre ; il serait préférable qu'il le fut à temps afin d'être publié avant l'examen du projet de loi de finances.*

À la fin du contrat, 509,2 millions d'euros ont été investis pour une dotation nationale du fonds de péréquation de plus de 516,27 millions d'euros, soit un reliquat de 7,1 millions d'euros.

Dans le détail, à l'issue de l'exercice 2011/2013, 63 départements se sont trouvés en sous-consommation de leur enveloppe et 33 départements en surconsommation (par anticipation de dépenses). L'observatoire a décidé des modalités de report sur le contrat 2014/2016 sous la forme d'un report du montant global sur l'enveloppe 2015, y compris sur consommations et sous consommations, soit un report net de 2 800 350 euros.

Votre rapporteure considère à nouveau que cette démarche « multicontrats » (contrat d'entreprise, contrat de présence postale territoriale auxquels viennent s'ajouter, en interne, le plan stratégique et son pendant, le pacte social) rend peu lisible la politique conduite à l'égard d'un groupe qui est le deuxième employeur de France.

II. LES ACTIVITÉS DE LA POSTE EN GÉNÉRAL

A. LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

1. Le service universel

Le contrat d'entreprise 2013-2017, confirme la mission de service universel postal dans l'ensemble de ses composantes, particulièrement celle de la distribution six jours sur sept sur l'ensemble du territoire.

Ce document a aussi permis de définir une trajectoire de qualité de service ambitieuse :

- la nécessité d'une distribution de la lettre prioritaire en « J+1 » est réaffirmée avec le maintien d'une qualité de service supérieure à 85 % ;

- la qualité de service de la lettre verte, sera renforcée pour atteindre 95 % en « J+2 » à l'horizon 2015 ;

- la qualité de service de la lettre recommandée devra atteindre 95 % en « J+2 » à l'horizon 2015. Par ailleurs, deux nouveaux objectifs de qualité de service seront introduits à l'horizon 2015 et porteront sur les délais excessifs de distribution et les délais de retour des accusés de réception ;

- enfin, le contrat prévoit la mise en œuvre d'un nouvel indicateur de qualité de service portant sur le service de réexpédition du courrier.

En 2013, tous les objectifs ont été atteints et dépassés, à l'exception de celui relatif à la lettre verte (écart de 0,2 % par rapport à l'objectif).

Par ailleurs, le contrat d'entreprise prévoit :

- l'intégration d'une lettre en ligne dans l'offre du service universel postal ;

- une évolution de l'offre du service universel pour répondre aux besoins des utilisateurs en matière d'envois de petites marchandises, afin de leur offrir une gamme de services abordables, claire et cohérente, tenant compte des formats des objets et des coûts de mise en production.

La lettre en ligne fait partie de l'offre du service universel postal depuis le 1^{er} janvier 2014 et la gamme d'envois égrenés de petites marchandises du service universel postal évoluera le 1^{er} janvier 2015.

Enfin, le contrat prévoit de renforcer l'information et la communication sur les conditions de réalisation du service universel, avec en particulier :

- un engagement de La Poste à mettre en œuvre des guides pédagogiques en ligne et en bureau de poste. Ces documents seront disponibles le 1^{er} janvier 2015 ;

– une information renforcée des élus locaux en amont des projets de modification de l’implantation des boîtes aux lettres de rue. La Poste effectue cette information dans le cadre des commissions départementales de présence postale. En 2013, 1 315 boîtes aux lettres ont été supprimées, soit une baisse de moins de 1 % du nombre de boîtes aux lettres (comparée à une baisse de près de 6 % du volume de courrier en 2013) ;

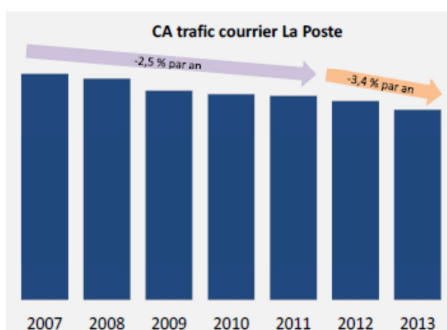
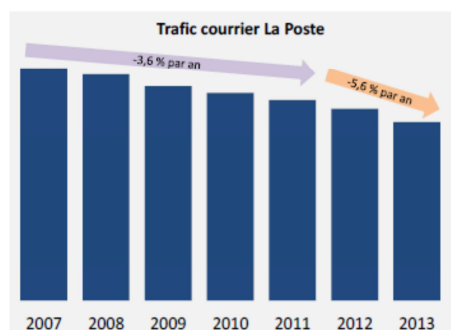
– le renforcement de la concertation au niveau local sur les projets d’implantation de boîtes CIDEX. La Poste travaille également à la rédaction de conditions générales d’utilisation du CIDEX dont la publication est prévue en 2014.

Entre 2007 et 2013, la baisse des volumes courrier s’élève à – 4,3 % par an. Sur la même période, le chiffre d’affaires correspondant baisse en moyenne de 2,8 % par an.

ÉVOLUTION DES VOLUMES ET DU CHIFFRE D’AFFAIRES COURRIER DE LA POSTE

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Évolution moyenne annuelle
Volume (en milliards de plis)	19,9	18,5	17,6	15,5	16,5	15,7	14,7	- 4,3 %
Chiffre d’affaires (en milliards d’euros)	10,5	10,3	9,7	9,6	9,5	9,3	8,9	- 2,8 %

Source : ARCEP



Source : ARCEP

Les graphiques ci-dessus font ressortir deux grandes périodes :

– Jusqu’en 2011, la baisse limitée des volumes (- 3,6 % par an) s’accompagne d’une baisse de 2,5 % par an du chiffre d’affaires, ce malgré une forte concentration de l’activité du courrier en 2009 ;

– en 2012 et 2013, les volumes baissent en moyenne de 5,6 % par an et s’accompagnent d’une accélération de la baisse du chiffre d’affaires : - 3,4 % par an.

La baisse des trafics courrier devrait se prolonger et s’accroître jusqu’en 2020. Les données communiquées par la Poste se fondent sur une baisse de l’ordre de 6 % par an en moyenne entre 2014 et 2020, ce qui correspond, à tarifs constants, à une baisse annuelle du chiffre d’affaires de 500 millions d’euros.

Le chiffre d’affaires Courrier de La Poste maison-mère (9,4 milliards d’euros en 2013) se compose :

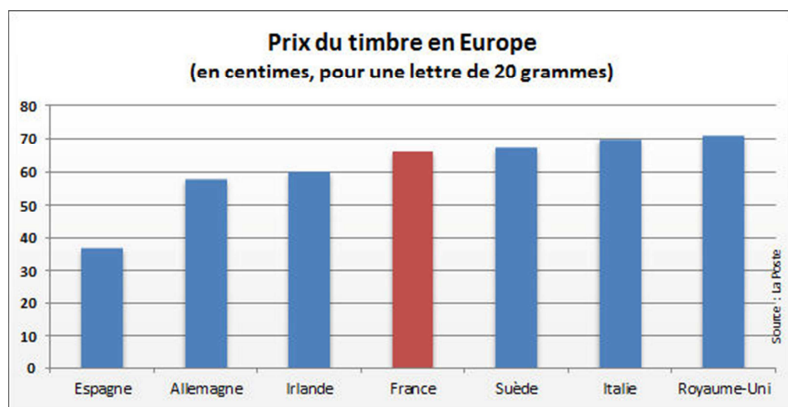
– du produit des ventes de courriers (lettres égrenées, industrielles, marketing direct, presse, international) pour 8,9 milliards d’euros en 2013 dit chiffre d’affaires « trafic » ;

– du produit des ventes de prestations courrier hors trafic pour 0,5 milliard d’euros en 2013 (le courrier hors trafic correspond particulièrement à la collecte et remise payante et à l’affranchissement pour compte de tiers).

Il convient de noter que le chiffre d’affaires mentionné ci-dessus ne comprend ni le montant des aides versées à La Poste au titre de sa mission de transport et de distribution de la presse, ni celui versé au titre du montant moratoire sur les tarifs de presse en 2009 (en tout 248 millions d’euros en 2013).

En conséquence, La Poste a décidé **une augmentation inédite du prix du timbre** tout en cherchant à privilégier le recours au timbre vert (j+2) moins onéreux et plus compatible avec le développement durable, au détriment du timbre rouge (j+1). La hausse sera, en janvier prochain, de 11 % pour le premier et de 15 % pour le second.

PRIX ACTUEL DU TIMBRE



On observe que la plupart des pays européens ont procédé à de telles augmentations, à l’instar de l’Allemagne qui l’a fait plus tôt que la France.

Ainsi, au terme de l'année 2015, et sous réserve d'augmentations susceptibles d'intervenir dans d'autres pays européens, le prix du timbre en France sera le plus élevé d'Europe.

L'ARCEP a fixé le plafond d'augmentation accordé à La Poste à l'inflation augmentée de 3,5 % par an sur la période 2015-2018, avec un plafond de consommation du price-cap⁽¹⁾ pour l'année 2015 fixé à 50 % du total des hausses disponibles en réel sur la période. L'appréciation du respect du plafond de l'encadrement tarifaire pluriannuel intervient tous les ans jusqu'en 2018.

Pour l'année 2015, le tunnel de consommation est fixé à 50 % de la somme des augmentations annuelles, en termes réels (soit 14 %), prévues par le dispositif d'encadrement défini par la décision n° 2014-0841, soit 7 %. En outre, la prévision d'inflation retenue est de 1,5 %.

Le plafond de l'encadrement tarifaire est donc égal à 8,5 % en nominal en 2015.

En tenant compte de l'effet en 2015 des hausses intervenues dans le courant de l'année 2014 et des hausses prévues au 1^{er} janvier 2015, relatives aux offres de courrier national, la hausse du prix moyen des prestations du service universel en 2015 sera de 7,5 %.

2. La mission de transport et de distribution de la presse

L'État est le garant du respect du principe de pluralisme de la presse. La mission de service public confiée à La Poste en matière de transport et de distribution de la presse consiste à distribuer la presse, 6 jours sur 7, sur tout le territoire, à des tarifs faisant l'objet d'une péréquation, inférieurs à ceux pratiqués dans le cadre du service universel, avec un haut niveau de qualité de service. Les conditions du transport et de la distribution de la presse par La Poste sont régies simultanément par les dispositions du Code des postes et communications électroniques, par l'accord tripartite État-presse-La Poste, accords Schwartz, et par le contrat d'entreprise entre l'État et La poste signé le 1^{er} juillet 2013.

Les Accords Schwartz prévoient, jusqu'à fin 2015, la trajectoire d'évolution des tarifs pour la presse aidée, l'évolution du montant de la compensation versée par l'État⁽²⁾ ainsi que des engagements de La Poste concernant la réduction des coûts attribués au transport de la presse (200 millions d'euros en 2015, hors inflation).

En 2013, 1,3 milliard de publications ont été transportées et distribuées par La Poste, soit environ 30 % de la diffusion totale de la presse française, faisant de

(1) Par ce vocable barbare, il faut comprendre : principe qui consiste à fixer ex ante la rémunération de l'entreprise régulée en lui donnant le maximum d'incitations à la réduction de ses coûts tout en lui laissant l'intégralité des bénéfices, donc de la rente.

(2) 242 millions d'euros pour 2009, 2010 et 2011, 232 millions d'euros en 2012, 217 millions d'euros en 2013, 200 millions d'euros en 2014, et 180 millions d'euros en 2015.

ce mode de distribution le deuxième canal de diffusion de la presse après la vente au numéro. Pour certaines familles de presse, le taux de postage dépasse même 75 % voire 90 %. La distribution par La Poste est particulièrement utilisée pour la diffusion de la presse dans les zones rurales et peu denses.

L'engagement de La Poste en matière de qualité de service de la distribution de la presse se traduit en particulier par un objectif de 97 % de distribution en J+1 pour la presse quotidienne et assimilée. En 2013, les mauvaises conditions climatiques du début d'année ont pesé sur la qualité de service. Le contrat prévoit en cas de non-respect des objectifs contractuels de qualité de service, une indemnisation des éditeurs ayant recours à un routage ayant fait l'objet d'une labellisation relevant d'une démarche de qualité.

Les Accords Schwartz prévoient une hausse tarifaire différenciée en fonction des catégories de presse (presse d'information politique et générale ou IPG ; presse non-IPG ; presse à faibles ressources publicitaires).

Par ailleurs, dans le cadre des états généraux de la presse écrite, le 23 janvier 2009, il a été décidé un moratoire sur l'évolution des tarifs qui a consisté d'une part en un décalage d'un an des hausses tarifaires prévues par les accords de 2008 et d'autre part en la neutralisation de l'impact de l'inflation de l'année 2009. Le manque à gagner lié à ces décalages pour La Poste a été intégralement compensé par l'État. Cependant, dans le cadre de la communication en Conseil des ministres relative à la réforme des aides à la presse, le gouvernement a annoncé, le 10 juillet 2013, la suppression, dès 2014, du moratoire. En conséquence, il a été décidé, d'une part, de la fin de la compensation versée par l'État à La Poste en contrepartie du moratoire, et d'autre part, d'un renchérissement progressif des hausses tarifaires qui seront appliquées par La Poste suite à la suppression de ce moratoire :

– Compte tenu des difficultés que rencontre la presse d'information politique et générale, les augmentations appliquées en 2014 et 2015 suite à la sortie du moratoire seront limitées à 1 % par an. L'État a par ailleurs garanti à La Poste que le manque à gagner lié à ces moindres hausses serait limité à 1 million d'euros pour 2014 et s'est engagé à compenser le différentiel⁽¹⁾ ;

– Pour les autres catégories de presse, les hausses associées à la sortie du moratoire sont progressivement répercutées en 2014 et 2015⁽²⁾ ;

Enfin, dans un contexte marqué par les fortes contraintes budgétaires pour l'État et en application d'un principe de répartition des gains associés au CICE, entre l'État et les opérateurs économiques exerçant leurs activités en situation de monopole de fait, la loi de finances pour 2014 a prévu une réduction de 50 millions d'euros de la compensation de la mission presse par rapport à la

(1) Soit de l'ordre de 2 millions d'euros en 2014.

(2) En plus des hausses prévues par les accords Schwartz, la sortie du moratoire se traduit par une hausse tarifaire additionnelle de 5 % en 2014 (hausse des tarifs prévue en 2013 appliquée avec un an de décalage) et de 3,27 % en 2015 (report de l'inflation 2009 qui n'avait pas été répercutée dans le cadre du moratoire).

trajectoire prévue dans les accords Schwartz. Celle-ci s'élèvera à 150 millions d'euros en 2014 (au lieu de 200 millions d'euros prévus).

Pour 2015, le montant de la compensation de la mission de service public du transport et de la distribution de la presse est inscrit dans le projet de loi de finances avec une nouvelle baisse, soit 130 millions d'euros. Cette compensation est donc très partielle, ce qui pèse fortement sur le résultat de La Poste.

Les conséquences pour le groupe de l'évolution de l'aide à la presse (en particulier l'aide à la presse spécialisée) s'inscriront dans le cadre des réflexions menées entre l'État, les professionnels de la presse et La Poste d'ici fin 2015, à l'expiration des Accords Schwartz.

3. L'accessibilité bancaire

L'objet de la mission d'accessibilité bancaire est d'assurer la mise à disposition de toute la population, sans aucune restriction, d'un même produit d'épargne « de base » afin de favoriser la bancarisation et l'épargne et de compléter les autres dispositifs en place tel que le « droit au compte ».

Cette mission de service public, confiée à La Banque Postale a été définie par la loi n° 2005-516 de régulation des activités postales du 20 mai 2005 et précisée par la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie du 4 août 2008. Dans le contexte de la fin de l'exclusivité de distribution du Livret A, la mission spécifique d'accessibilité bancaire de La Banque Postale a été confirmée.

L'article L. 518-23 du code monétaire et financier prévoit que « dans les domaines bancaire, financier et des assurances, La Poste propose des produits et services au plus grand nombre, notamment le Livret A ». En s'appuyant sur le réseau grand public de La Poste (« L'Enseigne La Poste »), La Banque Postale veille à assurer cette mission en s'efforçant de s'adapter à tous les publics, y compris les plus modestes.

- Convention relative à la distribution et au fonctionnement du Livret A pour la période 2009-2014

Afin d'assurer la mise en œuvre de la mission d'accessibilité bancaire de La Poste, une convention relative à la distribution et au fonctionnement du Livret A couvrant la période 2009-2014 a été signée en 2009 entre l'État et La Banque Postale. D'une part, cette convention définit 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, elle précise les règles de rémunération de la mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire.

Au titre de sa mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale est tenue :

- 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 ;
- 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...) ;
- 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.

Ces obligations particulières font que La Banque Postale gère les Livrets A d'une part importante de la population dont les revenus sont les plus modestes. Elles se traduisent par l'obligation pour La Banque Postale de conduire au quotidien un très grand nombre d'opérations de très faible montant, ce qui entraîne des coûts de gestion directs et d'importants coûts indirects liés notamment au fait qu'une partie significative de ces opérations est réalisée au guichet des bureaux de poste.

À ce titre, La Banque Postale reçoit une rémunération spécifique, approuvée par la Commission européenne en janvier 2013. Conformément à l'arrêté du 4 décembre 2008 pris en application de l'article R. 221-8-1 du code monétaire et financier, le contrat d'entreprise 2013-2017 prévoit que La Banque Postale reçoit annuellement une compensation fixée pour

- Le contrat d'entreprise 2013-2017

Le contrat d'entreprise 2013-2017 entre l'État et La Poste, signé le 1^{er} juillet 2013, réaffirme les obligations de La Banque Postale en matière de distribution et de fonctionnement du Livret A ainsi que le principe d'une compensation de LBP au titre de sa mission.

Il invite La Poste à mener des réflexions sur des évolutions des modalités d'exercice de la mission au-delà du Livret A et, s'agissant du montant de la compensation au-delà de l'année 2014, le contrat d'entreprise indique que ce dernier sera fixé dans le cadre de la renégociation de la convention conclue entre

l'État et La Banque Postale mentionnée ci-dessus, sur la base d'une compensation proportionnée aux obligations dévolues à La Banque Postale pour l'exercice de sa mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire.

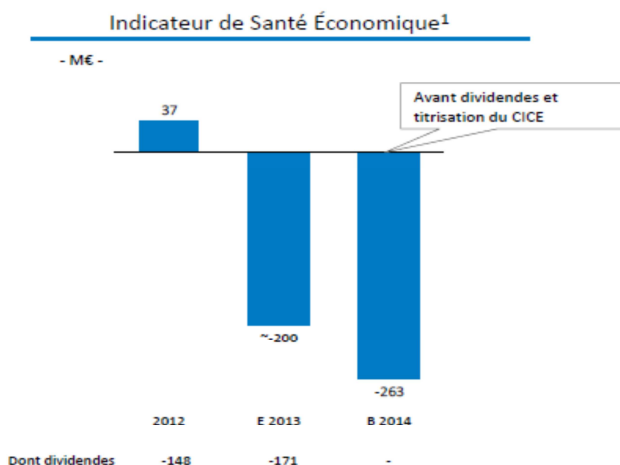
La Banque Postale s'est engagée à mener des réflexions avec les pouvoirs publics sur l'évolution de la mission d'accessibilité bancaire en lien avec l'évolution des besoins et des usages des consommateurs.

Par ailleurs, au-delà de sa mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale a une obligation légale de prévention du surendettement et de développement du micro-crédit.

En matière de lutte contre le surendettement, ces engagements s'inscrivent en particulier dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale présenté par le gouvernement le 21 janvier 2013. La Banque Postale privilégie les offres de crédit adaptées aux besoins de ses clients, qu'il s'agisse de crédits renouvelables ou amortissables. Elle accompagne leur octroi par une démarche de conseil personnalisé de ses clients visant à prévenir le surendettement et à accompagner les emprunteurs tout au long de la durée du prêt.

La Banque Postale développe activement la diffusion du micro-crédit personnel et professionnel en partenariat avec des associations chargées de détecter et d'accompagner les projets de ces clients en situation d'exclusion bancaire du fait de leur faible solvabilité.

La Banque Postale prend également l'engagement de faciliter l'accession sociale à la propriété, par des prêts adaptés aux moyens des personnes aux revenus modestes.



¹ Flux de trésorerie disponible après versement de dividendes.

Au-delà de ses obligations réglementaires, La Banque Postale participe à la lutte contre l'exclusion bancaire par des actions d'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière.

Votre rapporteure observe, au demeurant, que **la situation financière du groupe pourrait poser problème si l'évolution devait continuer dans ce sens.**

Aussi, plusieurs de ses interlocuteurs ont considéré que La Poste faisait reposer ses perspectives de retour à l'équilibre des comptes sur l'activité bancaire ; l'entreprise passant alors du statut de Poste fournissant des services bancaires à celui de banque fournissant des services postaux. L'objectif étant que la Banque postale fasse passer son résultat net de 547 millions d'euros en 2012 à plus de 1 milliard en 2020. À cette échéance, son résultat d'exploitation devra atteindre 60 % de celui de l'entreprise, contre 36 actuellement. Cette perspective que votre rapporteur souhaite voir se réaliser, lui apparaît difficile à atteindre. En effet, elle repose essentiellement sur la Banque postale, or la concurrence, dans ce secteur, est particulièrement forte. Il reste toutefois que certains marchés sont en partie dédaignés par les banques, celui des TPE, des PME, des collectivités locales ou encore de l'accession sociale à la propriété où des marges de développement de l'activité existent.

En ce qui concerne les livrets A et livret de développement durable (LDD), il faut noter que ces derniers connaissent une relative désaffection de la part du public ainsi qu'un fort taux de décollecte imputable au probable appauvrissement de la population ainsi qu'au manque d'attractivité actuelle de ce type d'épargne.

Au mois de septembre dernier, ce sont 3,15 milliards d'euros que ces deux livrets ont « perdus », ce qui constitue le plus mauvais résultat mensuel depuis 10 ans. Ainsi, le journal *Le Monde*, en date du 23 octobre dernier, considérait que « *les ménages ont de moins en moins d'argent pour alimenter leurs placements financiers* ». Par ailleurs, ces produits résistent mal à la concurrence des taux de rendement de l'assurance vie et du plan épargne-logement dont le taux de rendement est de 2 % contre 1 % pour le livret A et le LDD.

Enfin, votre rapporteure observe que les banques privées ne respectent pas leur obligation de d'accessibilité bancaire, La Poste, elle, répondant à son obligation contractuelle. C'est donc La Poste, et, partant, le contribuable, qui pallient sur fonds publics l'impéritie organisée du secteur bancaire. L'ensemble de ces faits ne peut que conduire à se poser la question de la condition réservée aux populations les plus pauvres en France.

4. L'aménagement du territoire

Pour ce qui regarde la mission d'aménagement du territoire, le contrat d'entreprise 2013-2017 prévoyait que le nouveau contrat de présence postale territoriale, signé le 16 janvier 2014, soit l'occasion de faire évoluer les programmes éligibles au fonds postal national de péréquation territoriale et que de nouveaux axes d'utilisations prioritaires soient définis. Par ailleurs, le contrat d'entreprise prévoyait la poursuite du processus de transformation des bureaux de poste en partenariats, agences postales comme relais-poste, en concertation avec les élus locaux. Concernant les agences postales, les approches intercommunales devaient être renforcées ainsi que l'intégration de services postaux dans des espaces mutualisés de services au public (maisons de services au public), de nouvelles formules de partenariats devaient être développées, en particulier en lien avec le secteur de l'économie sociale et enfin la présence dans les zones urbaines sensibles renforcée.

L'État s'est engagé à poursuivre sa contribution au financement de la mission d'aménagement du territoire.

Toutes ces trajectoires ont effectivement été concrétisées dans le contrat de présence postale territoriale signé en 2014 (services numériques, programme spécifique en zones urbaines sensibles, renforcement du rôle des CDPPT), y compris la prévision de financement du fonds de péréquation qui a été maintenue à 170 millions d'euros par an pour les 3 années du contrat.

En 2013, La Poste a poursuivi la transformation de bureaux et 138 points de contact en partenariat ont été créés, ce qui porte au 31 décembre 2013 le nombre de partenariats à 7 360 au sein d'un réseau comptant 17 052 points de contact. Enfin, La Poste entend accentuer le développement de nouvelles formes de mutualisations (facteur-guichetier, maison de services au public...).

B. LES AUTRES ACTIVITÉS DE LA POSTE

Afin de compenser la perte de ressource liée à la diminution en volume du traitement du courrier, la Poste a choisi, notamment, de développer d'autres missions relevant du service public et de la relation de proximité avec les clients et usagers. Ces perspectives s'articulent avec le nouveau plan stratégique qui est détaillé *infra*.

Ainsi, en plus des quatre missions de service public auxquelles la Poste est tenue de par les stipulations du contrat d'entreprise, celle-ci veut s'appuyer sur sa plus grande force qui réside dans le maillage territorial et la relation privilégiée existant entre les postiers et le public.

Selon une étude TNS-Sofres de juillet 2012, 92 % des Français considèrent leur facteur comme une personne de confiance. Avec ses 17 000 points de contact, La Poste est présente sur tout le territoire et les facteurs

ont accès à tous les foyers français avec 62 000 tournées et 22 millions de points d'arrêts quotidiens.

Un certain nombre d'activités nouvelles sont à l'état d'expérimentation ou de projet. Il en est ainsi de :

- L'offre de services numériques

La Poste propose deux formes de prestations numérisées : en multipliant les accès numérisés au sein des agences (dans lesquelles il est prévu d'implanter des tablettes numériques mises à la disposition du public) mais aussi, en ligne, par les moyens offerts à travers La Poste mobile et La Vie numérique.

- Des services au domicile

– Visite de personnes fragilisées :

À la demande d'une mairie, d'un centre communal d'action sociale, d'une caisse de retraite, d'un assureur ou de tout autre organisme à vocation sociale, le facteur peut désormais se rendre au domicile de personnes préalablement identifiées pour vérifier qu'elles vont bien.

- Du portage de médicaments

Avec le dispositif **Porteo médical**, le pharmacien peut désormais confier au facteur la livraison de médicaments au domicile. Les médicaments sont confiés directement par le pharmacien au facteur et livrés le jour même contre signature.

- Du portage de produits culturels

Porteo médiathèque, dans le cadre des nouveaux services du facteur, permet aux usagers des espaces culturels abonnés à Porteo médiathèque de recevoir chez eux les produits culturels qu'ils ont choisis.

- Du relevé de compteur

Dans le cadre du dispositif **Relevo**, le facteur, à l'occasion de sa tournée collecte les index de consommation pour le compte des fournisseurs d'énergie qui ont souscrit au service.

Ces nouvelles missions, loin d'être pleinement opérationnelles, restent assez marginales à ce jour, et semblent susciter un certain scepticisme des syndicats qui estiment notamment que moins de courrier à distribuer ne signifie pas nécessairement moins de travail. Votre rapporteure préconise de mener une étude approfondie sur ces nouvelles missions afin d'en estimer avec précision les impacts sur le personnel et l'entreprise. La Poste devra notamment recevoir des contreparties financières à hauteur des coûts. Il faudra aussi veiller à la formation des personnels pour assurer un service de qualité aux usagers et ne pas confronter les postiers à des tâches pour lesquelles ils ne seraient pas préparés.

Au terme de cette énumération non exhaustive, il n'est pas inutile de présenter les contours du nouveau plan stratégique présenté au conseil d'administration le 28 janvier dernier.

C. LE NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

Le Conseil d'administration du Groupe a pris acte, le 28 janvier 2014, du Plan stratégique 2014-2020 « La Poste 2020-Conquérir l'avenir ». Plusieurs « parties prenantes » ont été associées à la préparation de ce Plan stratégique : 150 000 postiers, les organisations syndicales représentatives, les associations d'élus et de consommateurs, les citoyens (au travers de trois conférences citoyennes), et le Conseil d'administration.

Le Plan stratégique 2014-2020, qui se substitue au Plan 2013-2018, s'inscrit dans un environnement en mutation. En effet, le Groupe voit son modèle historique ébranlé par les évolutions de son environnement économique, réglementaire et technologique. La révolution numérique impacte les volumes du courrier et la fréquentation des bureaux de poste, la concurrence dans le colis et l'express s'intensifie et réduit les marges, La Banque Postale évolue dans un nouveau paysage marqué par des règles prudentielles plus fortes, des taux d'intérêt historiquement bas et le développement rapide des banques en ligne. Le modèle économique de La Poste diverge de la trajectoire précédemment prévue pour 2015, poussant le Groupe à réorienter sa stratégie. C'est dans ce contexte que s'inscrit le nouveau plan stratégique du Groupe dont la feuille de route prévoit :

- d'accélérer le développement des activités existantes,
- d'assurer et moderniser les missions de service public et développer de nouvelles activités d'intérêt public ; de construire et négocier un pacte social,
- d'améliorer la compétitivité de l'entreprise,
- de conquérir de nouveaux territoires,
- de rétablir une bonne santé économique.

Dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau plan stratégique, le Groupe déploiera 5 grands projets prioritaires communs (le e-commerce, la logistique urbaine, la modernisation de l'action publique, la transition énergétique et la connaissance des clients particuliers) ainsi que 2 projets stratégiques (négociation du pacte social et réduction du coût des sièges et des structures).

Enfin, le nouveau plan stratégique a également permis à La Poste de réaffirmer son attachement au service public et de poursuivre les quatre missions qui lui sont confiées par l'État dans l'ensemble de leurs composantes réglementaires.

Une nouvelle organisation et gouvernance du Groupe qui devrait favoriser la mise en œuvre du plan stratégique

Depuis 2003, le groupe La Poste était organisé par métiers : Courrier, Colis, Réseau, Services financiers. Afin de permettre l'adaptation du groupe à son projet de développement, La Poste a adopté une nouvelle organisation autour de 5 branches : Courrier-Colis-Services à domicile, La Banque Postale, GeoPost, Réseau La Poste et le Numérique. Le pilotage stratégique et financier de ces branches sera assuré par la création de comités stratégiques pour chacune d'elles.

Chaque branche est responsable de certaines des grandes priorités du plan stratégique :

Courrier-Colis-Services à domicile : le développement des nouveaux services du facteur ;

La Banque Postale : la poursuite du développement commercial, en particulier sur le marché des professionnels ;

GeoPost : l'expansion d'un réseau express hybride BtoB et BtoC en Europe ;

Réseau La Poste : le développement des services et des nouvelles formes de présence postale ;

Numérique : la transformation numérique du groupe, avec la création d'une branche numérique à part entière, regroupant les activités numériques.

Si ces 5 branches poursuivent leurs objectifs respectifs, elles ont également pour mission de développer de nouvelles synergies. Ainsi, et à titre d'exemple, le rapprochement entre La Banque Postale et le Réseau La Poste permettra le regroupement des lignes commerciales, la création d'une DRH commune ainsi que la naissance d'une école Banque/Réseau.

Cependant, votre rapporteure n'ignore pas que le pacte social, qui devait accompagner le plan stratégique, ne sera que partiellement appliqué.

De fait, le projet baptisé « Un avenir pour chaque postier » a été approuvé par la CFDT, la CFTC et la CGC-Unsa. Or ces trois syndicats représentent 28,58 % des salariés, moins que le seuil minimum de validation, fixé par la loi à 30 %.

Les représentants de La Poste ont indiqué à votre rapporteure que l'établissement mettrait en œuvre les seules dispositions du pacte social relatives au parcours de formation, évolution professionnelle, parcours de carrière, gestion du changement, accompagnement RH, qualité de vie au travail et santé. En revanche la partie, qualifiée de « financière » par l'établissement, concernant les évolutions de grille et compléments de salaire notamment, ne sera pas appliquée.

Votre rapporteure prend acte de cette situation mais demeure attentive à la situation des postiers puisque certains d'entre eux ont considéré que ce plan ne constituait qu'une révision générale des politiques publiques déguisée.

III. BILAN DU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE 2011-2014

A. LE BILAN

Le contrat de présence postale territoriale définit les lignes directrices de gestion du fonds postal de péréquation territoriale. Par ailleurs, conformément aux dispositions de la loi du 9 février 2010, le contrat de présence postale territoriale 2011-2013 précise les modalités d'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 pluriannuel de présence postale territoriale 2011 à 2013 a permis des avancées dans l'accomplissement de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste, et en particulier :

- la définition de nouveaux programmes de financements, avec :
 - une enveloppe dédiée aux zones urbaines sensibles (ZUS) : rénovation et modernisation de 168 bureaux dans ce cadre et signature de 161 partenariats associatifs en 2013, dont 3 d'envergure nationale (union nationale des PIMM'S, fondation Agir contre l'Exclusion, Unis-Cité) ;
 - une enveloppe dédiée aux DOM : modernisation de 24 bureaux en 2013 ;
- l'amélioration des conditions de réduction des horaires d'ouverture d'un bureau de poste et des modalités d'information sur les horaires d'ouverture des points de contact : toute évolution de l'amplitude horaire d'un bureau doit faire l'objet d'un rapport formalisé par La Poste et être réalisée en association avec le maire de la commune concernée ; ainsi que le maintien des volumes horaires d'ouverture des bureaux ruraux depuis 2011 ;
- la poursuite des transformations de bureaux de poste en points de partenariats, sur la base d'un diagnostic partagé entre La Poste et la commune concernée. Ainsi La Poste a produit 411 diagnostics partagés en 2013 pour en présenter 300 aux maires qui ont abouti à 116 mutualisations en 2013 (accord du maire nécessaire pour procéder à une transformation) ;
- 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 GAB pris en charge par le fonds de péréquation en 2012 et 23 en 2013).

Enfin, 2 620 bureaux situés en zones prioritaires (zones rurales, ZUS et DOM) ont été modernisés et rénovés sur toute la durée du contrat.

B. PERSPECTIVES DE LA PRÉSENCE TERRITORIALE

1. De la présence postale aux maisons de services au public

Le réseau de La Poste comptait, au 31 décembre 2013, 17 052 points de contacts, dont 9 692 bureaux de poste et 7 360 points en partenariats, soit 43 % des points de contact du réseau ⁽¹⁾. Les points partenariaux assurent l'essentiel des prestations du service universel en matière de courrier-colis, ainsi que des services de « dépannage financier », via des possibilités de retrait ou de dépôt de monnaie fiduciaire pour un montant de 350 euros par période de 7 jours en ce qui concerne les agences postales communales et de 150 euros par période de 7 jours pour les relais-Poste. En zone rurale (où sont implantés les points de contact en partenariat), 20 % des opérations sont réalisées dans les points de contacts partenariaux (Agence Postale Communale et Relai Postal Communal) et les 80 % restants, dans les bureaux de poste.

Selon les chiffres annoncés par La Poste, le niveau de satisfaction des usagers et des élus locaux en ce qui concerne les partenariats est régulièrement évalué dans le cadre des travaux de l'Observatoire national de la présence postale territoriale. Cette mesure de satisfaction, effectuée tous les 2 ans par un baromètre externe, a montré en février 2012 que les points en partenariat donnent satisfaction aussi bien aux résidents des communes concernées (91 % satisfaits ou plutôt satisfaits), qu'aux élus (92 % satisfaits ou plutôt satisfaits) et aux commerçants (95 % satisfaits). Cependant, le ressenti sur le terrain est assez souvent différent. Il n'en reste pas moins que les points de progression de la qualité de service ressentie par la population concernent l'amplitude des horaires d'ouverture, la diversité des opérations possibles, la possibilité de payer par carte bancaire et le montant des retraits autorisés.

Dans ce contexte, compte tenu, d'une part, du ralentissement du rythme des transformations en partenariats observé depuis 2010 et, d'autre part, du fait que les transformations de bureaux sont une source importante de réduction des coûts de la mission d'aménagement du territoire, le contrat de présence postale territoriale 2014-2016 prévoit en priorité la poursuite du processus de transformation des bureaux de poste ; le développement de nouvelles formes de partenariats ; l'intégration de services postaux dans des espaces mutualisés de service au public (relais de service public, maisons de services au public, PIMM'S) et une offre de services numériques dans les points de contact (installation de tablettes à usage du public).

Le processus de transformation des bureaux de poste en APC et RP a été particulièrement dynamique sur la période 2006-2010.

(1) Les clients du réseau de La Poste ont par ailleurs accès à certains services postaux auprès d'autres réseaux de distribution : 26 000 buralistes qui proposent des produits courrier (timbres et enveloppes timbrées) et colis ; 5 600 magasins proposant des Prêts-à-Poster, des Colissimo et des Chronopost ; des maisons de service public, points multiservices gérés en partenariat entre La Poste et des organismes publics (EDF, France Telecom, Assedic...).

Néanmoins, le rythme des transformations de bureaux connaît un ralentissement significatif depuis 2010. Ainsi, au cours de l'année 2011, La Poste a transformé 213 bureaux ruraux en points de contact partenaires (166 APC et 47 RP chez les commerçants et artisans). En 2012, 139 bureaux ont été transformés et 116 en 2013.

Les maisons de services au public :

L'expérimentation « Plus de services au public » a été lancée en 2010 dans 22 départements, sur la base d'un accord signé entre l'État et neuf grands opérateurs nationaux de services : La Poste, EDF, GDF-Suez, SNCF, Pôle emploi, la Caisse nationale d'assurance maladie, la Caisse nationale des allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance vieillesse et la Mutuelle sociale agricole. En vertu de cet accord, des maisons de services au public ont pu être créées ou soutenues. Il s'agit de lieux uniques où les opérateurs unissent leurs moyens, leur expérience et leurs compétences pour offrir un bouquet de services élargi et adapté aux besoins de la population d'un territoire donné. L'objectif des pouvoirs publics était, en 2010, d'implanter, à l'horizon de 2017, 1 000 de ces maisons.

Entendus à ce sujet par votre rapporteure, les représentants de La Poste ont indiqué, qu'à ce jour, 330 de ces maisons existaient. Ils ont estimé que la mutualisation des services proposée est déficiente alors que l'établissement souhaite être intégré au sein du dispositif. Par ailleurs, forte de ses 10 000 points de contact en milieu rural, dont 3 400 bureaux, La Poste propose de transformer un certain nombre de ses agences en maisons de services au public. Il ne faudrait pas toutefois que des fermetures prématurées de bureaux compromettent la création de maisons de services au public. Cependant, sans changer les horaires d'ouverture ces trois dernières années, la baisse de fréquentation moyenne a été de 7 % par an. Il s'agit donc d'une évolution à long terme.

Votre rapporteure rappelle que ce n'est pas la première fois que La Poste comme les pouvoirs publics annoncent vouloir s'engager dans une participation active aux maisons de services au public. Il est vrai que, cette fois, la direction de La Poste met en avant cette perspective et souhaite jouer un rôle moteur et que le gouvernement annonce vouloir atteindre le nombre de mille maisons de services au public d'ici 3 ans (2017). Il sera donc important de suivre cette évolution dans les années à venir.

La Poste classe en deux catégories ces points en milieu rural, ceux qui reçoivent moins de 20 personnes par jour qui sont ouverts 24 heures par semaine, et les autres.

Pour le groupe, la solution en interne consisterait à mettre en place des facteurs en même temps guichetiers, ce qui assurerait ne présence postale ainsi qu'une présence de la Banque postale. Cette solution permettrait aussi une plus grande possibilité d'évolution de carrière pour les postiers.

Les représentants de l'entreprise ont considéré devant votre rapporteure que ces structures devraient proposer un premier niveau de service comprenant une information donnée par une personne physique et complété par un accès à une tablette avec internet, une imprimante et un scanner. Un second niveau de service résiderait dans la prise en charge habituelle (timbres, colis), l'aide à la transcription et l'envoi sous forme numérique de documents, la prise de rendez-vous par téléphone ou vision contact et visio-conférence, etc.

La Poste formule deux demandes : d'une part, de recevoir une contrepartie de la part des autres intervenants pour les services qu'elle rend, d'autre part, que le format des Maisons de services au public ne soit pas imposé par un cadre juridique rigide.

2. Propositions d'évolution des offres de La Poste

Entendus par votre rapporteure, les représentants de La Poste ont présenté divers projets susceptibles d'être soumis aux pouvoirs publics.

Aussi, La Poste souhaite être un acteur actif de la modernisation de l'action publique. L'entreprise est d'ores et déjà prestataire de services publics, cette activité représente 5 % de son chiffre d'affaires ; elle est, par ailleurs, le deuxième prêteur des collectivités territoriales.

L'établissement propose de participer à l'administration générale des collectivités publiques. De même, il serait possible d'étendre le service rendu aux citoyens en accomplissant des procédures pour le compte d'organismes sociaux et parapublics. Par son maillage territorial, la Poste à vocation à accompagner les collectivités territoriales à se moderniser à moindre coût.

Aujourd'hui, la distribution papier de la propagande électorale représente 40 à 50 millions d'euros par an pour l'établissement. Dans un contexte marqué par une baisse tendancielle de la participation aux élections, c'est tout le processus électoral qui doit être amélioré dans l'objectif d'améliorer son efficacité, c'est-à-dire perspective, La Poste propose de renforcer sa contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une réforme du processus électoral dans son ensemble, en développant les solutions ci-dessous :

- améliorer la gestion des listes électorales, de leur mise à jour à leur transmission ;
- dématérialiser la carte d'électeur ;
- améliorer la gestion du matériel de vote ;
- moderniser la gestion des procurations ;
- optimiser la gestion des scrutins.

IV. LES POSTIERS

A. LES CONDITIONS DE TRAVAIL

1. Poursuite du dialogue social dans le cadre des accords conclus en 2013 et au premier semestre 2014

Pour répondre à un climat social difficile, le président-directeur général de La Poste a engagé en mars 2012 un « grand dialogue sur la vie au travail » et a mis en place une commission indépendante sur la qualité de vie au travail présidée par M. Jean Kaspar et a nommé une médiatrice de la vie au travail.

Les principales préconisations du rapport Kaspar, remis le 11 septembre 2012, 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.

C'est dans ce contexte que, le 22 janvier 2013, La Poste et les organisations syndicales FO, CFDT, CGC-UNSA et CFTC ont signé un accord-cadre sur la qualité de vie au travail des agents des postiers. En revanche, l'accord sur le pacte social, intégré au plan stratégique a été rejeté par les syndicats CGT, FO, SUD qui représentent 86 % des salariés.

2. L'évolution des effectifs du groupe La Poste

La Poste est le deuxième employeur de France après l'État, avec 238 699 salariés.

Le rapport Kaspar montre qu'entre 2002 et 2013, La Poste a réalisé des gains de productivité de 3,4 % par an en moyenne, ce qui s'est traduit par une réduction des effectifs de 24 % en dix ans, l'effectif total passant ainsi de 323 000 à 238 699 personnes physiques.

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS DU GROUPE POUR LA PÉRIODE 2003/2013

Nombre de personnes physiques au 31/12

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
315 021	306 371	303 041	289 632	279 795	272 077	261 236	252 506	246 057	243 172	238 699

Source : La Poste

Entendus par votre rapporteure, certains syndicats ont estimé à 100 000 emplois physiques le nombre des suppressions intervenues entre 2003 et 2013 et 3 500 suppressions pour la seule activité courrier en 2014.

Les explications du rapport Kaspar parlent d'ailleurs d'elles-mêmes : il s'agit de « *gains de productivité* », la moindre des mesures étant le non-remplacement d'un départ en retraite sur deux. Comme il a été dit plus haut, les syndicats majoritaires ont considéré que le pacte social proposé aux salariés par le groupe constituait un plan social mal déguisé et ont refusé de le signer. Si l'on peut comprendre le souci de l'entreprise de préserver des perspectives financières saines, il n'en serait pas moins préférable que La Poste fasse preuve de plus de franchise dans son discours.

Enfin, la manne du crédit d'impôt compétitivité emploi, de près de 300 millions d'euros n'a pas été utilisée à créer des emplois en France. Elle vient essentiellement rééquilibrer les comptes de La Poste.

B. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION : UNE RÉALITÉ ?

1. La poursuite de la dégradation des conditions de travail

La poursuite du mouvement de fermeture des centres de tri a de lourdes conséquences sur les conditions de travail des postiers. Votre rapporteure a déjà eu l'occasion de dénoncer cette logique de rentabilité.

Si le volume de courrier continue de diminuer, cela a surtout pour effet de rallonger la tournée du facteur. De plus, la diversification des missions exige plus de temps et, surtout, une adaptation constante aux nouvelles tâches. En outre, la population périurbaine ne cesse de croître, augmentant par-là, contrairement aux apparences, le nombre des boîtes aux lettres alors que le nombre des postiers baisse.

D'après le groupe lui-même, ce seront 13 milliards de plis qu'il faudra distribuer en 2015.

2. Une réelle revalorisation du métier s'impose

Si chacun est conscient, les postiers les premiers, de la nécessité de la diversification, celle-ci 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 entendues par votre rapporteure. Or, au-delà de l'acheminement des plis et des colis, le cœur du métier de La Poste demeure 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 postérieur 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 ?

Au-delà se pose la question de la reconversion des métiers exposés aux transformations de l'entreprise : digitalisation, dématérialisation et transition écologique. La question n'est pas abordée au sein du groupe La Poste. Pas de réelle gestion prévisionnelle des effectifs, pas de débats, pas de travail prospectif. De plus, en ce qui concerne les droits des salariés, des lacunes persistent. Ainsi avec un personnel composé à 50 % de salarié et 50 % de fonctionnaires, il n'y a pas de délégué du personnel alors qu'un décret le prévoit depuis 2005. Aujourd'hui, des syndicalistes sont licenciés pour faits de grève ou pour avoir pris la parole devant le personnel.

Malgré ces questions, votre rapporteure est convaincue que l'avenir de La Poste réside dans sa qualité d'acteur de proximité. Cet avenir reposera sur l'existence d'un maillage fin proche du public assuré par des personnels ayant une formation en rapport avec les activités nouvelles.

EXAMEN EN COMMISSION

Dans le cadre de la commission élargie, la commission des affaires économiques a examiné pour avis, sur les rapports de MM. Lionel Tardy (Entreprises), Joël Giraud (Commerce extérieur), Mme Corinne Erhel (Communications électroniques et économie numérique), M. Jean Grellier (Industrie) et Mme Michèle Bonneton (Postes), les crédits de la mission « **Économie** » (voir le compte rendu officiel de la commission élargie du 30 octobre 2014, sur [le site internet](#) ⁽¹⁾ de l'Assemblée nationale).

*

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

Conformément aux avis favorables de **M. Joël Giraud**, rapporteur pour avis sur les crédits du *Commerce extérieur*, **Mme Corinne Erhel**, rapporteure pour avis sur les crédits des *Communications électroniques*, **M. Jean Grellier**, rapporteur pour avis sur les crédits de l'*Industrie*, **Mme Michèle Bonneton**, rapporteure pour avis sur les crédits des *Postes* et contrairement à l'avis défavorable de **M. Lionel Tardy**, rapporteur pour avis sur les crédits des *Entreprises*, la commission a donné un **avis favorable** à l'adoption des crédits de la mission « Économie » pour 2015.



(1) http://www.assemblee-nationale.fr/14/budget/plf2015/commissions_elargies/cr/

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

➤ **Direction générale des entreprises (DGE)**

M. Jo-Michel Dahan, sous-directeur des entreprises de services et des professions libérales

M. Christophe Ravier, adjoint au chef du service de l'économie numérique

➤ **Cabinet de M. Emmanuel Macron, ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique**

M. Julien Mendez, conseiller en charge des questions des dossiers « Participations de l'État »

➤ **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 général adjoint du groupe, chargé du développement territorial et des instances de gouvernance

Mme Joëlle Bonnefon, déléguée aux relations parlementaires

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

M. Benoit Loutrel directeur général

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

M. Renaud Chapelle, conseiller du directeur général en charge des relations avec les élus

➤ **Syndicats**

F3C CFDT

M. Alain Barrault, secrétaire national, et M. Yves Renaud, secrétaire fédéral

CGT FAPT

M. Claude Quinquis, membre du bureau fédéral

FO COM

M. Jacques Dumans, secrétaire général

UNSA-Postes

M. Luc Girodin, secrétaire général, et M. Christian Gaillard, secrétaire général adjoint

SUD PTT

M. Nicolas Galepides, secrétaire général

C.F.T.C La Poste

M. Jean-Philippe Mallet, secrétaire national

CGC La Poste

M. Michel Robert, président

** Ces représentants d'intérêts ont procédé à leur inscription sur le registre de l'Assemblée nationale, s'engageant ainsi dans une démarche de transparence et de respect du code de conduite établi par le Bureau de l'Assemblée nationale.*