

A S S E M B L É E      N A T I O N A L E

X I V <sup>e</sup>      L É G I S L A T U R E

# Compte rendu

## Commission des affaires économiques

– Audition, ouverte à la presse, de M. Jean-Paul Bailly, président-directeur général du groupe La Poste et M. Philippe Wahl, président du directoire de La Banque Postale ..... 2

Mercredi  
17 octobre 2012  
Séance de 10 heures

Compte rendu n° 9

SESSION ORDINAIRE DE 2012-2013

**Présidence**  
**de M. François Brottes**  
*Président*



La commission a auditionné **M. Jean-Paul Bailly, président-directeur général du groupe La Poste** et **M. Philippe Wahl, président du directoire de La Banque Postale**.

**M. le président François Brottes.** Je remercie M. Jean-Paul Bailly, président du groupe La Poste, et M. Philippe Wahl, président du directoire de La Banque Postale, d'avoir accepté notre invitation. La commission des affaires économiques, qui a été appelée à se prononcer à plusieurs reprises sur l'évolution du statut et des métiers de La Poste, est traditionnellement très attachée à ce qui apparaît comme l'entreprise éthique par excellence.

Avec 268 000 salariés, La Poste est le premier employeur de France après l'État, même si ses effectifs sont en baisse constante depuis quelques années. Il est toutefois question qu'elle recommence à recruter, comme le préconisait le rapport commandé à Jean Kaspar à la suite de plusieurs drames qu'avait connus l'entreprise.

Depuis le changement de statut et la recapitalisation de La Poste, diverses mesures ont été annoncées. Quel est le rythme d'augmentation du capital ? À quoi cet argent a-t-il servi ? La commission Ailleret avait déconseillé les investissements à l'étranger, mais, à l'occasion d'une précédente audition, vous nous avez expliqué que La Poste devait se développer à l'international, en prenant, le cas échéant, des participations dans d'autres entreprises.

Il sera évidemment question de la présence postale territoriale. Nous avons le sentiment que, depuis deux ou trois ans, la transformation des bureaux de poste en agences postales communales est devenue la règle et qu'il faut faire du chiffre à tout prix, même si le rythme semble s'être ralenti ces derniers mois. Ce n'est pas au moment où, grâce à La Banque Postale, La Poste élargit le périmètre des services qu'elle offre à ses clients, qu'il faut diminuer le nombre de points de contact. L'atout principal de La Poste, c'est une proximité à nulle autre pareille. Aucun pays ne dispose d'un réseau plus dense. Certains, telle la Suède, n'ont plus un seul point de contact.

Il serait bon que vous nous parliez du service universel et de la mise en place de la Lettre verte. Le J+2 s'est généralisé : un J+2 performant semble préférable à un J+1 qui oblige à poster son courrier dès le lever du soleil pour être sûr qu'il arrivera à destination le lendemain.

Les collectivités locales considèrent La Banque Postale comme un sauveur, puisqu'elle peut désormais leur consentir des prêts. Où en sont les contacts ?

La Banque Postale, extrêmement prudente, n'a pas été touchée par la crise des *subprimes*, mais un cadre réglementaire l'a obligée à faire certains placements en Grèce. Je souhaite également que vous nous en parliez.

Le dossier du Crédit immobilier de France (CIF) inquiète les collectivités locales. Il a été question de l'adosser à La Banque Postale. Quel est votre sentiment à cet égard ?

Jouerez-vous un rôle dans la création de la Banque publique d'investissement (BPI) ou vous contenterez-vous d'exercer vos nouveaux métiers – prêts aux collectivités locales, prêts à la consommation pour les ménages ou les entreprises ?

**M. Jean-Paul Bailly, président-directeur général du groupe La Poste.** La Poste est aujourd'hui un très grand service public, celui que les Français jugent le plus utile, le plus proche, celui dans lequel ils ont le plus confiance.

Quatre missions de service public lui ont été confiées : la distribution du courrier six jours sur sept, partout sur le territoire, avec une bonne qualité de service et des prix abordables ; la présence territoriale, la loi lui faisant obligation de maintenir 17 000 points de présence ; l'accessibilité bancaire, depuis 2009, avec un Livret A postal spécifique sur lequel, comme sur un compte chèque, peuvent être versées les prestations sociales des personnes les plus modestes ; la distribution de la presse, mission entièrement régulée par un accord signé en 2008 et qui court jusqu'en 2015.

Grâce aux symboles que constituent ses facteurs, ses points de présence et ses 25 millions de Livrets A, La Poste est un acteur de la cohésion sociale, de l'ancrage et du développement territorial. Mais c'est aussi une très grande entreprise. Son chiffre d'affaires – 21 milliards d'euros – en fait la vingtième entreprise française, mais, en termes de valeur ajoutée, elle occupe la première place. Elle est d'ailleurs le premier employeur de France.

Elle exerce trois grandes activités : le courrier, qui représente à peu près la moitié de son chiffre d'affaires, le colis et l'express – un quart –, et la banque – un autre quart. À La Poste, tout euro est en concurrence. C'était vrai en 2009, au moment de la banalisation du Livret A, et ça l'est plus encore depuis 2011, avec l'ouverture définitive des marchés du courrier. Il s'agit d'une concurrence acharnée dans tous les domaines, sauf pour le courrier traditionnel domestique où la société numérique est en train de changer la donne. La décroissance structurelle se mesure de la manière suivante : au début des années 2000, les volumes de courrier variaient comme le PIB + 1 ; aujourd'hui, ils varient comme le PIB – 6. Cela se vérifie dans tous les pays d'Europe. L'évolution est même parfois très rapide, comme au Danemark et dans les pays d'Europe du Nord qui sont souvent des précurseurs.

La Poste ne vit pas du contribuable. Elle ne vit que de la vente de ses produits et de ses services. Certes, ses missions de service public sont en partie compensées, mais, entre les taxes et les dividendes qu'elle verse et les compensations qu'elle perçoit de l'État, le solde est positif pour l'État d'environ 500 millions d'euros par an.

Son activité est essentiellement tournée vers le monde économique. Qu'il s'agisse des colis ou de l'express, plus de 85 % des échanges proviennent du monde économique et des entreprises. La part des ménages est à peine de 15 %, ce qui est très modeste par rapport à ce qu'elle est pour d'autres entreprises, comme EDF où elle se monte à 50 %.

C'est une entreprise qui a une véritable dimension internationale. Aujourd'hui, près de 20 % de son chiffre d'affaires provient de l'étranger, avec près de 20 000 salariés. Son activité s'exerce alors principalement dans le domaine du colis et de l'express, mais nous venons de créer la première entreprise européenne publique dans le domaine postal, que nous détenons à parts égales avec La Poste suisse.

La Poste emploie 268 000 salariés, dont 220 000 à la maison-mère. Dans la mesure où il n'existe pas de statut du postier, ce sont soit des salariés de droit privé, soit des fonctionnaires.

Enfin, je rappelle qu'elle est un acteur-clef pour l'économie nationale et locale, pour tout ce qui concerne la logistique légère, pour le développement du e-commerce, pour l'emploi local et la vie des entreprises. Mais elle est également un acteur de poids par ses investissements qui représentent plus de 1 milliard d'euros par an et font travailler nombre de TPE et d'entreprises locales. Enfin, elle est en train de devenir un acteur particulièrement important pour le financement des PME-TPE ou des collectivités territoriales.

Tout cela s'est fait dans un environnement économique porteur jusqu'en 2007, quand La Poste a opéré un redressement spectaculaire au plan économique. Malgré les cinq années de crise qui ont suivi, elle a réussi à maintenir ses résultats à un niveau correct. Toutefois, les perspectives sont préoccupantes, en particulier pour 2013, où vont se combiner à la fois une croissance extrêmement ralentie, une accélération probable de la diminution du volume du courrier, le maintien de taux bas très défavorables à la performance économique de La Banque Postale et un certain ralentissement de la productivité lié aux décisions que j'ai prises à la suite du rapport Kaspar.

Nous sommes désormais dans une société numérique. Il y a quelques années, on aurait pu dire qu'internet était notre concurrent. C'est fini. Un concurrent, c'est quelqu'un contre qui on se bat. On ne se bat pas contre internet. Comme tout monde en rupture, celui dans lequel nous vivons est porteur de menaces et d'opportunités.

Les menaces, c'est tout d'abord le déclin de nos activités traditionnelles. J'ai parlé du courrier, mais on pourrait également évoquer l'activité de guichet, qui décroît naturellement dès lors que les gens peuvent effectuer certaines opérations chez eux, sur leur ordinateur.

Les opportunités concernent le e-commerce, la e-logistique, le développement du multicanal, la téléphonie mobile et l'innovation dans le domaine du courrier, avec l'internet de la confiance, le développement du courrier comme un média multicanal, les services aux entreprises ou la diversification du rôle du facteur.

Dans ce contexte, nous avons grandement amélioré la qualité dans le respect de nos missions de service public. En 2011 et 2012, dans tous les domaines, nous battons des records du point de vue de la qualité. En 2001, 73 % du courrier était distribué à J+1. Aujourd'hui, c'est plus de 87 %. En 2002, 82 % des colis parvenaient chez leur destinataire à J+2. Aujourd'hui, c'est plus de 93 %.

Chacun a pu constater que la transformation des bureaux de poste urbains ou d'une certaine taille permet à la fois un meilleur accueil, une meilleure prise en charge, la quasi-disparition des files d'attente et un bond spectaculaire dans la satisfaction du public : celle-ci, qui plafonnait en dessous de 50 %, est montée à 79 %.

Enfin, depuis sept ou huit ans, toutes les enquêtes montrent que, après quelques réticences initiales, les élus, les commerçants ou les clients sont satisfaits à plus de 90 % du développement des points de contact mutualisés, qu'il s'agisse des agences postales communales ou des relais postes commerçants.

Cependant, nous suivons un programme considérable d'adaptation, de modernisation, d'innovation et de développement. Face à de telles décroissances d'activité, nous avons besoin d'adapter en permanence nos organisations. Le rapport Kaspar considère d'ailleurs qu'il faut s'adapter pour ne pas mettre l'entreprise et la pérennité du service public en péril. Pour La Poste, l'adaptation sera un processus quasiment continu.

Pour se moderniser, il faut un bon niveau d'investissement. Malgré la crise, nous avons systématiquement maintenu le niveau d'investissement au-dessus du milliard d'euros. Cela nous a permis d'avoir l'outil logistique du courrier le plus moderne d'Europe, de moderniser plus de 1 000 bureaux de poste par an, de rénover complètement notre système d'information, qui est au cœur de la qualité de service et qui est l'un des plus importants d'Europe, puisqu'il doit gérer 70 millions d'objets chaque nuit, 1 million de colis, 17 000

points de présence, 25 millions de Livrets A et 11 millions de comptes de dépôt à La Banque Postale, 270 000 salariés.

Nous devons enfin innover et développer. Innover, c'est rendre un meilleur service aux entreprises, développer la e-logistique, faire en sorte que le média – courrier adressé ou média non adressé – ne soit plus simplement du papier mais un média multicanal, développer l'internet de la confiance et l'activité du facteur. Ce dernier point est très important à nos yeux : la diminution rapide du volume de courrier ne peut que nous préoccuper et nous devons trouver des relais d'activité pour les facteurs.

Nous sommes toujours leader européen pour le colis et l'express. Nous développons notre activité et certaines antennes à vocation plus internationale.

Enfin, nous poursuivons la modernisation de l'enseigne. Ainsi, nous avons développé la téléphonie mobile, qui est maintenant présente dans les 10 000 bureaux de poste.

Tout cela, nous avons pu le faire grâce à des résultats économiques robustes. Malgré la crise, nous avons réussi, depuis 2008, à maintenir une marge de 3,5 %, c'est-à-dire d'environ 700 millions d'euros. C'est la somme strictement nécessaire pour poursuivre la politique de modernisation et d'innovation, à condition, pour les opérations un peu plus importantes, de la combiner avec l'augmentation de capital qui nous a particulièrement servis pour la modernisation des bureaux de poste et des systèmes d'information, pour quelques acquisitions en France et pour un nombre modeste d'acquisitions à l'étranger dans le domaine du colis et de l'express.

Aujourd'hui, nous bénéficions d'une réelle solidité financière, grâce aux augmentations de capital effectuées ou prévues : 1,05 milliard en 2011, 1,05 milliard en 2012, 600 millions en 2013. Dans le même temps, nous avons pu investir et nous désendetter. Notre situation financière nous permettra de trouver de nouveaux relais de croissance si cela est rendu nécessaire par la très forte décroissance de l'activité du courrier.

Tout cela, comme le confirme le rapport Kaspar, nous l'avons fait avec un modèle social de qualité, c'est-à-dire avec la garantie de l'emploi, avec une véritable qualité contractuelle des emplois – je rappelle que le nombre de CDD a fortement baissé, pour ne plus représenter aujourd'hui que 4,5 %, que le nombre de temps partiels imposés a fortement diminué et que nous privilégions aujourd'hui les temps pleins CDI, passant, dans ce domaine, de 62 % à 88 %. L'ascenseur social a fonctionné comme jamais, puisque nous avons constaté jusqu'à 25 000 promotions par année. Tous nos indicateurs, y compris les indicateurs de confiance ou de satisfaction, sont positifs. Les indicateurs sociaux montrent notamment qu'il n'y a pas de problème majeur dans l'entreprise, et que la conflictualité y est faible.

Il n'empêche que nous avons identifié un certain nombre de points d'alerte. Ainsi, d'après ces enquêtes, les postiers trouvent que le rythme du changement est trop élevé, qu'il y a, ici ou là, des pressions sur les effectifs, que le management de proximité doit être mieux formé et mieux préparé à des tâches de plus en plus complexes, qu'il faudrait davantage d'écoute. En outre, cette évolution et le non-remplacement de tous les départs en retraite entraînent un vieillissement de la population et une augmentation de l'absentéisme.

C'est dans ce contexte, pressentant les limites du modèle social pour les dix ans qui viennent et à la suite d'un drame qu'a évoqué le président Brottes et qui nous a tous bouleversés, que j'ai décidé d'une triple démarche, rapide et innovante.

J'ai d'abord nommé une médiatrice au travail, qui ne s'occupe que des cas personnels. Tous ceux – agents, collègues, encadrement, organisations syndicales, assistantes sociales – qui ont connaissance d'une situation personnelle difficile font remonter l'information et nous essayons de la traiter au mieux.

Par sa taille, La Poste est un échantillon représentatif de la société française. Elle concentre en effet 1 % du salariat de notre pays. Cette population offre les mêmes caractéristiques que la population française, la même proportion de femmes – 51 % –, la même répartition sur le territoire, la même répartition sociologique. Tout problème qui traverse la société française traverse donc La Poste, et on ne peut pas analyser les problèmes de La Poste sans comprendre ceux de la société française. Il m'a donc semblé qu'il fallait se doter d'une analyse tournée vers l'extérieur. C'est pourquoi j'ai demandé à Jean Kaspar de présider une commission composée de représentants des organisations syndicales, de dirigeants de l'entreprise et, surtout, de plusieurs experts extérieurs, des médecins, des économistes, des sociologues, des dirigeants comme Henri Lachmann, des spécialistes des ressources humaines. Pendant cinq mois, en toute liberté et indépendance, ils ont mené toutes les auditions qu'ils ont voulues, sont allés sur le terrain, ont rencontré 400 postiers, les organisations syndicales centrales et locales.

Enfin, nous avons adopté une démarche d'écoute interne, donnant à tous les postiers la possibilité de participer, par groupe de dix ou quinze, à des rencontres où ils pouvaient librement s'exprimer. En trois mois, nous avons tenu 12 000 réunions, auxquelles ont pris part 130 000 postiers. Les sujets les plus souvent abordés sont ceux que j'ai déjà évoqués : demande d'une plus grande écoute, pression sur les effectifs, difficultés de certains à vivre le changement.

Le rapport de la commission Kaspar est très équilibré. Il considère que la transformation qui a été conduite était nécessaire, qu'elle a été plutôt bien menée, qu'il est indispensable de la poursuivre et de l'améliorer.

Il estime ensuite qu'il faut continuer à s'adapter et à innover. Ainsi ai-je décidé de faire évoluer la structure de notre direction générale, en nommant une femme directrice générale adjointe chargée du développement du numérique. La Poste est ainsi l'une des premières grandes entreprises dont un membre du comité exécutif sera chargé non seulement de la mutation numérique de l'entreprise, mais aussi de la construction de nouvelles offres numériques.

Le rapport Kaspar propose un nouveau défi, une nouvelle ambition à La Poste, en lui demandant de devenir pionnière en matière de bien-être au travail. Nous avons fait nôtre cet objectif et avons accepté le rapport Kaspar dans sa globalité. Vous pouvez lire ce document : tout ce qui est dedans sera fait. Ainsi, nous appliquerons ses recommandations en matière de cohésion du groupe : nous avons nommé deux dirigeants auprès du délégué général chargé des politiques transversales, l'un chargé du pilotage des enjeux concernant le bien-être au travail, l'autre chargé de la formation des managers de demain.

Le rapport préconisait également une détente sur les effectifs, afin de développer la formation, de mieux répondre aux demandes dans le domaine du dialogue social et de l'activité syndicale, et de faciliter la conduite du changement. Au bout du compte, et toutes choses égales par ailleurs, nous nous sommes engagés à pratiquer 5 000 embauches de plus – 1 000 en 2012, 2 000 en 2013, 2 000 en 2014 – par rapport à ce qu'aurait été la trajectoire de La Poste si cette décision n'avait pas été prise.

Enfin, le rapport proposait l'ouverture de huit chantiers de négociations. Les discussions sont d'ores et déjà engagées. Jusqu'à présent, c'est un délégué général qui était directeur des ressources humaines. J'ai nommé une deuxième femme, Mme Sylvie François, directrice générale adjointe chargée des ressources humaines et, donc, de la conduite de ces négociations.

Les embauches supplémentaires se feront en accompagnement de la politique de l'emploi du Gouvernement. D'ici à la fin de l'année, nous aurons signé un accord concernant les emplois d'avenir. Cela prendra un peu plus de temps pour les contrats de génération, le processus étant moins avancé. Enfin, nous maintiendrons et développerons notre politique d'embauche par l'alternance, puisque plus de 50 % de nos recrutements, des niveaux les plus modestes jusqu'à bac plus 4, se font par l'alternance.

Tout mon souci, désormais, est de bien préparer l'avenir. Ce que nous avons à faire demain n'est pas plus facile que ce que nous avons déjà réalisé. La modification des volumes de courrier a des implications en termes d'adaptation, de formation, de compétences, de reconversion, de mobilité, et tout cela ne sera pas facile à gérer. Le plan stratégique auquel nous allons travailler devra tenir compte de trois priorités : la qualité de service dans le respect de nos missions de service public ; la qualité de vie et le bien-être au travail ; la bonne santé économique. Si, en 2012, La Poste avait la structure des coûts de 2002, au lieu d'avoir une marge de 3,5 % et de dégager les 700 millions de résultats nécessaires à sa modernisation, elle aurait un déficit de 1,5 milliard. On imagine ce qu'elle deviendrait dans ces conditions, ce que seraient son modèle social et sa capacité à exécuter ses missions de service public.

**M. Philippe Wahl, président du directoire de La Banque Postale.** Le 30 novembre 2011, devant votre commission, nous avons rappelé que le Gouvernement attendait que La Banque Postale participe, d'une part, à l'évolution de Dexia et, d'autre part, au financement des collectivités locales. En ce qui concerne Dexia, nous avons dit très clairement que cela ne relevait pas de notre responsabilité. Pour ce qui est du financement structurel des collectivités locales, La Banque Postale avait promis d'être prête en 2012. Or, depuis le 21 juin dernier, elle propose 2 milliards d'euros de lignes de trésorerie pour répondre à leurs demandes de financement à court terme, auxquels nous avons ajouté 2 milliards supplémentaires au mois de juillet. En quelque 120 jours, nous avons accordé 1 milliard d'euros de crédits sur les 4 milliards offerts, et ils ont été acceptés par nos clients. Cela montre bien qu'il y avait un besoin et que La Banque Postale a été au rendez-vous, avec l'ensemble de La Poste.

Lorsque les collectivités locales ont dit avoir besoin en priorité de financements à moyen et long terme, La Banque Postale n'avait ni équipe ni outil pour répondre à cette demande. Depuis, grâce à un accord sur les outils avec Dexia Crédit Local, nous serons en mesure d'offrir aux collectivités locales, au début du mois de novembre – la date exacte n'est pas encore fixée –, un financement à moyen et long terme, comme nous nous étions engagés à le faire. Son montant sera compris entre 1 et 2 milliards d'euros sur notre propre bilan. Par ailleurs, les discussions avec l'Union européenne, auxquelles la Caisse des dépôts et nous-mêmes sommes associés, devraient aboutir dans les semaines ou les mois à venir.

Comme elle s'y était engagée, La Banque Postale propose des produits simples, adossés en liquidité. Si une collectivité a besoin d'un prêt sur dix ans, nous lui proposerons du dix ans au prix du dix ans. Ce sera plus compliqué si elle demande vingt ans, mais nous y travaillerons avec elle, car, sur le marché de la liquidité longue, il est plus difficile de trouver de l'argent au-delà de quinze ans, et encore plus au-delà de vingt ans. Mais la Caisse des dépôts et La Banque Postale seront aux côtés des collectivités locales pour aller chercher les

maturités les plus longues. Nous avons ainsi identifié des poches de liquidités longues en Asie, au Royaume-Uni et en Allemagne du côté des fonds de pension.

De même, nous accompagnons les régions lorsqu'elles décident de lancer des émissions obligataires particulières. Celle qu'a lancée la région des Pays de la Loire, pour 85 millions d'euros, a été un succès : sur le terrain, La Banque Postale a représenté 35 % de sa distribution.

Le président Brottes nous a interrogés à propos de la reprise du Crédit immobilier de France. Nous avons attentivement étudié le dossier et il nous a semblé que cela risquait de nous mettre en difficulté. Cependant, nous soutenons la position de l'État, qui est l'actionnaire de notre actionnaire, et nous travaillons avec le monde HLM pour répondre aux besoins des Français les plus modestes, ceux qui utilisaient le Crédit immobilier de France pour se financer. Nous disposerons d'une offre particulière d'ici à quelques semaines. En tout état de cause, il y a une partie du financement du CIF que nous ne reprendrons jamais : le CIF produisait 35 % de crédits à plus de vingt-cinq ans, ce que nous ne faisons pas ; en outre, 58 % de sa production était à taux variable ou à taux mixte, et La Banque Postale ne propose ni taux variables ni taux mixtes. Toutefois, nous avons toujours dit que, si, à l'occasion de la gestion extinctive du CIF, des besoins de reprise de son personnel se faisaient sentir, nous pourrions lui accorder une priorité à compétences égales. Nous avons pris le même engagement au profit des salariés de Dexia, et nous sommes en train de le tenir. Dans le cadre du financement à moyen et long terme dont je viens de parler, nous donnerons également la priorité à Dexia.

Enfin, nous avons progressé dans le financement des personnes morales. Nous leur proposons des crédits depuis le mois de septembre et avons déjà engagé plusieurs milliards d'euros au profit des entreprises. Nous développons également les prêts à la consommation et avons lancé en test un crédit renouvelable d'un tout nouveau genre : il n'est pas proposé sur le lieu de vente, mais à un guichet de La Banque Postale, après analyse des risques par les postiers.

**Mme Michèle Bonneton.** Si l'on considère ses résultats économiques et financiers, on peut dire que le groupe La Poste se porte plutôt bien, mais des interrogations subsistent quant à la satisfaction des usagers et des salariés, et quant à l'avenir des activités postales. M. le président Bailly nous ayant exposé tout ce qui va bien à La Poste, c'est sur ces points que je souhaiterais insister.

Certes, le courrier diminue en volume – sans doute moins que vous ne le dites –, mais les usagers souhaitent conserver une même qualité de service. Or ce n'est pas toujours le cas : les facteurs stressés par la charge de travail n'ont plus le temps du contact humain et n'ont parfois même pas celui de monter les lettres recommandées à l'étage, se contentant de glisser l'avis de passage dans la boîte aux lettres ; ces boîtes sont parfois implantées de plus en plus loin du domicile ; des bureaux de poste sont transformés en agences postales communales ou en relais poste commerçant.

Une Lettre verte à J+2 a été mise en place. Sa distribution serait plus économe en énergie, mais, dans le même temps, le tri a été réorganisé en quelques centres régionaux et, pour parcourir le trajet entre deux villes voisines, le courrier peut emprunter de longs détours, ce qui n'est pas idéal pour l'environnement.

Il n'y a quasiment plus de recrutement de fonctionnaires par concours et le nombre d'emplois a considérablement diminué. On parle, pour ces dix dernières années, de 80 000 emplois supprimés. Il semble que le mot d'ordre soit : la productivité à tout prix. Cela complique le travail et les salariés se plaignent souvent de ne plus pouvoir rendre les services qu'attendent les usagers mais qui ne correspondent pas tout à fait aux missions qu'on leur a fixées ou qui contrarient le rythme de travail qu'on leur impose.

Outre le niveau d'absentéisme, qui a augmenté de façon importante, on note que 10 000 personnes ont été déclarées inaptes à exercer leurs fonctions. Cela peut même aller jusqu'au licenciement. Tout cela doit être replacé dans le contexte d'une Union européenne qui met la concurrence au-dessus de la nécessité du service public.

La Poste dispose d'une présence postale unique dans les territoires. Ne pourrait-on envisager de faire vivre ses bureaux en leur confiant d'autres missions, soit de service public, soit commerciales ? La Banque Postale pouvant prêter aux collectivités et bientôt aux entreprises, ce serait une chance pour tous les acteurs locaux.

On peut s'interroger sur l'avenir des bureaux de poste et des agences postales. Pouvez-vous nous communiquer les objectifs chiffrés qui figureront dans le prochain contrat de service public que La Poste doit signer avec l'État ? Que va devenir l'aide à la presse ? Quelles évolutions doit encore connaître La Banque Postale ? Quelles évolutions doivent connaître le rôle du facteur, les conditions de travail et la place des syndicats ?

**M. Jean-Claude Mathis.** La contribution à l'aménagement du territoire – l'une des quatre missions du service public de La Poste – repose notamment sur le maintien d'un réseau de points de contact adapté aux besoins des Français, très attachés à la présence postale en milieu rural. La loi de 2010 a permis de garantir le maintien de 17 000 points de contact. Les engagements de La Poste sont donc tenus et le groupe UMP tient à féliciter le président Bailly et toutes ses équipes. Quelles relations La Poste entretient-elle avec les autres acteurs en milieu rural – buralistes, relais public, etc. – pour assurer cette présence postale ?

Je souhaite vous interroger sur la diversification des missions du postier. Nul n'a oublié ce facteur de la Creuse sanctionné parce qu'il rendait de menus services très utiles, notamment, aux personnes âgées, pour qui le facteur est souvent le seul interlocuteur de la journée. La mission de service public du postier doit donc s'étendre. À cet effet, La Poste a signé, en novembre 2011, une convention avec l'association d'Aide à domicile en milieu rural (ADMR). Comment envisagez-vous le futur métier du facteur à moyen et long terme ?

J'aimerais également vous interroger sur l'action que La Banque Postale envisage d'entreprendre avec les acteurs du logement social afin de proposer des solutions d'acquisition adaptées aux clientèles les plus modestes.

Vous avez rappelé que le groupe La Poste se propose d'embaucher 5 000 personnes supplémentaires d'ici à 2014. Quel sera le profil des personnes recrutées ?

Enfin, La Poste a décidé de généraliser son activité de collecte des papiers de bureau à recycler auprès de l'ensemble des TPE et PME et des collectivités locales. Pouvez-vous nous faire part des premiers résultats de cette initiative ?

**M. Germinal Peiro.** Le suicide, en février 2012, de deux cadres de La Poste qui avaient clairement évoqué la pression dont ils étaient victimes a révélé un véritable malaise

social. Le rapport Kaspar a formulé des recommandations pour développer un meilleur dialogue et vous avez ouvert toute une série de chantiers pour améliorer le bien-être des travailleurs de La Poste. Les 5 000 personnes que vous allez recruter à ce titre doivent-elles compenser des départs en retraite ?

Il semble que, depuis quelques mois, la pression pour supprimer des bureaux de poste et les transformer en agences postales communales se relâche un peu, notamment dans les départements ruraux. S'agit-il d'une tendance conjoncturelle ou d'une volonté affirmée ? Les contrats que vous avez signés avec les communes courent sur neuf années. Certains ont été signés il y a déjà quatre ou cinq ans. Seront-ils renouvelés ? Les communes qui payent du personnel communal pour tenir les agences postales continueront-elles de percevoir des aides ?

Nous avons soutenu La Poste pour qu'elle puisse accéder aux activités bancaires. Or, aujourd'hui, des milliers de chantiers sont bloqués parce que les collectivités locales n'ont pas accès au crédit, bien qu'elles soient des clients solvables. Il y a là un créneau qui s'ouvre à vous.

Enfin, vous avez dit, monsieur le président Bailly, que vous recherchiez d'autres activités. Or nombre de communes touristiques gèrent des services en régie municipale. Mon village de 400 habitants gère ainsi un parking qui fait 170 000 euros de chiffre d'affaires et une base municipale de canoë-kayak qui en fait 80 000 euros. Avec la disparition des trésoreries cantonales, les employés communaux doivent régulièrement transporter l'argent liquide à vingt ou trente kilomètres, ce qui n'est pas sans poser des problèmes de sécurité. J'ai proposé à la direction du Trésor que ces sommes soient recueillies par les postes locales.

**M. Franck Reynier.** Je voudrais redire l'attachement du groupe UDI à La Poste, qui remplit des missions de service public essentielles, avec des facteurs qui sont sur le terrain six jours sur sept. Si elle a su évoluer – 85 % de son chiffre d'affaires étant désormais tournés vers les entreprises –, la présence postale doit être maintenue, notamment en milieu rural.

Vous avez évoqué l'augmentation de capital et rappelé les impacts de la modernisation. Pouvez-vous préciser quels sont les partenariats que vous envisagez de mettre en place dans le cadre de votre projet Ambition 2015 ?

La dématérialisation doit entraîner une modification de la répartition des parts de marché. Quelles sont, selon vous, les plus importantes ? Dans quelles activités nouvelles le groupe La Poste souhaite-t-il déployer ses investissements ? Un investissement de 9 milliards d'euros était prévu sur la période 2010-2015. Pouvez-vous faire le point sur ce qui a été exécuté ? J'ai cru comprendre que le rythme était plutôt de 1 milliard par an.

Nous sommes également très attachés au volet humain et social. À la suite du rapport Kaspar, d'importantes procédures ont été mises en œuvre, dont la médiation pour un accompagnement individuel. Nous sommes très heureux que vous ayez pu privilégier la formation en alternance. Là aussi, La Poste doit donner l'exemple aux autres groupes.

Le groupe UDI milite pour le développement durable. J'ai eu le plaisir d'inaugurer avec vous à Montélimar, monsieur le président Bailly, un nouveau site pilote de préparation et de distribution du courrier intégrant des critères de haute qualité environnementale. Au-delà de la construction de tels bâtiments, au-delà de l'achat de vélos à assistance électrique et de

véhicules électriques, au-delà du programme de formation du personnel à l'éco-conduite, quelles actions souhaitez-vous mettre en place dans ce domaine ?

Enfin, j'aimerais que vous nous apportiez quelques éclaircissements sur la trajectoire du plan stratégique 2015.

**Mme Jeanine Dubié.** Le groupe RRDP souhaite redire son attachement au service public qui participe à la politique d'aménagement du territoire, notamment en zone rurale. De par son maillage de bureaux, La Poste est un point de repère essentiel dans nos communes. Elle fait partie intégrante de nos territoires et contribue à en corriger les inégalités. Elle incarne le service public de proximité. Dans de nombreux villages, elle en est parfois le dernier symbole. Comptez-vous nouer des partenariats avec d'autres services à la population, comme dans le cadre des maisons de service public ?

La loi du 9 février 2010 oblige La Poste à maintenir sur le territoire un réseau de 17 000 points de contact. D'après le contrat de présence postale signé le 26 janvier 2011 entre l'État, La Poste et l'association des maires de France (AMF), toute modification significative des conditions de l'offre de services des points de contact devrait être précédée d'une concertation locale. On peut regretter que ce ne soit pas toujours le cas, puisque, souvent, les élus sont informés des décisions concernant les bureaux de leur commune au détour d'une discussion avec le responsable local de La Poste. Je ne méconnais pas le rôle des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT), mais elles ne peuvent se substituer au dialogue direct entre le maire concerné et La Poste.

Faute de pouvoir supprimer tous les points de contact, La Poste réduit l'amplitude horaire d'ouverture des bureaux. Dans les Hautes-Pyrénées comme ailleurs, ces aménagements conduisent à fermer le bureau de poste par demi-journées supplémentaires, ce qui s'ajoute aux réductions d'amplitude horaire déjà constatées les années précédentes.

Le non-remplacement des agents en congé accentue les effets de fermeture, notamment en période estivale, ce qui est un véritable handicap pour les territoires marqués par des activités touristiques saisonnières. Faudra-t-il un jour parcourir des kilomètres pour trouver un bureau de poste ouvert ? C'est d'autant plus grave que 8 519 emplois ont été supprimés en 2011 et 4 217 au premier semestre 2012. Nous nous réjouissons des 5 000 créations d'emplois annoncées, mais pouvez-vous donner des précisions sur leur répartition ?

Je n'ignore pas que La Poste doit s'adapter à un environnement concurrentiel. Les élus locaux font cependant tout leur possible pour sauver leur bureau de poste, voire pour l'améliorer grâce au fonds postal national de péréquation territoriale, essentiellement alimenté par l'allégement de la fiscalité locale. Ils attendent donc en retour que tous les acteurs responsables de l'aménagement du territoire, au premier rang desquels figure La Poste, prennent leurs responsabilités. Pouvez-vous nous donner des informations sur l'ampleur de cette politique de réduction des horaires des bureaux de poste, qui est très mal vécue par les élus et par les usagers, notamment en zone rurale ?

**M. Jean-Paul Bailly.** Malheureusement, madame Bonneton, le volume de courrier ne diminue pas moins vite que prévu. Nous avons anticipé une baisse du volume de courrier de 30 % entre 2008 et 2015, et cette prévision se vérifiera.

Nous avons fait porter beaucoup d'efforts sur la qualité de service des lettres recommandées, car les délais d'acheminement étaient trop importants. Aujourd'hui, elles sont

acheminées en J+2. Certes, il peut arriver qu'un facteur ne monte pas à l'étage, même quand le destinataire d'une lettre recommandée est présent, mais nous avons pris un engagement : si une personne se rend compte, avant 14 heures, qu'un avis d'instance a été déposé dans sa boîte alors qu'elle était chez elle, elle peut appeler son agence pour qu'une deuxième présentation soit faite le lendemain.

La Lettre verte a de nombreux atouts. Beaucoup plus écologique, elle n'utilise pas l'avion. Pour un écart de prix de 3 centimes, elle va certes un peu moins vite, mais est beaucoup plus fiable. Nous nous étions engagés sur un objectif de distribution en J+2 à 95 % en 2015, et nous en sommes déjà à 93 %. Un peu plus de 20 % des Français, entreprises ou ménages, ont adopté la Lettre verte, et ce chiffre ne cesse d'augmenter. Malgré les apparences, aujourd'hui, notre organisation globale nous permet de parcourir moins de kilomètres qu'hier : si des camions transportant beaucoup de lettres en parcourent davantage, ceux transportant peu de lettres en parcourent beaucoup moins.

Vous avez dit, madame Bonneton, que nous n'embauchons presque plus de fonctionnaires. En fait, nous n'en embauchons plus du tout.

Vous avez parlé d'une politique de productivité à tout prix. La productivité adaptée aux missions de l'entreprise a simplement permis de maintenir les résultats au niveau strictement nécessaire pour poursuivre sa modernisation et son développement. Nous n'avons pas la volonté d'aller au-delà de cette nécessité de bonne santé économique.

En ce qui concerne l'inaptitude au travail de certains salariés, je rappelle qu'elle ne peut être constatée que par une décision médicale. Certes, l'entreprise doit accorder une grande attention à ces cas et elle fait un maximum d'efforts pour garder les inaptes. Toutefois, il peut arriver que, au bout d'un certain temps et après qu'a été plusieurs fois constatée l'impossibilité de leur redonner une place dans l'entreprise, il ne reste d'autre solution que le licenciement. Mais c'est une démarche exceptionnelle : la règle générale veut que, contrairement à ce qui vaut dans bien des entreprises, nous adaptions les postes et que les inaptes continuent de travailler chez nous.

La libéralisation et les conditions d'ouverture du marché du courrier ont donné lieu, entre 1997 et 2011, à quinze années de bagarres dans l'Union européenne. Lorsque la décision finale est arrivée, le monde avait changé. L'activité de la lettre traditionnelle, qui, en 1997, était très lucrative, était désormais déclinante et l'on ne trouvait plus aucun acteur économique pour se lancer sur ce marché. C'est le numérique qui, en entraînant une forte décroissance des activités, a empêché la concurrence.

Si nous sommes toujours très demandeurs de nouvelles missions pour nos bureaux, il faut que leur modèle économique soit viable : elles ne doivent pas alourdir les charges mais couvrir tout ou partie des frais fixes. Le développement de l'activité de téléphonie mobile s'est fait dans le respect de ces exigences. De nouvelles possibilités seront examinées dans le cadre de la discussion qui va s'ouvrir avec les ministères pour la définition du contrat de service public.

Il est vrai que le rythme de transformation des bureaux de poste en agences postales a diminué. Nous ne nous sommes pas fixé d'objectifs en la matière, car je rappelle qu'il n'y a pas de transformation possible sans l'accord formel du maire et du conseil municipal. Si un parlementaire a connaissance d'un exemple où cela n'a pas été le cas, je lui serais

reconnaissant de bien vouloir me le signaler : je m'en occuperai immédiatement, car c'est contraire à toutes nos règles.

En ce qui concerne les horaires, chacun a pu constater une évolution au cours de la dernière année. Elle sera durable si une condition est respectée : que la compensation de 170 millions d'euros soit reconduite dans la loi de finances. Au début de cette année, j'ai décidé que le volume d'horaires global des bureaux de poste serait garanti dans chaque département, quitte à faire quelques ajustements au niveau de la CDPPT. Il s'agit là d'une règle absolue.

L'aide à la presse est régie par un accord d'une durée exceptionnelle de sept ans, aux termes duquel chacune des parties a pris des engagements. La Poste s'est engagée à améliorer sa qualité et à réduire ses coûts : le déficit global, qui dépassait 500 millions d'euros, est aujourd'hui limité à 300 millions. Les éditeurs se sont engagés à accepter des augmentations de tarifs légèrement supérieures à l'inflation. L'État s'est engagé à maintenir une subvention de 240 millions pendant toute une période : elle se termine en 2015 à 180 millions d'euros. Cet accord a été intégralement respecté par toutes les parties prenantes. Mon seul souhait est qu'il se poursuive jusqu'en 2015, et les discussions s'engagent pour la définition des accords suivants.

M. Mathis m'a interrogé sur nos relations avec les autres acteurs, notamment avec les buralistes. Elles sont à la fois complémentaires – ils vendent une partie de nos timbres – et concurrentes – ils avaient extrêmement mal vécu le fait que nous développions des activités de boutique ou de papeterie.

La diversification du rôle du facteur est amorcée, qu'il s'agisse de la distribution des médicaments, de l'argent, ou du passage chez les personnes âgées ou fragiles, et elle est dotée d'un véritable modèle économique. Elle se fait de manière structurée, les responsabilités de chacun sont bien définies, les enjeux de concurrence bien traités. Cependant, si, déjà, la distribution des médicaments ou le passage chez les personnes âgées sont organisés dans une dizaine d'endroits, ils ne se développent pas ailleurs. Le coût de ces services est du même ordre de grandeur que pour une lettre recommandée. Il s'agit d'une somme d'autant plus modeste qu'elle permet souvent de maintenir plus longtemps les personnes âgées à domicile. Pourtant, et bien que l'optimisation globale soit assurée, on ne trouve pas d'acteurs prêts à apporter des financements, car cela apparaît comme une dépense supplémentaire. Nous sommes prêts, diverses collectivités ou associations ont pris contrat avec nous, nous avons passé des accords dans quelques départements, mais cela tarde à se généraliser.

Les 5 000 personnes supplémentaires qui seront recrutées seront principalement des facteurs, car, grâce à notre politique de promotion, ceux-ci deviennent guichetiers et les guichetiers deviennent conseillers financiers. C'est donc le plus souvent comme facteur que l'on entre à La Poste, mais nous engagerons aussi un certain nombre de cadres et quelques conseillers financiers.

Dans le cadre de l'adaptation de l'entreprise aux nouveaux volumes, nous allons continuer à ne pas remplacer tous les départs en retraite. Ces 5 000 personnes seront donc recrutées en sus de celles que nous aurions embauchées si nous n'avions pas pris les décisions que nous recommandait le rapport Kaspar.

D'une manière générale, monsieur Reynier, nous menons dans les différents domaines – que ce soit la banque ou le développement des agences postales communales – une politique ouverte et partenariale.

En ce qui concerne l'investissement de 9 milliards d'euros, j'ai parlé de 1 milliard : si l'on intègre la banque, le chiffre exact est plutôt de 1,3 milliard. Les 9 milliards seront donc bien atteints sur la période 2010-2015.

La dimension du développement durable est en effet essentielle. La Poste est leader mondial en matière de véhicules électriques. J'ai piloté, il y a quelques années, un groupe de travail qui rassemblait tous les acteurs – collectivités territoriales, entreprises publiques ou privées – ayant d'importantes flottes industrielles captives. Après avoir défini un cahier des charges, un volume de commandes et des modalités d'achat, nous avons passé une commande ferme de 24 000 véhicules électriques sur trois ans. Il s'agit là d'un élément essentiel pour le démarrage de la filière électrique en France. En 2015, La Poste, qui va acquérir 10 000 de ces véhicules, aura de très loin la première flotte électrique du monde. Tous les deux-roues motorisés seront transformés en véhicules électriques – deux-roues, trois-roues ou quatre-roues – et tous les vélos seront électriques.

La Poste est par ailleurs la seule entreprise à compenser intégralement toutes ses émissions de CO<sub>2</sub>. Les accords que nous avons passés nous coûtent une dizaine de millions d'euros. Aujourd'hui, on peut dire que toute lettre ou tout colis de La Poste est à zéro émission de carbone.

En ce qui concerne les 17 000 points de contact, non seulement la loi de 2010 est intégralement respectée, mais nous sommes sans doute plutôt à 17 100.

Enfin, si nous sommes prêts à participer à des maisons de service public, nous voyons bien qu'elles ne sont que 100 ou 150 en France et qu'elles ont du mal à décoller. Il me semble que les vraies maisons de service public de demain, ce sont les mairies. Si d'autres entreprises apportaient, comme nous, un peu d'activité et des ressources, ce sont les mairies qui deviendraient les maisons de service public. Cela serait beaucoup plus pratique et compréhensible pour nos concitoyens.

**M. le président François Brottes.** Il faut noter, cependant, que quelques agences postales communales ont connu des hold-up.

**M. Philippe Wahl.** Nous cherchons évidemment à développer l'activité de chacun des bureaux de poste. Le financement des PME, celui des professionnels et celui des collectivités locales seront des réponses à votre demande, madame Bonneton.

Il est trop tôt, monsieur Mathis, pour vous parler des innovations : nous n'aurons pas terminé notre travail avec l'Union des HLM avant le début de l'année prochaine. Nous sommes conscients que des personnes à revenus très modestes – moins de 2 000 euros pour un ménage – utilisaient le CIF pour accéder à la propriété. Il est certains de ces financements que nous ne reprendrons pas. Il ne nous paraît pas raisonnable d'aller au-delà de trente ans.

Nous sommes parfaitement conscients, monsieur Peiro, que les collectivités locales sont un investisseur public majeur, qui nourrit les petites entreprises partout en France, et c'est pourquoi nous avons déclenché un plan d'urgence, au mois de juin dernier pour la trésorerie et dès le mois de novembre pour le financement à moyen et long terme.

Quant à l'idée de régie, nous pouvons en effet imaginer jouer ce rôle de récolte des fonds. Il nous faut étudier ce dossier avec les trésoreries publiques.

Enfin, monsieur Reynier, La Poste et La Banque Postale sont très favorables aux partenariats et nous cherchons systématiquement à en développer. Nous en avons d'ailleurs déjà noué plusieurs : avec la Société Générale pour le crédit à la consommation ; avec Groupama en matière d'Incendie, accidents et risques divers (IARD) ; avec La Mutuelle générale pour le financement de la santé ; avec le Crédit Mutuel pour l'affacturage.

**M. Daniel Fasquelle.** Avez-vous chiffré les besoins de financement des collectivités territoriales pour 2012 et 2013 ? On sait que les banques, notamment le Crédit Agricole et la Caisse d'épargne, vont continuer à y contribuer, mais, Dexia s'étant retirée, elles n'apporteront pas plus de 8 à 10 milliards, ce qui est insuffisant. Votre participation comblerait-elle ces besoins ? Vous proposez des prêts à quinze ans : cela va en satisfaire certains, mais pas tous.

Par ailleurs, vous avez dit que vous mobilisiez 4 milliards mais que 1 milliard seulement avait été sollicité. En réalité, ce sont des avances de trésorerie, et ce n'est pas là que sont les besoins des collectivités. Pouvez-vous nous donner un calendrier précis quant à la mise en place de ces prêts à quinze ans au profit des collectivités locales ?

**Mme Clotilde Valter.** Quels services La Banque Postale pense-t-elle rendre aux publics les plus défavorisés et les plus modestes ? Votre intervention dans ce domaine est d'autant plus nécessaire que certains établissements financiers et bancaires développent des pratiques scandaleuses.

**M. Lionel Tardy.** Quelles leçons tirer de l'ouverture totale du marché postal depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 ? L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) parle de quasi-monopole de La Poste pour la distribution des envois de correspondance sur le territoire national. Quel est le poids des filiales des opérateurs historiques européens ?

La Poste fait état, en 2011, de résultats exceptionnels pour la qualité de service, notamment pour la lettre prioritaire distribuée pour 87,3 % à J+1, ce qui ne correspond pas toujours à la qualité ressentie par les utilisateurs. Comment réduire ce décalage persistant malgré les efforts déjà fournis sous l'impulsion du régulateur, notamment en matière d'information des consommateurs ? Peut-on espérer une amélioration pour les heures limites de dépôt du courrier dans les boîtes aux lettres de rue : 82 % sont relevées avant treize heures, mais le courrier collecté avant treize heures ne représente que 4 % du trafic total ?

La Banque Postale s'affiche comme une banque pas comme les autres, animée des valeurs de proximité et de service au plus grand nombre. Quelles sont les raisons qui ont amené La Banque Postale à refuser d'être l'adosseur du Crédit immobilier de France et quelles sont les conséquences de la disparition de cet établissement pour La Banque Postale ?

**M. Henri Jibrayel.** Permettez-moi, pour commencer, de saluer l'excellent travail des postiers de l'Assemblée nationale. (*Sourires et acquiescements.*)

Je voudrais revenir cependant sur la question des agents reclassés, qui subissent une véritable injustice. Ils sont 5 400 à La Poste, 1 000 à France Telecom, ont entre quarante-neuf et cinquante-neuf ans et voient leur carrière bloquée depuis vingt ans. Ils ont, certes, choisi de rester fonctionnaires. Mais pourquoi n'ont-ils pas évolué ? En ce domaine, il me semble que l'on n'applique pas l'intégralité des statuts.

La rénovation des bureaux de poste est une réussite complète. Cependant, la fermeture des bureaux en milieu rural m'inquiète et vous n'avez pas renoncé à créer des agences postales. Ne vaut-il pas mieux de véritables bureaux de poste avec de vrais agents de La Poste ?

**M. Thierry Benoit.** Je voudrais tout d'abord saluer l'action du président Bailly et celle de ses agents qui, depuis une dizaine d'années, ont su s'adapter et innover. S'il est, en France, un groupe qui a réussi sa mutation, c'est bien La Poste.

Il y a deux ans, à l'issue d'un comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire, l'État a noué un partenariat avec des organisations de service public comme le La Poste, EDF, la SNCF, Pôle emploi, afin de mutualiser les moyens pour développer les guichets de services au public dans les territoires. Comment évaluez-vous ce partenariat ? Vous qui êtes le moteur de la mutation des services au public dans les territoires, envisagez-vous un partenariat encore plus rapproché avec les élus locaux ?

**Mme Frédérique Massat.** Vous avez dit, monsieur Bailly, que vous alliez mettre en œuvre toutes les recommandations du rapport Kaspar. Allez-vous suspendre les réorganisations actuelles et la pratique de la « sécabilité », très préjudiciable pour l'exercice du métier de postier ?

Le 30 novembre 2011, vous nous aviez dit que l'actionnariat salarié serait mis en œuvre avant la fin de l'année. Parlez-vous de 2011 ou de 2012 ?

Permettez-moi enfin de vous alerter moi aussi sur la situation des agents reclassés de La Poste, qui souhaiteraient bénéficier d'une mesure de reconstitution de carrière.

**M. Alain Marc.** C'est La Poste, et elle seule, qui évalue l'opportunité de réduire les horaires d'ouverture des guichets : on pourrait au moins attendre d'elle qu'elle communique des informations claires à ce sujet. Grâce à ses cadres départementaux et à certains de ses conseillers, nous avons pu éteindre des conflits qui naissaient ici ou là.

Un nombre croissant de petites entreprises en milieu rural utilise La Poste pour l'acheminement de colis. Or le manque de souplesse de La Poste les oblige souvent à déménager vers la ville pour faire appel à un autre prestataire ou bénéficiaire d'horaires ou de services plus adaptés. Que comptez-vous faire pour y remédier ?

Les accords conclus, notamment en milieu rural, entre La Poste et les pharmacies ont connu un certain succès, mais, lorsque les conventions ont été reconduites, le prix des prestations a considérablement augmenté. Dans l'Aveyron, il fallait auparavant compter 1 euro par boîte livrée chez l'habitant ; la convention propose aujourd'hui un prix de 4 euros. Du coup, les pharmaciens sont allés voir ailleurs.

**M. Joël Giraud.** Le comité de massif des Alpes, que je préside, a protesté officiellement auprès de la direction de La Poste de l'Isère à propos de la vente forcée de boîtes CIDEX dans les collectivités territoriales de montagne. On demande aux gens d'aller chercher leur courrier à 5 ou 6 kilomètres de leur domicile, sous prétexte que la route qui y conduit, pourtant normalement goudronnée, est trop pentue, trop souvent enneigée ou verglacée. C'est adopter trop volontiers le point de vue de Grenoble, et pas assez celui du massif de l'Oisan.

**M. Michel Lefait.** Monsieur le président Bailly, lorsque vous avez été sollicité par les pouvoirs publics pour intégrer à La Banque Postale l'activité de financement des collectivités territoriales, vous avez déclaré : « Nous ne ferons rien qui altère le capital confiance de La Poste. » Pouvez-vous nous expliquer ce que vous entendiez par là et nous indiquer les contours et les limites que vous voulez fixer à cet important chantier afin de répondre à l'attente des élus territoriaux en matière de financement de leurs projets ?

**M. Jean-Paul Bailly.** On m'a interrogé sur l'activité en France des filiales d'opérateurs étrangers après l'ouverture du marché postal. En réalité, les acteurs sont très peu nombreux et très peu actifs sur le marché de la lettre classique domestique. Quel est l'industriel qui songe à investir sur un marché qui décroît entre 5 et 7 % par an tout en exigeant des investissements et une organisation humaine considérables ? Le patron de la poste allemande m'a ainsi expliqué qu'il n'avait pas l'intention d'investir pour concurrencer la poste française et qu'il préférerait développer ses activités express en Asie.

La qualité de service est effectivement de 87 % pour le courrier J+1. Cela signifie que l'outil global, industriel, logistique, fonctionne très bien et s'est considérablement amélioré. Mais cela signifie aussi qu'il reste 13 % de marges de progression. Même si, le surlendemain, 97 % du courrier a été distribué, il reste un petit écart qui est perçu de manière très négative par celui qui le vit. Dans les années à venir, nous allons maintenir statistiquement, nationalement, ces 87 %, tout en œuvrant à améliorer la qualité locale. Cela ne peut se faire que par des étapes supplémentaires dans la décentralisation et dans la responsabilisation des acteurs locaux.

Le problème des agents qui ont choisi de ne pas entrer dans le nouveau système et dont la carrière se trouve bloquée se pose année après année. Vous dites que le statut n'est pas complètement appliqué : je vais m'en assurer. Il n'en reste pas moins qu'ils ont toujours la possibilité de revenir sur leur choix et de profiter du dispositif. Vingt ans après, il faut bien reconnaître que la décision qu'ils ont prise à l'origine était assez largement idéologique. La balle est dans leur camp.

L'État a signé avec neuf opérateurs – La Poste, EDF, la SNCF, GDF Suez, Pôle emploi, l'assurance maladie, la CNAF, la MSA et la CNAV – un contrat pour accroître la présence des services publics dans les territoires ruraux. C'est dans ce cadre que nous nous situons. Toutefois, il existe certains freins au nécessaire développement de la mutualisation dans les zones rurales où la densité est faible et où l'on ne peut multiplier indéfiniment les acteurs : nous avons par exemple du mal à coordonner les fonctions de caisse ou le statut des agents. L'État ou le Parlement pourraient aider à lever ces obstacles.

Les réorganisations ont été suspendues pendant la période de réflexion et de travail de la commission Kaspar. Elles vont reprendre progressivement, car il est inconcevable que La Poste cesse d'évoluer : ce serait, à terme, extrêmement grave pour la pérennité de l'entreprise, des emplois des postiers et du service public.

En ce qui concerne la question sur les pharmaciens, je ne peux y répondre sans une étude plus approfondie du dossier.

Enfin, nous n'avons pas de politique de développement des boîtes CIDEX. Il est vrai toutefois que, dans certains cas, les routes menant aux écarts peuvent être dangereuses et que nous veillons à assurer la sécurité de nos agents.

**M. Philippe Wahl.** Depuis le 21 juin, nous avons offert aux collectivités locales 4 milliards d'euros de lignes de trésorerie, et la demande a été de près de 5 milliards. Le chiffre que je vous ai donné concerne les crédits signés en accord avec les clients. Mais l'exercice n'est pas terminé et je pense que, sur les 4 milliards d'euros, 2 seront finalement souscrits.

Pour 2012, les besoins de financement des collectivités locales sont évalués à 18 milliards d'euros. Les banques ont apporté 9 à 10 milliards d'euros ; la Caisse des dépôts, avec la Direction des fonds d'épargne (DFE), en a apporté 7. Il est très difficile de dire quels seront les besoins des collectivités locales en 2013. Tablons sur une hypothèse de 18 milliards d'euros. Les banques ont promis de maintenir leur position : elles apporteront donc de nouveau 9 milliards d'euros et il en restera 9 à trouver. La Caisse des dépôts et nous-mêmes avons dit que, une fois que nous aurons obtenu le feu vert de Bruxelles, nous offrirons au moins 5 milliards avec Dexia Municipal Agency (DMA). Il restera donc 4 milliards d'euros à trouver. Il est possible que La Banque Postale elle-même, sur son propre bilan, propose un certain nombre de milliards. Enfin, il faut compter avec l'activité des élus qui développent des émissions obligataires et avec le travail de l'Agence de financement des collectivités locales. Les assureurs-vie ont d'ailleurs manifesté leur intérêt et, le cas échéant, La Banque Postale pourra trouver des financements avec eux. Pour l'année 2013, le bouclage du financement des collectivités locales sera donc possible.

Enfin, je vous ai annoncé que notre offre serait disponible au début du mois de novembre, c'est-à-dire avant le 15. Ne me demandez pas d'être plus précis. Nous allons proposer des financements de dix ans. Au-delà de quinze ans, pour le long terme, ce sera plus difficile, mais nous rechercherons des solutions.

**M. Dino Ciniéri.** Il est vrai que, même dans les communes rurales les plus isolées de ma circonscription, le courrier est distribué six jours sur sept et les relais postes commerçants fonctionnent très bien. Cette qualité du service est rendue possible par des investissements, la modernisation, l'innovation. Mais vous êtes un visionnaire, monsieur Bailly, et vous connaissez les enjeux de demain, liés à la compétitivité sur les marchés. Par rapport à nos concurrents européens, à quel niveau se situe La Poste ? Est-elle de taille à lutter contre les meilleurs ?

**M. Razy Hammadi.** Comment expliquez-vous l'échec de La Poste, depuis dix ans, dans le domaine du numérique ? Aujourd'hui, la première entreprise de distribution du courrier se place derrière Yahoo, Gmail et bien d'autres acteurs du secteur du courrier électronique.

Je ne comprends pas pourquoi l'absence de changement de statut aurait entraîné un déficit de 1,5 milliard d'euros. En juin 2010, les capitaux propres consolidés étaient de 4,3 milliards et ils sont de 7,2 milliards en juin 2012, soit une augmentation de 2,9 milliards.

La question sociale et la situation des agents ont été évoquées par plusieurs collègues. Il est vrai que beaucoup de travail a été accompli, mais les questions en suspens sont également nombreuses.

Votre argument à propos du crédit renouvelable qui n'est pas proposé sur le lieu de vente n'est pas satisfaisant. Une volonté politique a été affichée durant la campagne présidentielle à propos du non-accès au crédit renouvelable. Ne serait-il pas plus prudent d'attendre la loi qui va prochainement traiter de cette question ?

Enfin, comment abordez-vous le contrat de service public ?

**M. François Sauvadet.** Je voudrais saluer l'effort qui a été fait, en ces temps de mutation, pour la gestion du personnel de La Poste. En ayant placé la mission de ressources humaines au plus haut niveau de l'exécutif, vous envoyez un signal très fort et démontrez votre volonté d'œuvrer pour le bien-être au travail.

Vous allez par ailleurs devoir renégocier avec l'État le contrat pour le fonds postal national de péréquation territoriale. Avez-vous déjà obtenu des assurances sur le maintien de ce fonds, dont vous nous expliquez qu'il conditionne le renouvellement de vos engagements de présence postale ?

L'heure limite de dépôt du courrier a parfois été avancée. N'est-il pas possible de la retarder ?

Enfin, La Banque Postale comptait offrir aux collectivités locales du financement à moyen terme. Or c'est de financement à long terme qu'elles ont besoin. Vous avez cité le chiffre de 1 milliard d'euros, mais un conseil général peut avoir besoin de 10 à 12 millions sur le long terme. Avez-vous ciblé les petites communes ou les territoires ? Comment allez-vous faire vos choix en matière d'engagement ?

**Mme Marie-Hélène Fabre.** Avec l'embauche de personnel supplémentaire à la suite du rapport Kaspar, j'espère que nous ne verrons plus fermer de petits bureaux de poste dans les communes rurales pour en répartir ensuite le personnel dans les bureaux des communes plus importantes.

La Banque Postale a récemment modifié les dates de prélèvement pour les cartes bancaires : les opérations sont désormais prélevées à la fin du mois, au lieu du 5 du mois suivant, ce qui peut mettre en difficulté les personnes aux revenus modestes. Pouvez-vous nous fournir des explications ?

Enfin, je ne suis pas sûre que les 5 000 agents reclassés puissent renoncer à leur statut actuel.

**Mme Jacqueline Maquet.** La création de nouvelles formes de points de contact est un risque pour le service public postal. Si la fréquentation de ces points d'accueil augmentait, pourrait-on envisager la réouverture des vrais bureaux de poste ?

Les diminutions de l'amplitude horaire d'ouverture des bureaux de poste ne fait-elle pas partie d'une stratégie visant à réduire artificiellement leur fréquentation, afin d'imposer aux communes la transformation du bureau en agence postale ? On peut d'ailleurs s'interroger sur la pérennité du financement de ces agences.

Enfin, alors que le rapport Kaspar préconise le recrutement de 10 000 personnes, La Poste n'annonce l'embauche que de 5 000 personnes sur les trois prochaines années. Pouvez-vous nous préciser le pourcentage de CDI et de CDD pour ce recrutement triennal ?

**M. Alain Suguenot.** Les salariés du CIF seront-ils tous repris par La Banque Postale, comme j'ai cru le comprendre ?

Sans doute le maillage du territoire par les bureaux de poste vous permet-il d'offrir, en matière de téléphonie mobile, un service que les autres opérateurs ne peuvent pas forcément

apporter, ce qui représente une situation de concurrence particulière. Pouvez-vous nous apporter des précisions à ce sujet ?

**M. Michel Piron.** Dans votre reprise de certaines activités de Dexia, quels seront les interlocuteurs des collectivités territoriales ? Un candidat à un volume d'emprunt de quelques dizaines de millions d'euros est doté de services capables de s'adresser directement à Paris. Compte tenu du paysage atomisé des collectivités françaises, le modèle n'est pas le même pour celui qui ne demande que quelques centaines de milliers d'euros. Envisagez-vous de vous adapter à des demandes de volumes et de natures très différents ?

**M. Philippe Kemel.** Vous avez indiqué que vous repreniez les activités de Dexia. Cela concerne-t-il aussi les crédits structurés, qui ont un caractère toxique ? Sinon, que deviendront ces crédits ? Seront-ils simplement placés dans une structure de liquidation ?

**Mme Annick Le Loch.** La Banque Postale cherche à développer l'accession sociale à la propriété. Comment allez-vous travailler avec les acteurs du logement social ? Quels seront les contours du prêt à l'accession sociale que vous allez déployer ?

Les bureaux de poste de ma circonscription inscrits au contrat de présence territoriale ont gagné en fonctionnalités et j'ai assisté à la pose de la première pierre de la plate-forme de distribution du courrier de Douarnenez. La valorisation de la langue bretonne dans les bureaux a fait l'objet, il y a trois ans, d'un accord avec l'Office public de la langue bretonne. Si tout cela va sans dire dans certaines communes, c'est beaucoup plus compliqué dans d'autres. Avez-vous une explication ?

**Mme Marie-Lou Marcel.** Le 30 novembre 2011, je vous avais interrogés sur la situation de certains secteurs du département de l'Aveyron, où, à la suite de la réorganisation du service de distribution, les conditions de travail étaient particulièrement dégradées. À ce jour, quelques problèmes de « tournées à blanc » subsistent en raison de faiblesse des moyens de remplacement.

Le rapport Kaspar préconise de façon urgente l'ouverture d'un chantier sur les conditions de travail et la lutte contre la pénibilité. Quelles sont les mesures que vous avez mises en place à cet égard ?

Le 24 juillet, une décision de l'ARCEP autorise Mediapost à offrir pour quinze ans des prestations de services postaux incluant la distribution du courrier. J'aimerais connaître votre position à ce sujet.

**Mme Anne Grommerch.** La Banque Postale s'est unie à OSEO pour financer les petites entreprises et étendre la diffusion des prêts à la création d'entreprise. Avez-vous dressé un bilan de cette activité ?

Quel regard portez-vous sur la Banque publique d'investissement ?

**Mme Marie-Noëlle Battistel.** La nomination d'une médiatrice du travail répond à une attente du personnel qui a dû et doit encore s'adapter à la transformation de La Poste menée à un rythme souvent trop rapide. Sa mission sera grande au regard du malaise qui persiste et des futures évolutions de La Poste.

La Poste est investie d'une mission de service public dans les domaines bancaire, financier et d'assurance, qui lui fait obligation de proposer des produits et services au plus

grand nombre. Elle doit ainsi ouvrir un Livret A, avec retraits, dépôts et prélèvements gratuits, à toute personne qui en fait la demande. Quel bilan dressez-vous de l'exercice de cette mission, notamment dans les territoires ruraux où les bureaux ont été fermés ?

Enfin, je m'associe à la question de mon collègue Joël Giraud sur la rationalisation des boîtes à lettres en milieu rural et de montagne. Ces routes prétendument impraticables sont pourtant parcourues chaque jour par les habitants et le transport scolaire.

**M. Daniel Goldberg.** Quelle relation entretenez-vous avec les autres réseaux bancaires qui distribuent le Livret A depuis sa libéralisation ? Avez-vous déjà une idée des liquidités que l'augmentation du plafond des dépôts va vous apporter ?

Les règles prudentielles dites « Bâle III » ont-elles modifié vos rapports avec des bénéficiaires potentiels de crédits immobiliers auprès de La Banque Postale ?

**M. Jean-Luc Laurent.** Le Crédit immobilier de France ne doit pas disparaître, car il a montré toute son utilité pour l'accompagnement de l'accession à la propriété. Pour lui donner un avenir dans le contexte actuel, il me semble que l'adossement à d'autres institutions doit être recherché en concertation avec les acteurs concernés, particulièrement avec le monde HLM. La Banque Postale est-elle prête à participer à un tel projet d'adossement qui permettrait de sauver le CIF et de maintenir l'emploi ?

La présence postale n'est pas seulement une activité d'entreprise, c'est un service public qui connaît un recul certain depuis quelques années. Quelles mesures concrètes comptez-vous proposer à l'État dans le cadre du futur contrat pour enrayer le mouvement de déclin de la présence postale et pour tenir compte de l'alourdissement des charges que représente, pour les collectivités locales, l'ouverture de nouveaux points de contact ?

**M. Jean-Paul Bailly.** Si l'on met de côté les grands intégrateurs internationaux, DHL, Fedex et UPS, qui pratiquent un autre métier – la logistique lourde, internationale – et la poste allemande, la poste française est devenue une référence et elle est l'un des acteurs qui font envie plutôt que pitié.

Cependant, aucune poste au monde n'est devenue un grand acteur du numérique, du type Google ou Yahoo. Certains diront qu'elles ont toutes été très mauvaises. En réalité, il s'agit de métiers fort différents. Le numérique demande des capacités de développement et d'investissement qui ne sont pas à la portée même des postes les plus dynamiques et les plus riches. Je fais cependant remarquer que laposte.net a 3 millions d'adresses et que les utilisateurs en sont satisfaits. C'est un acteur numérique de qualité, particulièrement sérieux, qui évite les écarts en termes de publicité et dont le site apporte des éléments complémentaires intéressants. Elle s'est ainsi fait une véritable place de service public.

Lorsque j'ai évoqué la situation que connaîtrait La Poste en 2012 si elle avait conservé les structures de coûts de 2002, cela n'avait rien à voir avec le changement de statut ou avec l'augmentation de capital. Ma réflexion portait simplement sur le compte d'exploitation : si, en 2012, les coûts étaient les mêmes qu'en 2002, actualisés avec l'inflation, et si les recettes étaient celles d'aujourd'hui, nous connaîtrions un déficit d'exploitation de 1,5 milliard d'euros.

Plusieurs questions ont porté sur les missions de service public. Le contrat vient à échéance à la fin 2012. Nous avons mis en place quatre groupes de travail avec l'État. Chacun

est consacré à l'une des missions de service public : la distribution du courrier, l'accessibilité territoriale, l'accessibilité bancaire et la distribution de la presse. Un cinquième groupe transversal est chargé de la coordination de l'ensemble. Ces discussions sont déjà cadrées par des accords précédents et il s'agit surtout de réfléchir aux évolutions possibles en termes de qualité, de périmètre, d'activité. Nous devrions aboutir à des conclusions à la fin de l'année.

Je n'ai pour le moment perçu aucun signal d'alerte concernant le financement de la présence territoriale. Mais, comme il dépend des lois de finances, il faut rester vigilant.

Il est vrai que la construction du J+1 nous oblige à une certaine souplesse dans les horaires de levée du courrier. En fait, nous ne disposons pas de vingt-quatre heures, mais d'une douzaine d'heures, et nous passons par un réseau national qui utilise l'avion et les autoroutes. Or, contrairement à ce que l'on pourrait penser, ce réseau a été ralenti depuis quelques années, tant par les limitations de vitesse sur les autoroutes que par les mesures de sécurité dans les aéroports. On imagine que notre monde est de plus en plus rapide : en l'occurrence, ce n'est pas le cas. D'un point à l'autre, le réseau national a perdu entre une heure et demie et deux heures. Si l'on veut maintenir le J+1, on est bien obligé de jouer sur l'une des deux bornes, l'heure de la collecte ou celle de la distribution.

Des agences postales communales dont le volume d'activités a beaucoup augmenté peuvent devenir des bureaux de poste à part entière. La réversibilité est donc possible, par exemple dans le cadre d'un développement suburbain, lorsqu'une activité postale a démarré dans une mairie annexe et que l'accroissement de la population justifie la création d'un bureau de poste.

Les 170 millions d'euros ne sont pas financés par La Poste, mais par un allègement fiscal. Ils ne relèvent donc pas d'une décision de La Poste.

Quant aux 5 000 emplois, peut-être y aura-t-il, au départ, des étapes de CDD ou d'emplois d'avenir, mais ils ont vocation à être des CDI.

L'activité des bureaux de poste est une manière sûre de garantir leur utilité, leur pérennité et, donc, la présence postale. Cela passe par le développement des offres de téléphonie mobile, mais aussi par celui des colis ou de la banque.

S'il existe un accord sur la langue bretonne, il doit être respecté, et je vais m'en assurer.

Les négociations sur la pénibilité et l'organisation du travail font partie de celles qui sont en train de démarrer.

Enfin, la disposition concernant Mediapost était nécessaire pour sécuriser son activité par rapport à ses concurrents, mais en aucun cas nous n'avons l'intention de développer une sorte de courrier *low cost* au travers de Mediapost. Je vous donne l'assurance que cette licence ne sera pas utilisée pour de la distribution *low cost* de courrier adressé.

**M. Philippe Wahl.** L'adossement du CIF a été étudié par plusieurs institutions privées et publiques. Personne n'a souhaité adosser le CIF, La Banque Postale pas plus que les autres.

Dans le cadre du plan d'extinction progressive du CIF, qui a été décidé par l'État et le ministre des finances, nous n'avons pas dit que nous reprendrions la totalité du personnel, car cela excéderait nos capacités, mais que, dans le cadre de notre recrutement externe, nous

donnerions la priorité aux salariés du CIF, à compétences égales. Par ailleurs, l'ensemble de la profession bancaire s'est engagé à accorder une attention particulière aux salariés du CIF qui se retrouveraient sur le marché du travail. Chacun tâchera donc de donner un coup de main, mais il ne saurait être question que nous reprenions la totalité des salariés.

**M. le président François Brottes.** Je signale que la Commission auditionnera prochainement le nouveau président-directeur général du CIF, M. Michel Bouvard.

**M. Philippe Wahl.** C'est l'identité même de La Banque Postale que d'accueillir tous les clients. Nous ouvrons et gérons gratuitement des milliers de Livrets A de quelques euros. Chez les sans domicile fixe, notre part de marché est supérieure à 99 % ; autant dire qu'ils sont tous chez nous. C'est la fierté de notre banque de les accueillir. Nous travaillons enfin avec de grandes associations à de nouvelles offres pour ces clientèles fragiles. La Banque Postale offre bien la totalité des services bancaires à la totalité des Français.

Il est à noter que nous n'avons pas repris des activités de Dexia : nous faisons, comme elle, du financement de collectivités locales. Nous ne reprenons donc aucun euro de tous les prêts toxiques. Nous avons simplement, à la demande de l'État, ouvert des guichets de financement à court terme en juin et à moyen et long terme dans le futur.

Par ailleurs, nous avons rencontré M. Hamon, ministre chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation. Il ne souhaite pas l'interdiction du crédit renouvelable, mais son encadrement, et s'est déclaré intéressé par le nouveau crédit renouvelable que nous testons. Nous y travaillons avec ses équipes et ne nous lancerons dans ce crédit que s'il est conforme aux principes que fixera la loi.

Quant au fichier positif, La Banque Postale y est favorable, mais ce n'est pas le cas, pour l'instant, de la totalité des banques.

M. Giraud nous a demandé si notre maillage territorial était adapté au financement des collectivités locales. Pour les petites collectivités et pour les petits montants, les demandes se font par téléphone et par internet. Pour les gros montants et pour les demandes de prêts complexes, six directions régionales de La Banque Postale seront ouvertes.

Aujourd'hui, le financement des personnes morales représente moins de 5 % de notre chiffre d'affaires : rien d'anormal à cela, puisque nous venons de commencer. Ce que va faire la Banque publique d'investissement, ce n'est pas notre métier, mais nous lui souhaitons la bienvenue dans le club des banques publiques. Nous sommes prêts à l'aider et à monter des partenariats avec elle.

Enfin, la question de la date des prélèvements ne concerne pas un seul client précaire. Lorsqu'elle était fixée au 5 du mois suivant, cela revenait à accorder plusieurs centaines de millions d'euros de crédit gratuit : ce n'est pas le métier d'une banque de faire du crédit gratuit. Nous avons donc décidé de prélever le montant des opérations le dernier jour du mois, mais cela ne concerne que les clients détenant des cartes à débit différé. Or, sur les 7,5 millions de cartes de La Banque Postale, seules 500 000 sont à débit différé. La clientèle la plus modeste n'a que des cartes à débit immédiat : aucun client précaire ne peut donc avoir de problèmes liés à la modification des dates de prélèvement. Un premier bilan montre que seuls 200 de nos 26 millions de clients ont connu des problèmes, dont quelques dépassements de découvert. Nous allons régler ces problèmes avec eux, mais la clientèle modeste et précaire n'est nullement concernée.

**M. le président François Brottes.** Je vous remercie, messieurs les présidents, d'avoir répondu à toutes nos questions.



## **Membres présents ou excusés**

### **Commission des affaires économiques**

Réunion du mercredi 17 octobre 2012 à 10 heures

*Présents.* - M. Damien Abad, Mme Marie-Noëlle Battistel, M. Thierry Benoit, M. Yves Blein, Mme Michèle Bonneton, M. Christophe Borgel, M. François Brottes, M. Dino Cinieri, M. Jean-Michel Couve, Mme Jeanine Dubié, Mme Corinne Erhel, Mme Marie-Hélène Fabre, M. Daniel Fasquelle, M. Christian Franqueville, M. Georges Ginesta, M. Joël Giraud, M. Daniel Goldberg, Mme Pascale Got, M. Jean Grellier, Mme Anne Grommerch, M. David Habib, M. Razzy Hammadi, M. Henri Jibrayel, M. Armand Jung, M. Philippe Kemel, Mme Laure de La Raudière, M. Jean-Luc Laurent, M. Thierry Lazaro, M. Michel Lefait, Mme Annick Le Loch, Mme Annick Lepetit, M. Philippe Le Ray, Mme Audrey Linkenheld, Mme Jacqueline Maquet, M. Alain Marc, Mme Marie-Lou Marcel, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Claude Mathis, M. Kléber Mesquida, M. Yannick Moreau, M. Yves Nicolin, M. Germinal Peiro, M. Hervé Pellois, M. Michel Piron, Mme Josette Pons, M. Dominique Potier, M. Patrice Prat, M. François Pupponi, M. Bernard Reynès, M. Franck Reynier, M. Frédéric Roig, Mme Béatrice Santais, M. François Sauvadet, M. Éric Straumann, M. Alain Suguenot, M. Lionel Tardy, Mme Catherine Troallic, Mme Clotilde Valter, M. Fabrice Verdier

*Excusés.* - M. Bruno Nestor Azerot, Mme Ericka Bareigts, M. André Chassaigne, M. Franck Gilard, M. Serge Letchimy, M. Jean-Charles Taugourdeau, M. Jean-Paul Tuaiva, Mme Catherine Vautrin