



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

La Poste

Question écrite n° 26176

Texte de la question

M. Christian Bataille attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur le mal-être au travail qui s'est installé à la Poste avec ses conséquences dramatiques et la multiplication d'actes de détresse liés au découragement et à la désillusion. Les salariés de l'entreprise, où 90 000 emplois ont été supprimés en 11 ans, s'interrogent sur leur avenir professionnel et les conséquences d'une transformation à marche forcée de La Poste. Soumise à la concurrence, et face aux résultats de l'entreprise, la politique déployée provoque réorganisations sur réorganisations. Les cadres, pas informés des décisions prises et encore moins associés, le stress touche les salariés de tous les secteurs et débouche parfois sur des actes désespérés. Face à cette situation, la plus grande partie des dirigeants actuels de la Poste, coupée des réalités du terrain, a un comportement qui apparaît à un nombre croissant de postières et de postiers comme déshumanisé et reposant uniquement sur des considérations de rentabilité et d'atteinte des résultats financiers. Bien que comprenant les contraintes économiques et financières, les salariés de La Poste ne peuvent admettre qu'ils deviennent la variable d'ajustement des évolutions en cours. Face au malaise social qui pèse chaque jour un peu plus dans l'entreprise, il lui demande de lui préciser les initiatives que compte prendre le Gouvernement pour répondre à l'inquiétude des salariés et pour donner un avenir à la Poste, aux postières et aux postiers.

Texte de la réponse

Depuis 10 ans, La Poste a conduit une stratégie de modernisation de ses activités et de son organisation pour faire face aux nombreux défis de son environnement : ouverture totale à la concurrence, développement de la société numérique et du e-commerce, diminution en volume du courrier physique, évolution des attentes des clients des bureaux de poste, notamment pour ce qui concerne les conditions d'accueil et les horaires. L'enjeu d'assurer ses missions de service public dans les meilleures conditions de qualité et de coût, ainsi que le développement de La Poste, impliquent de poursuivre cette dynamique d'adaptation au service des clients, tout en préservant et en veillant au bien-être au travail de tous les postiers. Si les effectifs ont effectivement diminué, La Poste n'a cessé de continuer à embaucher en CDI à temps complet, conformément à son modèle social. Ainsi, plus de 12 000 personnes ont été embauchées en CDI entre 2010 et 2012, plaçant La Poste parmi les premiers recruteurs au plan national. La réduction des volumes de courriers dans un contexte de crise, les évolutions de la fréquentation des guichets et le changement des habitudes de consommation des services de La Poste rendaient indispensables ces adaptations d'effectifs, qui se sont toujours faites à travers des départs naturels à la retraite, sans licenciement. Dans ce cadre, La Poste a travaillé sur l'accompagnement du changement, au plan humain et social. La Poste a ainsi expérimenté, de mai à septembre 2012, une méthode de conduite du changement, qui est désormais généralisée et obligatoire pour toute évolution d'organisation. Cette méthode inclut notamment des actions très poussées de communication interne, de dialogue social et la réalisation d'études d'impact au niveau global d'un établissement, mais aussi au niveau individuel. Ainsi, un entretien systématique est prévu entre la personne en charge du projet et chaque agent concerné, avant toute décision sur le projet. L'établissement de plans d'action, en réponse aux problématiques identifiées, fait également partie de ce dispositif. Conscient de la nécessité de porter encore plus attention au bien-être des

agents, dans ce contexte de changements, l'ancien président directeur général de La Poste avait en outre décidé au printemps 2012 de conduire un important dialogue avec tous les postiers, en se fixant pour objectif d'identifier les axes d'amélioration durable de la qualité de vie au travail. Cette démarche de débat a été conduite dans le cadre d'une commission du grand dialogue, indépendante, présidée par M. Jean Kaspar. A cette occasion, plus de 125 000 postiers se sont exprimés et ont formulé des propositions. Cette commission a rendu ses conclusions mi-septembre 2012 et a proposé huit chantiers que le président de La Poste avait décidé de retenir et de mettre en oeuvre. Ceux-ci portent sur le modèle social, l'organisation du travail et la conduite du changement, la fonction RH, le management, la santé au travail, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le dialogue social et la gestion des reclassements. D'importantes décisions ont alors été prises, parmi lesquelles on peut relever l'évolution de l'organisation de la fonction RH et l'ouverture d'une négociation sociale afin de poser, dans le dialogue avec les partenaires sociaux, le cadre de mise en oeuvre des huit chantiers proposés par le rapport Kaspar. La négociation sociale a été forte et toutes les organisations professionnelles représentatives y ont participé. Un accord social a été signé par 5 organisations syndicales le 22 janvier 2013, engageant ainsi l'entreprise dans un programme de modernisation sociale. Le dialogue social se poursuit aujourd'hui pour le déploiement de ce programme de rénovation sociale, à travers l'engagement progressif, depuis la signature de l'accord cadre, des chantiers de négociation convenus avec les organisations syndicales (organisation du travail, management, santé au travail, développement professionnel, etc.). Parallèlement, et pour associer davantage encore les collaborateurs à la stratégie de l'entreprise, La Poste les a récemment associés à la construction de son plan stratégique 2013-2018. Chaque postier a ainsi eu l'occasion, depuis le 1er mars 2013 et dans le cadre d'une démarche participative sans précédent à cette échelle, de mieux comprendre la situation et les enjeux du groupe et de dire quelle ambition il a pour lui. C'est ainsi, à travers cette stratégie de modernisation et d'adaptation au service des clients, que La Poste pourra assurer l'avenir des postières et postiers, en veillant à la qualité de dialogue social à tous les niveaux et plus que jamais, à l'accompagnement et à l'écoute des postiers.

Données clés

Auteur : [M. Christian Bataille](#)

Circonscription : Nord (12^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26176

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Redressement productif

Ministère attributaire : Redressement productif

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 mai 2013](#), page 4908

Réponse publiée au JO le : [12 novembre 2013](#), page 11858