



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Évolutions en cours à La Poste et leurs conséquences sur les équipes

Question écrite n° 15719

Texte de la question

M. Jean-Pierre Cubertafon alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur les évolutions en cours à La Poste et leurs conséquences sur les équipes entre 2013 et 2016, le nombre de colis et de lettres distribués par nos services postaux est passé de 14 à 11 milliards d'objet. Il sera de 9 milliards en 2020. En dix ans, la fréquentation des bureaux de postes est passée de 2,7 à 1,6 millions de clients par jour. Face à ce qui apparaît comme la disparition de son métier historique, le groupe La Poste doit donc se réinventer. Mais ces chiffres ne démontrent pas seulement l'ampleur des évolutions. Il monte aussi leur vitesse : tous les 3 ans, le nombre d'objets traités baisse de 20 %. La Poste ne doit donc pas seulement évoluer, elle doit le faire « à marche forcée » afin d'être au rendez-vous des grandes évolutions actuelles de la société : révolution numérique, explosion de l'e-commerce, vieillissement de la population. Cette entreprise, symbole du service public, doit mettre en place une nouvelle stratégie et s'orienter vers d'autres métiers : services bancaires, livraisons de repas et de médicaments, soutien numérique pour les personnes âgées. Cette réinvention en cours, « à marche forcée », a des conséquences sur les équipes, 192 000 employés, dont 100 000 postiers. Ces mutations nécessaires entraînent de nombreuses réorganisations et sont la source d'un malaise grandissant au sein des effectifs : modification des rythmes de travail, incertitude sur l'avenir, baisse des effectifs, charges de travail qui augmentent, souffrance au travail ... Ce malaise ne doit pas être sous-estimé. En novembre 2018, deux factrices se sont suicidées dans le département et elles sont venues s'ajouter à plusieurs autres épisodes. Si ces suicides peuvent avoir des causes multiples, ne se limitant pas à des responsabilités du groupe La Poste, ils doivent néanmoins éveiller la vigilance de tous. On a tous en tête l'exemple d'Orange, ex France Telecom, un groupe qui a, lui aussi, connu une mutation rapide. S'il entend bien les contraintes fortes auxquels le groupe La Poste doit faire face, il souhaite rappeler la nécessité d'une transformation faite en prenant en compte la dimension humaine. Avec un accompagnement adéquat, il n'a aucun doute que le groupe La Poste saura faire face à ce défi grâce à son « ADN service public ». Aussi, il souhaite connaître sa position sur cette question et quel accompagnement le Gouvernement peut proposer au groupe La Poste afin qu'il puisse se transformer tout en protégeant ses salariés.

Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010, qui a transformé La Poste en société anonyme, a également confirmé les quatre missions de service public confiées à l'entreprise : le service universel postal, le transport et la distribution de la presse, la contribution à l'aménagement du territoire et l'accessibilité bancaire, missions à la bonne exécution desquelles l'Etat est particulièrement attentif. La Poste fait face à la baisse inexorable des volumes de courrier : entre 2008 et 2018, elle est passée de 18 milliards à 10 milliards d'objets traités, ce qui représente une réduction de quasiment 45 % des volumes en dix ans. Dans ce contexte, La Poste se doit de poursuivre la réorganisation de son réseau de distribution, tout en développant de nouvelles activités dans divers secteurs, comme celui des services à la personne, de la logistique urbaine, du commerce électronique, de l'accompagnement du grand âge et de la transition écologique. Ces adaptations s'inscrivent dans une démarche globale de transformation du modèle industriel, économique et social du Groupe, indispensable pour assurer l'avenir économique de l'entreprise. Pour continuer d'assurer ses missions de service public, tout en préservant son modèle social, La Poste a fait le choix d'investir sur son réseau de facteurs. Elle a recruté 12 000 facteurs entre 2017 et 2019 dans

le cadre d'un accord national majoritaire signé avec quatre organisations syndicales. Des parcours qualifiants ont été créés, avec pour objectif de former plus de 20 000 agents d'ici à 2020. La transformation de l'entreprise se fait dans un cadre social négocié : 1 000 accords sociaux locaux et 13 accords nationaux ont été signés en 2018 avec les organisations syndicales représentatives. Il n'y a aucun plan de licenciement ni aucune mobilité imposée au-delà de 30 km, avec un délai d'au moins deux ans entre deux réorganisations. Les transformations ou nouvelles organisations ne se déploient qu'après une consultation individuelle des agents concernés et des organisations syndicales, qui disposent d'un droit d'alerte national si un projet est mené sans que ces principes soient respectés. Pour prévenir les risques susceptibles d'affecter les 250 000 personnes de l'entreprise, La Poste développe une attention et des moyens importants en matière de prévention, avec un réseau de 1 200 spécialistes en santé sécurité au travail et 5 000 personnes de ressources humaines de proximité répartis sur l'ensemble du territoire. Un service d'écoute par des psychologues est également mis à la disposition des postiers qui le souhaitent, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'Etat est très attentif aux conséquences que ces changements peuvent avoir sur l'organisation du travail et sur les métiers des postiers. Il veille avec la plus grande attention à ce que La Poste soit mobilisée au plus près du terrain afin d'identifier, avec les partenaires sociaux, les situations humaines difficiles et prévenir les situations de souffrance au travail.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Cubertafon](#)

Circonscription : Dordogne (3^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15719

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [1er janvier 2019](#), page 12332

Réponse publiée au JO le : [31 décembre 2019](#), page 11515