



REPUBLIQUE FRANCAISE

LIBERTE - EGALITE - FRATERNITE

Michèle Bonneton
Députée
9^{ème} circonscription de l'Isère

Monsieur Emmanuel MACRON
Ministre de l'Economie, de l'Industrie
et du Numérique
Télédoc 136
139, rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

Tullins, le 8 janvier 2015

Monsieur le Ministre,

En tant que Députée d'une circonscription iséroise à dominante rurale, je suis très attachée au maintien et au développement des services publics proposés à nos concitoyens et aux entreprises, notamment en ce qui concerne la présence postale.

Le réseau de bureaux de poste existant est une réelle richesse à préserver ; l'amélioration des services au public, particulièrement dans les territoires ruraux, passe par un service postal de qualité qui garantisse à la fois une présence postale de plein exercice et des services adaptés aux territoires, au développement de l'économie et aux besoins de nos concitoyens.

Je rencontre régulièrement les responsables du Groupe La Poste, notamment en vue de la rédaction de mon rapport annuel (pour la commission des Affaires économiques de l'Assemblée nationale) sur l'économie de la Poste, et je constate que les orientations annoncées au niveau national ne sont pas en adéquation avec la réalité vécue sur le terrain.

Ainsi, les responsables nationaux m'ont indiqué récemment que La Poste serait en train de sortir du système APC / RPC et que la nouvelle orientation du groupe était de maintenir les bureaux de Poste, même les plus petits, grâce notamment au dispositif « facteurs-guichetiers » qui permet à un agent de partager son temps de travail entre la distribution du courrier et la tenue du guichet postal. Il semble également prévu de développer les services complémentaires en transformant certains guichets postaux en « Maisons de Services au Public » dans lesquelles plusieurs services seraient rassemblés et proposés.

Or, sur le terrain, de nombreux maires de mon département et de ma circonscription ainsi que des citoyens, réunis ou non en collectifs, attirent régulièrement mon attention sur la menace pesant sur la présence postale dans leur commune.

Des communes bénéficiant jusqu'à aujourd'hui d'un bureau de poste de plein exercice se voient toujours actuellement proposer de le transformer en Agence Postale Communale (APC) ou en Relais Poste Commerçants (RPC). Cette transformation ne peut se faire sans l'accord des élus municipaux. Pourtant, certains élus estiment subir une pression constante (certains n'hésitent pas à parler de « chantage ») pour les contraindre à municipaliser le service postal. Ainsi la diminution des horaires d'ouverture ou le non remplacement du personnel malade ou en congés est vécue comme une conséquence de leur refus de transformer le bureau de poste en APC ou RPC.

La transformation d'un bureau de Poste en APC ou en RPC n'est pas neutre en termes de services, d'emplois et pour les finances communales ; les compensations financières ne couvrant pas le coût complet du maintien d'une présence postale et l'engagement de la Poste n'étant pas pérenne. De plus, ce système revient à faire assumer (pour partie au début puis en totalité par la suite) le service public postal par la fiscalité locale, ce qui est de plus en plus mal vécu par les élus et les habitants de nos communes à qui de nombreux efforts financiers ont déjà été demandés ces dernières années.

L'Observatoire National de la Présence Postale, chargé notamment de veiller au respect des obligations de La Poste, va se réunir le 22 janvier prochain et devrait, selon mes informations, examiner deux questions qui me semblent particulièrement importantes pour la qualité du service rendu et pour lesquelles je souhaite que vous me fassiez connaître la position de votre ministère et celle que l'Etat, en tant qu'actionnaire majoritaire du groupe La Poste, entend défendre concernant :

- les fermetures des bureaux postaux les samedis.
Ces fermetures sont de plus en plus fréquentes ; or l'ouverture le samedi matin permet à de nombreux usagers (citoyens mais aussi responsables associatifs et de petites entreprises), dont la majorité travaille en semaine aux horaires d'ouverture du bureau de Poste, d'effectuer leurs opérations postales ou financières. De telles décisions, souvent prises sans véritable concertation, obligent les personnes à se déplacer vers d'autres bureaux plus éloignés ou simplement à renoncer aux services financiers proposés à la Poste et à préférer les banques qui sont ouvertes le samedi. Ces mesures viennent incontestablement dégrader la qualité du service public rendu. De plus, les fermetures du samedi matin, en faisant fortement diminuer la fréquentation du bureau postal, les fragilisent un peu plus et ne peut que détourner encore plus d'usagers et, qui sait, demain justifier de nouvelles réductions d'horaires voire la fermeture du bureau en question
- le non respect du plancher de 12 h d'ouverture.
Ce plancher est mentionné dans les contrats de PPT mais il est parfois non respecté du fait des fermetures ponctuelles à répétition. En effet, lorsque les bureaux sont fermés pour cause « exceptionnelle » (notamment non remplacement du personnel malade ou en vacances), ce qui est malheureusement constatés régulièrement, l'obligation d'ouverture des 12 h minimum par semaine n'est pas tenue.

Une question se pose donc : quelle est la valeur exacte de l'obligation des 12 h d'ouverture minimum ? Faut-il tenir compte de l'heure d'ouverture affichée ou de l'heure d'ouverture effective ?

Derrière ces 2 aspects techniques et factuels, se posent deux questions plus fondamentales : celle du respect des horaires d'ouverture qui devrait être assortie d'une obligation de résultat du fait de la mission de service public de la Poste et celle de l'adéquation des horaires d'ouverture avec les besoins de la population (aujourd'hui les réorganisations d'horaires ne semblent réalisées qu'en fonction de critères purement financiers).

Enfin, j'ai constaté lors de mes auditions que les contraintes actuelles de rentabilité du groupe La Poste ont des conséquences non négligeables en termes de qualité de travail pour le personnel salarié (augmentation de la souffrance au travail, des burn-out ou des tentatives de suicide) et pour la qualité du service rendu. Ne serait-il pas possible d'envisager un desserrement de ces contraintes, ou au minimum d'engager très rapidement une véritable réflexion de fond sur celles-ci afin de pouvoir concilier du mieux possible les inévitables aspects économiques avec les indispensables obligations de services publics du groupe La Poste. Il est du rôle de l'Etat de s'assurer que La Poste assume pleinement son rôle de service public.

Je sais pouvoir compter sur l'attachement du gouvernement à préserver des valeurs auxquelles nous tenons tous : le maintien d'un service public de proximité partout sur le territoire, et vous remercie de l'intérêt que vous voudrez bien porter à ce courrier.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Michèle BONNETON

Copie à M. le Président de l'Observatoire National de la Présence Postale