FEDERATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIERE COMMUNICATION
60 rue Vergniaud
75640 Paris Cedex 13
tél. 01 40 78 31 50
http://www.fo-communication.fr
secgen@fo-communication.fr
SIREN N° : 784 311 961

QUESTIONNAIRE DE LA COMMISSION DES FINANCES, DE L'ECONOMIE GENERALE ET DU CONTROLE BUDGETAIRE
MISSION D'INFORMATION SUR LES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC DE LA POSTE
JANVIER 2026

M. Jean-René Cazeneuve, rapporteur
M. Jacques Oberti, rapporteur

Objet : *Questionnaire indicatif à destination des syndicats de La Poste.*

Le présent questionnaire vous a été transmis dans le cadre des travaux conduits par les rapporteurs Jean-René Cazeneuve et Jacques Oberti sur les missions de service public de La Poste.

1. Quelle **appréciation générale** portez-vous sur la situation des missions de service public de La Poste ?

Les missions de service public postal sont vitales et essentielles dans le tissu économique local et national, elles jouent un rôle social de premier plan. D'ailleurs, La Poste a le statut d'opérateur d'intérêt vital. Malgré cela, ses quatre missions ne sont pas compensées comme elles devraient l'être, c'est à dire à l'euro près, ce qui oblige la Poste à débourser environ un milliard d'euros par an. La situation économique est telle que la question que nous nous posons est de savoir jusqu'à quand la Poste va-t-elle tenir ? Assurer un milliard d'euro par an en lieu et place de l'Etat alors que le courrier, activité historique, ne représente plus que 15% du chiffre d'affaires et que les nouveaux services peinent à se développer, est une situation préoccupante pour l'entreprise et pour l'emploi des postiers.

2. En quoi la sous-compensation des quatre missions de services publics de La Poste est-elle susceptible d'avoir un impact sur **l'intéressement des salariés** ?

La sous-compensation a un impact sur l'intéressement mais a également des répercussions sur les salaires qui sont bien en dessous du salaire médian français (2190 euros nets par mois). Sans cette dépense, il serait possible de déclencher un 13ème que nous évaluons à environ 667 millions d'euros pour la Poste.

Jusqu'à quand les postiers vont accepter cette disette salariale qui s'ajoute à une dégradation de leurs conditions de travail ? Car la Poste, dans une telle situation, est constamment amenée à faire des gains de productivité au travers des réorganisations et une diminution de sa masse salariale.

- **S'agissant du service universel postal (SUP)**

3. La Cour des comptes estimait dans sa mission flash de 2023 « Les missions de service public du groupe la poste, un coût croissant, un usage moins fréquent » que la **réforme de la gamme courrier** et les **gains de productivité** devrait permettre à La Poste de **stabiliser le déficit** du service universel postal à 600 millions d'euros de pertes par an avant compensation d'ici 2025. Cet objectif ne semble aujourd'hui pas atteignable au vu de la trajectoire prévisionnelle du déficit.

a. Quelle **appréciation** portez-vous sur ces réformes ?

b. **Quels effets ont eu ces réformes** sur les conditions de travail des agents et la situation des usagers du SUP ?

Les différentes réformes ont certainement eu un effet financier positif pour l'entreprise mais sont loin de rattraper le déficit qui se creuse depuis 2017. De plus, elles sont souvent à double tranchant et ne résolvent pas le problème de fond. Pour FO Com l'abandon du J+1 ouvre la porte à la remise en cause du 6 jours sur 7. Or, le 6 jours sur 7 permet l'homogénéité entre la distribution du courrier et les autres objets. Sans compter que la fréquence permet le développement de nouveaux services et assure un lien social apprécié des citoyens.
La Poste a également augmenté ses tarifs, de 57% en 7 ans. Cette solution a également ses limites. Car trop augmenter c'est créer de l'inégalité au sein de la population et c'est participer au développent du numérique au détriment de la lettre.
Ces réformes ont enfin participé à la baisse de la qualité de service. La critique des usagers envers leur Poste montre que les effets sont négatifs d'autant que les offres proposées ne correspondent pas toujours aux besoins des clients.

Les réformes ont des impacts forts sur l'emploi pérenne qui est menacé et sur les moyens de remplacement. La recherche de productivité s'est traduite par une dégradation des conditions de travail avec des difficultés de remplacement et de formation. La baisse de la qualité de service en est également une conséquence.

Cette dégradation se traduit par une accidentologie et un absentéisme en hausse, un accroissement de la fatigue mentale ainsi qu'une perte d'attractivité de la filière qui, aujourd'hui, peine à recruter.

Quant aux clients, le service ne leur correspond plus forcément avec moins de fréquence de distribution notamment. Le turn-over des facteurs (réorganisations, absentéisme...) procure un sentiment de frustration chez les clients qui n'ont plus « leur facteur » avec qui les relations et le lien dépassaient la simple distribution de leur plis et colis (confiance, service, présence…).

- **S'agissant de la mission d'aménagement du territoire (MAT)**

4. La Cour des comptes estimait dans sa mission flash 2023 que la **mission aménagement du territoire** devait faire l'objet d'un « nécessaire remise à plat » au vu de sa trajectoire budgétaire dans la mesure où elle répondait à « un besoin social moins évident » :

a. Présenter les **évolutions** dans les modalités de la MAT au cours de la dernière décennie pour améliorer le service et la trajectoire budgétaire. Quel bilan faites-vous de ces restructurations ?
b. **Quels effets** ont eu ces réformes sur les conditions de travail des agents et la situation des usagers de la mission aménagement du territoire ?
c. Quel est le calendrier des négociations entre l'AMF, la Poste et l'État s'agissant du **prochain contrat de présence postale** (2026-2028) ? Quels premiers retours sur ces négociations ? Les syndicats y sont-ils associés ?

Sous le terme aménagement du territoire, on parle bien de points de contact et non des bureaux de plein exercice.
Nous considérons cet aménagement du territoire comme une « spirale infernale » depuis de nombreuses années. La fréquentation baisse donc les amplitudes horaires diminuent, ces nouveaux horaires ne répondent pas aux besoins des clients donc la fréquentation baisse à nouveau ce qui se traduit par une fermeture du bureau de plein exercice ou une transformation vers une APC (agence postale communale) ou RPC (relais poste

commerçant). On ne regarde que la fréquentation et la rentabilité ce qui est antinomique avec la mission d'aménagement du territoire.

La population ne retrouve pas les mêmes produits et ne dispose pas des mêmes services dans un point de contact que dans un bureau de plein exercice. Ainsi, les bureaux sont transformés et les réorganisations s'enchaînent. Le service se dégrade, les offres diminuent. Pour les citoyens, c'est l'éloignement du service postal dans son ensemble.
Ces réformes ont ainsi fait reculer la présence républicaine. Dans certains endroits (milieu rural, banlieues) il n'y en a plus. Rappelons que le mouvement des gilets jaunes est parti de citoyens qui se sentaient abandonnés voire méprisés. A transformer et fermer, on fragilise la démocratie.
Côté postiers, les effectifs sont en constante diminution et les déplacements des agents de plus en plus importants. Risques routiers, fatigue, déclassement en sont les conséquences.

Les syndicats ne sont pas associés aux négociations entre l'AMF, la Poste et l'Etat, ce qui est bien regrettable. Et nous n'avons aucune information à ce jour.

- **S'agissant de la mission de distribution de la presse**

5. La Cour des comptes estimait que la **réforme de la distribution de la presse** devrait permettre de limiter le déficit à 147 millions d'euros en 2023. Cet objectif ne semble aujourd'hui pas atteignable au vu de la trajectoire prévisionnelle du déficit.

a. Quelle **appréciation** portez-vous sur les différentes réformes intervenues sur cette mission ?
b. **Quels effets** ont eu ces réformes sur les conditions de travail des agents et la situation des usagers de la mission distribution de la presse ?

La distribution de la presse est une mission fondamentale dans une démocratie. Cette mission contribue à la circulation de l'information, des idées et des opinions par un opérateur neutre. Même aujourd'hui, elle a toute sa place dans la mesure où tout le monde n'a pas accès aux nouveaux modes de communication que sont notamment les réseaux sociaux (illectronisme, zones blanches etc…). D'ailleurs, cette mission est toujours inscrite dans le dernier contrat d'entreprise. Par contre, il convient de se poser la question de savoir quelle presse doit-on subventionner ? Certaines publications n'informent pas au sens du débat démocratique et de la circulation des idées.

De plus, les grands éditeurs de presse n'ont pas tous besoin de subventions et pour certains, il serait judicieux de leur demander de mettre un peu plus la main à la poche pour aider à la compensation. Une distinction doit être faite entre gros et petits éditeurs.
La non distribution quotidienne voire hebdomadaire de la presse a eu un impact sur les agents (impopularité de la démarche postale) sans compter le droit fondamental à l'information. La newsletter ou internet de façon générale reste complémentaire.

● **S'agissant de la mission d'accessibilité bancaire (MAB)**

6. Quelle **appréciation** portez-vous sur la situation actuelle de la MAB ?

La mission d'accessibilité bancaire est essentielle car elle permet aux exclus du système bancaire classique d'accéder à des services de base. Grâce à l'accès au livret A, à la possibilité d'effectuer des opérations de faibles montants gratuitement, c'est une véritable inclusion économique qui est ainsi réalisée au profit de nos concitoyens les plus fragiles.
FO considère que cette mission fait l'honneur du service public et de La Banque Postale dans un domaine où la maximisation des profits est le plus souvent la raison d'être de l'activité des opérateurs bancaires.
C'est une mission citoyenne, à caractère 100% social et qui doit être financée à 100% sous peine, si elle n'était pas remplie, de supporter des coûts plus élevés pour la Nation par le risque d'exclusion économique et sociale qui en découlerait. C'est donc une nécessité absolue et il est essentiel que La Banque Postale dispose des moyens nécessaires pour l'assurer.

7. Quelle appréciation portez-vous sur les **conditions de travail des agents** ?

La clientèle postale, pour une partie, est plus fragile et sensible ; elle estime manquer parfois de reconnaissance faute de moyens humains pour l'accueillir. Dans certains bureaux, nous constatons plus d'incivilités. La Poste a cependant mis en place des process pour réduire le nombre d'incivilités et accompagner les agents concernés.
Il manque également aux personnels une reconnaissance financière pour compenser la difficulté de la tâche et la forte présence clients à certaines périodes du mois.
Enfin, la mission d'accessibilité bancaire se heurte aux objectifs commerciaux que doivent atteindre les bureaux de poste.

8. Quels sont, selon vous, les **axes d'amélioration possibles** pour la MAB ?

Deux axes d'amélioration en terme d'organisation :
Permettre de servir les clients dans de meilleures conditions à la fois pour eux et pour les postiers.
Conserver un maillage suffisant de bureaux de poste de plein exercice dans les secteurs ruraux comme urbains.
En effet, La banque postale doit pouvoir s'appuyer sur un réseau de bureaux de poste pour, à la fois répondre à la mission d'accessibilité bancaire et développer les produits nécessaires à sa viabilité financière. D'où la nécessité de garder des bureaux de poste. Notons que La Banque Postale est moteur dans le développement du Groupe et doit rester forte dans le cadre d'un pôle de bancassurance. Pour se faire, elle a besoin d'un réseau solide et dense.

- **S'agissant des autres missions de service au public de La Poste**

9. Quelle appréciation portez-vous sur la stratégie de diversification de La Poste qui tente de développer des **missions de service au public** non prévues par le législateur avec les collectivités, entreprises et opérateurs (portage des repas et médicaments, détection des fragilités, lutte contre l'isolement, recyclage des déchets, recensement de la population, lutte contre l'exclusion numérique, surveillance de l'état des routes…) ?

La Poste a eu sans cesse le mérite de diversification et de recherches de nouvelles activités. Mais pour trouver de nouveaux relais de croissance, la Poste doit investir et former. Or, tout investissement, que ce soit la recherche, la formation ou la transformation de l'outil industriel, est aujourd'hui ralenti par la charge financière que l'Etat laisse au Groupe. Les retombées économiques des nouveaux services sont décevantes, ces nouvelles activités ne compensant pas les effets financiers de la chute des volumes du courrier. Or La Poste a tout son rôle à jouer dans le lien social entre elle et la population. Le portage des repas, la détection des fragilités, le statut d'aidant familial, (les aidants pèsent de plus en plus dans notre société), la lutte contre l'isolement ou l'exclusion numérique (15,7% de la population souffre d'illectronisme et 30,3% a des compétences numériques faibles) sont des axes majeurs à développer.

10. Souhaitez-vous porter des **sujets particuliers** à l'attention des rapporteurs ?

Pas de sujets en particulier mais, en guise de conclusion, FO Com tient à réaffirmer, une fois de plus, que le désengagement de l'Etat est mortifère, à plus ou moins long terme, pour la Poste et les postiers. Au-delà des constats et des études, il est temps, maintenant, d'en prendre conscience.
L'ADN de la Poste, ce sont ses missions de service public et les citoyens français ne peuvent s'en passer. Rappelons-nous 2020 ; les postiers, indispensables à la Nation, se sont retrouvés en première ligne.

Maintenant, il ne nous reste qu'une seule question :
Le service public (postal ou autre d'ailleurs) intéresse-t-il encore nos gouvernants ? Et si oui, sont-ils prêts à le financer ?
Rappelons que le service public, n'est, par essence même, pas rentable, au sens économique mais que c'est un investissement pour les citoyens et la Nation.
Il n'y a pas de République sans service public.