



Paris, le 8 juillet 2010

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### La Poste : un service public face à un défi sans précédent, une mutation nécessaire

Ce rapport public thématique est le résultat des contrôles conduits par la Cour sur l'ensemble du groupe La Poste pour la période 2003-2009.

La Cour le rend public au moment où La Poste doit procéder à une importante augmentation de capital et où un accord sur sa valorisation doit aboutir. La Cour a déjà déploré que des extraits choisis, partiels et partiels d'une version provisoire de ce rapport aient été divulgués dans la presse. Aujourd'hui, elle **met en garde contre les tentatives d'instrumentalisation de son rapport** et insiste sur le fait que la tonalité de **certains articles de presse déjà publiés, qui comportent des erreurs ou inexactitudes**, ne reflète pas toujours celle de son rapport, en particulier sur la qualité du service rendu aux usagers.

Ainsi, **contrairement à ce qui a été écrit dans certains articles, seuls 10% des bureaux de poste ont une activité inférieure à une heure par jour**, selon le rapport de la Cour. Ce sont les points de contact en partenariats, qui ont une activité moyenne inférieure à une heure par jour dans leur quasi totalité, ce qui n'est ni surprenant ni critiquable, car ils ont été précisément mis en place pour cela. Ces points de contact ne sont pas tenus par des agents de La Poste.

**La Poste a beaucoup changé** depuis le constat plutôt sévère porté par la Cour en 2003. Mais **ces évolutions positives pourraient s'avérer insuffisantes** pour faire face au **recul profond et structurel du courrier** sous l'effet du développement des échanges électroniques, et à **l'ouverture complète du marché postal au 1<sup>er</sup> janvier prochain** à la concurrence intra-communautaire.

Le rapport dresse un bilan de la stratégie de modernisation menée depuis 2003. Il analyse les défis sans précédent auxquels le groupe va devoir faire face dans les années à venir.

Au début des années 2000, ce grand service public se trouvait dans une situation très fragile. **Avec l'aide de l'Etat**, qui a placé l'entreprise dans une situation de concurrence comparable à celle des principaux opérateurs postaux en Europe, **La Poste a franchi, au cours des dernières années, avec une réelle réussite, des étapes significatives de son redressement** : la gestion de l'entreprise a été mise au standard des grandes entreprises ; l'outil industriel a été profondément modernisé ; les activités du colis et de l'express se sont hissées au deuxième rang en Europe ; les services financiers des CCP sont devenus avec La Banque Postale une banque. Elle avait réussi à rétablir ses comptes et à faire progresser fortement ses résultats financiers.

Cependant, la **priorité accordée à l'automatisation du courrier** (environ 3 Md€ d'investissement dans le projet Cap Qualité Courrier) a pesé sur une **politique de développement des relais de croissance qui s'est avérée moins volontariste** qu'elle aurait pu l'être, et moins ambitieuse que celle conduite par les principaux concurrents européens. La Poste n'a, par ailleurs, réduit que pour partie les handicaps qui étaient les siens quant au **coût de son réseau, aux performances insuffisantes des activités financières, à ses retards de productivité**. Son endettement reste élevé.

Face au choc du courrier intervenu en 2008, La Poste doit désormais reconstruire sa stratégie de développement.

Elle vient d'arrêter un projet stratégique « Ambition 2015 ». Face à une perspective de réduction des volumes du courrier qu'elle évalue à 30 % entre 2008 et 2015, l'entreprise se fixe pour objectif de revenir progressivement aux niveaux de rentabilité qui prévalaient avant la crise, en poursuivant cinq priorités, relatives notamment aux missions de service public, aux équilibres financiers et à la qualité de service.

S'appuyant sur ses atouts incontestables, La Poste doit se donner les moyens de concrétiser ces ambitions. A cette fin, elle devra notamment **réduire ses coûts, concrétiser les gains de productivité résultant de ses efforts d'industrialisation, réduire le coût de ses fonctions supports, optimiser l'organisation de son réseau, ajuster son modèle social**. Elle devra par ailleurs assurer les conditions d'une **montée en puissance des relais de croissance créateurs de valeur, en particulier La Banque Postale, GeoPost et ColiPoste**. L'amélioration de la qualité de service et la pleine exécution des quatre

missions de service public sont également essentielles. La Cour formule, à cet égard, une recommandation visant à relever l'objectif de qualité de la distribution en J+1 et à élargir les horaires de dépôt du courrier dans les boîtes aux lettres.

Les relations entre La Poste, son nouvel actionnaire la Caisse des Dépôts et Consignations et l'Etat devront être définies de manière à accompagner le développement de cette stratégie d'avenir et faire l'objet d'un pacte d'actionnaires. L'entrée de la Caisse des Dépôts au capital de La Poste ne peut en effet pas se réduire à une simple participation financière.

Au regard de ces enjeux, la Cour formule 17 recommandations, adressées aux pouvoirs publics et à l'entreprise afin de mettre en œuvre un nouveau développement à la hauteur des défis de demain.

#### **Recommandations aux pouvoirs publics**

1. Conclure un pacte d'actionnaire entre l'État et la CDC dans le but de donner sa pleine signification à cette nouvelle répartition du capital et de développer les synergies potentielles entre La Poste, la Caisse et certaines de leurs filiales.
2. Dès lors qu'elle disposera des capacités financières, humaines et techniques adéquates, étendre l'agrément de la Banque Postale à l'octroi de crédit aux personnes morales, en orientant prioritairement ses efforts vers les petites et moyennes entreprises (PME), y compris les très petites entreprises (TPE), ainsi que vers les associations.
3. Relever significativement l'objectif de qualité de la distribution en J+1 et le rendre plus effectif dans un périmètre géographique pertinent. Dans le même temps, élargir la plage utile pour la remise du courrier en permettant un dépôt plus tardif dans un nombre plus élevé de boîtes aux lettres.
4. Examiner en 2013 la compensation des coûts supportés par La Poste au titre des missions de service public au regard de l'évolution des besoins du public et des entreprises, du périmètre de ces missions et de la rentabilité du groupe.
5. Examiner, dans ce même esprit, la question de l'assujettissement de La Poste à la taxe sur les salaires qui la place dans une situation d'inéquité concurrentielle.

#### **Recommandations à La Poste**

6. Réaliser des simulations complémentaires tournant autour d'une hypothèse alternative de baisse des volumes économiques du courrier de 40 % entre 2008 et 2015.
7. Renforcer la qualité de service en priorité pour résoudre la question de l'accueil et de l'attente dans les bureaux de poste, sans délaisser les petits bureaux, et améliorer les modalités de livraison des colis aux particuliers.
8. Réduire les charges fixes, notamment en rationalisant l'organisation des fonctions support au sein de chaque métier ainsi que la gestion du parc immobilier du groupe, qui représente son deuxième poste de charges.
9. Tout en maintenant le nombre des points de contact, poursuivre leur transformation en partenariats et engager un effort de réduction du poids de leurs structures de gestion.
10. Clarifier les lignes de responsabilité entre La Banque Postale et l'Enseigne.
11. Permettre le plein effet des perspectives de départs naturels en instaurant une complète fluidité entre les secteurs en décroissance et les activités en développement.
12. A cet effet conférer une importance prépondérante à la formation qualifiante des agents en place pour leur permettre d'évoluer vers les nouveaux emplois qui pourront leur être proposés et renforcer l'efficacité des dispositifs existants de mobilité interne et externe.
13. Disposer d'organisations plus performantes et plus adaptables en fonction des besoins de l'entreprise, notamment pour la distribution du courrier.
14. Pour ColiPoste, élargir les choix de livraison proposés aux clients, renforcer sa présence dans le commerce électronique, développer le colis standard de particulier à particulier en Europe.
15. Pour l'express, poursuivre son implantation internationale, sans viser le créneau des grands intégrateurs mondiaux.
16. Pour les métiers connexes du courrier, tirer profit des complémentarités existantes entre les diverses sociétés du pôle documentaire, privilégier la recherche de valeur ajoutée et l'innovation, tout en demeurant prudent quant aux opérations de croissance externe en Europe.
17. Affirmer la capacité du groupe à faire des offres commerciales globales impliquant tous ses métiers.

---

#### **Contacts presse :**

Denis GETTLIFFE – Responsable des relations presse  
Tél : 01 42 98 55 77 – [dgettliffe@ccomptes.fr](mailto:dgettliffe@ccomptes.fr)

Dorine BREGMAN – Directrice de la communication  
Tél : 01 42 98 98 09 - [dbregman@ccomptes.fr](mailto:dbregman@ccomptes.fr)