

L'ACTU DU CA

Le conseil d'administration de La Poste s'est réuni le 3 novembre 2011. Parmi les sujets abordés, nous retiendrons l'activité du Groupe au troisième trimestre, l'évolution du contrat de service public État-La Poste et les conséquences pour La Banque Postale de l'éclatement de DEXIA.

.....

1. L'ACTIVITÉ AU TROISIÈME TRIMESTRE

Notre « Actu du CA » de septembre décrivait la photographie financière du 1^{er} trimestre. Qu'en était-il fin septembre, alors que l'horizon économique et social s'obscurcissait ? Il se trouve que les mois d'été n'ont pas révélé, à quelques exceptions près, de signes forts d'essoufflement. En juillet-août-septembre, le résultat d'exploitation progresse de 213 millions, soit 717 millions en cumulé depuis le début de l'année.

Les performances du courrier et du colis express dépassent de 29,3 % et de 22,1 % les objectifs, avec un écart respectif de -0,3 % et de + 19,2 % sur une année. En volume, le courrier se tasse de -3,1 %, tandis que le colis (+1,6 %) et l'express (+7,5 %) progressent. Le résultat d'exploitation des activités bancaires recule de -31,6 % par rapport à l'objectif et de -46,1 % sur la période de référence : la décote de la dette grecque et la dégringolade des portefeuilles de valeurs mobilières sont passées par là.

■ **COMMENTAIRE :** Même si on peut raisonnablement penser que la rétraction du résultat annuel sera faible, il convient de ne pas se leurrer : les effets tangibles du défaut de croissance vont bientôt se faire sentir. Dans quelle mesure ? Nul ne peut le dire avec certitude. Sensible aux aléas des marchés financiers comme à ceux de l'économie réelle, La Poste est désormais placée sous le signe du point d'interrogation.

2. MISE À JOUR DU CONTRAT DE SERVICE PUBLIC

En juillet 2008, l'État et La Poste concluaient un contrat de service public pour la période 2008-2012. Son but : préciser les modalités d'exercice et de financement des quatre missions de service public assignées à La Poste par la loi. Certaines dispositions de la loi du 9 février 2010, l'introduction et la réévaluation de quelques indicateurs de qualité de service ont conduit les signataires du contrat à y apporter des avenants. Qu'y a-t-il de neuf dans chacun des domaines concernés ?

2.1 Le service universel

Deux offres apparaissent dans le catalogue du service universel : la lettre verte, distribuée en J + 2 et la lettre en ligne, expédiée par internet et distribuée par le facteur en J + 1.

Parmi les critères de qualité de service introduits on peut citer :

- La réduction des délais excessifs de distribution des lettres et des colissimo guichet : respectivement < 1,2 % au-delà de J + 3 ; < 2 % au-delà de J + 4 ;
- 95 % de taux de réponse aux réclamations sur le colis domestique et la lettre dans un délai de 21 jours ;
- Maintien de l'objectif à 85 % pour la lettre J + 1 ;

- Maintien de l'objectif à 87 % pour le colissimo guichet en J +2 ;
- Mise en place d'un indicateur relatif à l'heure limite de dépôt du courrier ;
- Objectif de J +2 pour la lettre recommandée et instauration d'un indicateur sur la perte des lettres recommandées.

■ **COMMENTAIRE** : Plante adventice européenne dans le service public « à la française », le service universel a hérité de ce dernier certains critères, dont celui d'adaptabilité. Une nouvelle offre de prestations peut justifier des modifications du contrat de service public, à condition que leurs incidences ne défigurent pas l'ensemble. Au cas contraire, et vu les multiples changements tarifaires et commerciaux qui interviennent en quatre ans, on pourrait se contenter de mettre à jour le catalogue du service universel plutôt que d'encombrer de chiffres et d'exégèses un contrat qui gagnerait à demeurer clair et solennel, axé sur des engagements essentiels.

De même, il serait pertinent de distinguer l'obligatoire de l'optionnel. Fallait-il introduire la lettre verte dans le contrat de service public, alors que le J +1 constitue la référence prioritaire et obligatoire pour le service universel ? En outre, l'apparition d'un nouveau produit ne peut être motivée par le dessein de transformer le droit en réorientant les besoins des clients. L'ARCEP l'a rappelé, tout en diligenter une enquête sur les conditions de commercialisation de la lettre verte.

Afin d'affiner l'argumentation, il serait également utile de comparer, au-delà des slogans et des jugements a priori, toutes les conséquences sur la santé et la qualité de vie des populations d'un basculement du transport aérien vers la route. Sans oublier, bien entendu, d'être transparent sur le devenir des conditions de travail des postières et des postiers concernés. À propos des lettres recommandées, on ne peut qu'adhérer à la volonté d'en améliorer le traitement, notamment au plan de la sécurité, mais l'objectif naturel, compte tenu de la valeur accordée à ce produit par le client, ne devrait-il pas être naturellement le J +1 ? Tout système, même le plus fiable, présente des failles marginales : elles doivent être réduites au maximum. Dès lors, est-il commercialement judicieux de postuler ouvertement, sous couvert d'un indicateur, comme acceptable la perte d'une lettre recommandée ?

2.2 Transport et distribution de la presse

Cette mission, qui relève du service public proprement dit, fait l'objet d'un accord tripartite État-Presses-La Poste qui couvre la période 2009-2015. Le coût global s'élève à plus d'un milliard d'euros par an. Malgré les subventions acquittées par les éditeurs et l'État, 341 millions restaient à la charge de La Poste en 2010. Des efforts ont été demandés aux éditeurs (donc aux lecteurs...) : les tarifs augmenteront de 11 % à 25 % sur 12 ans. En revanche, l'État diminuera sa quote-part. Elle passera de 242 millions en 2011 à 232 en 2012, 217 en 2013, 200 en 2014 et 180 en 2015. Soit une diminution de 62 millions en cumulé...

■ **COMMENTAIRE** : Il est probable que l'État se désengagera après 2015. C'est pourquoi La Poste a été « invitée » à compenser ce lâchage par des gains de productivité à hauteur de 200 millions. Comment y parvenir ? En escomptant une attrition des volumes traités, due aux transferts vers internet, mais aussi par un recours massif au « portage », c'est-à-dire à la sous-traitance. Les exemples actuels, de type « low-cost », ne sont encourageants ni pour la qualité de service, ni pour les conditions de travail de salariés sous-payés. Le portage a progressé de 3 % en 2010, la distribution par La Poste a baissé de 8 %. Au lieu de parier sur le phénomène de substitution technologique, les pouvoirs publics devraient se demander si les critères de délivrance des subventions ne devraient pas être revisités. Comme le soulignait déjà Force Ouvrière en 2002 devant la Commission des affaires économiques du Sénat : est-il normal que des groupes de presse, par ailleurs intégrés à de puissantes holdings, soient aidés par une entreprise publique et par les contribuables ?

Aux conditions d'ordre financier devraient pouvoir s'en ajouter d'autres tenant à la nature même des publications. Rappelons que le fondement de l'aide à la presse relève de la philosophie des Droits de l'Homme : promouvoir la liberté d'expression et d'opinion. Par principe c'est le débat d'idées qui devrait être soutenu. Peut-on assimiler la presse « people » ou une revue de pêche au « *développement des lumières accéléré par l'imprimerie* » vanté par Boissy d'Anglas en 1796 ? Sur les 10 864 titres qui, en 2008, bénéficiaient de l'agrément de la commission paritaire et donc éligibles à des aides, seuls 377 pouvaient se réclamer de la presse d'opinion... Ce foisonnement réclame un passage au crible. Même en prenant en compte le domaine culturel et en faisant preuve de tolérance sur des frontières parfois indécises, une sélection plus sourcilieuse générerait des économies tout en préservant l'esprit et la lettre de la loi. Ce serait, in fine, aux tribunaux de trancher ce qui relève vraiment de l'opinion et du développement des lumières...

2.3 L'accessibilité bancaire

Son vecteur principal est le Livret A. Alors que la distribution de ce produit fut élargie en 2008 à l'ensemble des banques, le rôle historique dévolu à La Poste s'est trouvé confirmé par la loi de modernisation de l'économie. Rappelons ces obligations spécifiques :

- Ouverture d'un Livret A à toute personne qui en fait la demande ;
- Dépôt et retrait gratuit à partir de 1,50 euros contre 10 euros pour les autres banques ;
- Domiciliation des virements et prélèvements pour certaines opérations (*minimum sociaux, factures de gaz et d'électricité*).

La loi du 9 février 2010 introduit une nouvelle disposition : la prévention du surendettement. Cette vigilance concerne le micro-crédit et le crédit renouvelable. Le contrat de service public sera donc complété en ce sens.



CONTACTEZ VOTRE ADMINISTRATEUR
michel.pesnel@fo-com.com

Concernant le crédit renouvelable, La Banque Postale devra respecter un devoir d'explication et, le cas échéant, suspendre ou diminuer le montant du plafond du crédit. Un dispositif de détection des difficultés des débiteurs sera mis en place.

■ **COMMENTAIRE:** Nonobstant ces adjonctions, l'impératif d'accessibilité doit aussi s'entendre au sens propre : accéder physiquement à un service. Or l'obligation de proposer le Livret A ne joue, selon la loi, que pour les établissements « organisés à cet effet ». Ce qui est loin d'être le cas pour tous les points de contact, aussi bien en termes d'éventail des prestations (possibilités techniques, connaissances professionnelles) que de facilités de caisse... Les bénéficiaires de minima sociaux sont pourtant répartis sur tout le territoire...

Autre problème : comme chaque mission de service public, l'accessibilité bancaire génère un coût... qui n'est pas officiellement évalué aujourd'hui : le seul vraiment cerné est celui du Livret A, estimé par La Poste à 550 millions en 2008, avec un déficit final de 75 millions.

Car le coût de gestion des clientèles modestes est élevé. Fin 2010, 55 % des avoirs affichaient un encours inférieur à 150 euros, soit 0,56 % du total. En compensation de ce rôle social, La Banque Postale s'est vu accorder une rémunération supplémentaire. Fixée à 280 millions en 2009, elle sera progressivement ramenée à 210 millions en 2014, sans préjuger la suite. Soit un manque à gagner de 70 millions. Même si, crise aidant, les dépôts sur le Livret A enflent jusqu'à un certain point, qui comblera à terme ce déficit structurel, sinon La Banque Postale elle-même ?

Gardons aussi à l'esprit que, pour importante qu'elle soit, la problématique du Livret A n'épuise pas le thème de l'accessibilité. Celle-ci recouvre aussi le droit d'ouvrir un compte-courant. Beaucoup de banques, peu désireuses d'accueillir certains clients, les renvoient à la Banque de France qui les réoriente ensuite vers La Poste. C'est sans doute l'hommage du vice à la vertu. Toujours est-il qu'à l'avenir La Banque Postale ne devra pas faillir à sa réputation et continuer à accueillir les plus modestes et les plus fragiles.

L'accessibilité bancaire doit aussi concerner le crédit. À condition que les risques soient réduits, pour La Banque Postale comme pour les clients. La transparence des offres, des taux d'intérêts supportables sont des conditions sine qua non. La volonté de La Banque Postale de s'engager plus avant dans le microcrédit personnel, avec le concours du tissu associatif local, mérite d'être encouragée. Cela concerne des personnes exclues du crédit traditionnel. Le montant moyen du prêt : 800 euros. Il serait intéressant d'effectuer régulièrement des bilans d'étapes. Le lancement de microcrédits professionnel peut aussi s'avérer prometteur.

Toutefois, il est permis de considérer avec circonspection l'arrivée du crédit renouvelable dans la panoplie de La Banque Postale. Le « revolving » c'est comme le revolver : le coup de grâce est niché dans le barillet, au terme d'une spirale infernale. Il est vrai que la loi Lagarde dresse des garde-fous : explications claires sur le taux applicable et les durées de remboursement ; possibilité, en cas de problème, de suspendre ou de diminuer le plafond du crédit. À cet effet, La Banque Postale prévoit un dispositif de veille conduisant à une prise en charge en interne ainsi qu'un partenariat avec des spécialistes de l'accompagnement des personnes endettées. Ce luxe de précautions, louable en soi, confirme la dangerosité potentielle du produit. Certes ce dernier est légal, mais est-il pour autant souhaitable de le proposer ? Cet apport est-il essentiel à l'accroissement du produit net bancaire ? On peut se dire qu'après tout la banque est dans son droit, qu'elle n'a pas à donner des leçons de morale, que le libre arbitre des clients doit être respecté... Soit, mais en fin de compte, faut-il vraiment que La Banque Postale devienne une banque comme les autres ? Ne vaut-il pas mieux, sur des points symboliques, se démarquer plutôt que s'aligner ?

2.4 L'aménagement du territoire

La mise à niveau exigée par la loi du 9 février 2010 concerne d'abord le financement du réseau. Le taux d'abattement sur les taxes locales dont bénéficie La Poste pourra passer de 70 % à 95 %. Il s'élevait à 85 % en 2010, soit 156 millions d'euros entièrement reversés en fonds national de péréquation territoriale, chargé de financer la présence postale. Il sera de 170 millions par an pour la période 2011-2012.

Transcrivant la loi, le contrat de service public mentionne la barre de 17 000 points de contacts en deçà desquels on ne peut descendre. En avril 2011, ils étaient 17 076, répartis ainsi : 10 110 bureaux de poste, 6 934 « points partenariaux » et 32 bureaux militaires. Pour mémoire, en 2009, on comptait 10 574 bureaux, 4 600 agences et 1 826 points relais. Sont également précisées les nouvelles règles relatives aux décisions de transformation de bureaux et de modifications d'horaires (*accord nécessaire des communes, un seul changement d'horaire possible pendant la durée du contrat*). Deux programmes spéciaux sont dédiés à la présence postale dans les ZUS et dans les DOM (18 millions d'euros).

Un fait marquant : en 2010, La Poste a signé avec l'État et de grands opérateurs nationaux (EDF, SNCF...) ainsi que la CDC un accord national sur les services publics. Le but étant, de concert avec les collectivités locales, de mutualiser leur présence. Il s'agit aussi de développer les PIMMS (43 aujourd'hui), « Points Information Médiation Multiservices » qui visent à conseiller les usagers et à assurer des prestations de base (*vente de timbres, billets de chemin de fer...*).

■ **COMMENTAIRE:** Le principe selon lequel le montant des taxes locales dues par La Poste soit, pour sa quasi-totalité, versé au fonds de péréquation territoriale est entré dans les mœurs. Cela revient tout de même, au bout du compte, à faire retomber le financement de la présence postale sur les collectivités locales. Et aussi sur La Poste, puisque le coût global de cette présence est loin d'être couvert : l'ARCEP l'évalue à 269 millions et la Commission européenne à près de

400 millions... Quant au déficit final, La Poste l'estime à 132 millions. L'État appose sa signature sur des accords mais se garde bien de payer son écot. Pour pallier ces multiples dérobades, Force Ouvrière réclame depuis longtemps la mise en œuvre d'un fonds spécial gérant le financement des quatre missions de service public (cf. la contribution FO annexée au Rapport Ailleret). Dispositif qui mettrait La Poste à l'abri des foudres de la Commission européenne, laquelle pourrait considérer l'augmentation du capital de l'entreprise comme une aide d'État induue.

Sacraliser par la loi les 17 000 points de contact ne doit pas oblitérer le fait que cette formule désigne trois types d'accessibilité fort dissemblables en termes de prestations, de qualité de service, de sécurité d'emploi. On ne peut nier qu'il faille tenir compte des évolutions sociologiques, démographiques et techniques; il est compréhensible qu'un relais poste vaille mieux que rien. Mais ce bon sens apparent doit être mis en balance avec les réalités, la qualité et l'éventail des prestations rendues: les zones périurbaines se densifient et les campagnes se repeuplent, c'est une tendance de fond. Ne laissons pas les agences bancaires capter ce marché d'avenir: l'épicier et l'employé municipal ne compenseront pas le retrait du guichetier. Enfin, Force Ouvrière ne peut que se réjouir du retour de la polyvalence entre les services publics: nécessité fait loi.

3. L'ONDE DE CHOC DE DEXIA...

Au moment où ces lignes sont écrites, la désintégration de DEXIA, édifice belgo-franco-luxembourgeois, ne fait plus la une de l'actualité. Jusqu'à quand? Car si les contribuables français ont déjà perdu plusieurs milliards d'euros depuis 2008, ils demeureront longtemps sous la menace des pertes potentielles logées dans la « bad bank », héritage laissé par ce monstre d'incompétence et de mégalomanie que les actionnaires publics, tel Frankenstein avec sa créature, ont été incapables de maîtriser.

De façon imprévue, La Poste est touchée par l'onde de choc: l'écroulement de DEXIA met davantage en difficulté les collectivités locales: 7 milliards de besoins de crédit ne trouvaient pas de prêteurs en septembre, obligeant l'État à solliciter – encore une fois – la CDC à hauteur de 3 milliards d'euros, prélevés sur les fonds d'épargne... et distribués pour moitié par les banques. La Banque Postale a donc été appelée à la rescousse. De rudes discussions sont en cours, car La Poste ne souhaite pas que l'argent de ses clients soit gagé pour prêter aux collectivités. On peut la comprendre et saluer cette ténacité car, si les liquidités de La Banque Postale étaient trop sollicitées, c'est la structure même du plan d'entreprise qui serait à revoir. Aujourd'hui La Poste est soumise à de fortes pressions: les collectivités locales ont besoin d'argent au plus vite; la Caisse des Dépôts ne souhaite pas supporter longtemps la plus grosse part du fardeau et l'État se montre lui aussi impatient...

Ce dont on est sûr, c'est que La Poste et la CDC vont créer une filiale consacrée à la commercialisation et à la gestion de nouveaux prêts aux collectivités locales, détenue à 65 % par La Banque Postale et à 35 % par la CDC, cette filiale financera ses crédits en empruntant à une société foncière, DEXMA, laquelle appartient pour l'instant à DEXIA crédit local. Le schéma prévoit que le capital de cette société sera réparti ainsi: 65 % pour la CDC, 30 % pour Dexia crédit local, 5 % pour La Banque Postale. On n'en sait pas plus, mais suffisamment pour aligner de fortes interrogations:

- Ce nouveau métier pourra-t-il réellement s'exercer d'ici six à sept mois, eu égard à sa complexité? Quelle part y sera prise par les postiers et les anciens salariés du Crédit local?
- S'il est confirmé que La Banque Postale n'aura pas à gérer les prêts en cours et leur image désastreuse, elle n'en sera pas moins impliquée dans DEXMA. Or, cette société, qui possède plus de 77 milliards d'actifs, est la créancière des collectivités françaises à hauteur de 40 milliards, dont 10 milliards de crédits toxiques. Même si l'État apporte jusqu'à 70 % de garantie en cas de pertes, qui payera les 30 % restants?
- DEXIA, ce sont aussi des prêts... à des collectivités locales étrangères et un portefeuille conséquent de créances souveraines: plus de 37 milliards! Qui payera en cas de défaut ou de décote?
- Les prêts accordés par La Banque Postale seront financés par DEXMA: celle-ci ira-t-elle sur le marché obligataire, relançant une spirale de dette souveraine, ou bien s'adressera-t-elle aux fonds d'épargne de la CDC? Cette dernière option nous paraît préférable: le public doit prêter au public.
- Quel avenir pour les 1 300 salariés de Dexia Crédit Local, qui ne sont pas responsables de l'impérite de leurs patrons mais qui peuvent devenir des boucs émissaires?

Ce désastre financier et humain génère bien d'autres interrogations et inquiétudes. Nous y reviendrons quand l'ensemble du dispositif sera officialisé. Il est dommage que le renforcement du rôle public de La Poste se fasse sous la pression des circonstances et dans la précipitation. Acteur plus que jamais incontournable, La Poste devra éviter de devenir une vache à lait ou un simple intermédiaire de financement. Amenée à s'engager auprès des collectivités, elle ne doit pas hésiter à y déployer d'autres offres commerciales. Quoiqu'il en soit, le destin d'un acteur financier public n'est pas de socialiser des pertes privées, mais de servir l'intérêt général.



CONTACTEZ VOTRE ADMINISTRATEUR
michel.pesnel@fo-com.com