



COURRIER EN RADE LE NAUFRAGE DE LA

Dans des dizaines de communes, le courrier n'arrive plus en temps et en heure... Quand il arrive ! Entre facteurs précarisés, bureaux de poste fermés, centres de tri supprimés et colère des usagers, La Poste est devenue un symbole de la casse des services publics.

PAR THOMAS RABINO

SOCIÉTÉ ANONYME DEPUIS 2010, La Poste s'est lancée dans une chasse aux coûts, avec un effet désastreux sur l'efficacité de ses missions.

A Gignac-la-Nerthe, près de Marseille, on frôle la crise de nerfs. Depuis l'été dernier, le courrier acheminé dans les quartiers périphériques de cette commune résidentielle de 9 000 habitants accuse un retard qui dépasse parfois une semaine. « C'est un gros problème pour les factures, les recommandés ou les documents administratifs », constate Stéphanie, commerciale dans une boutique de menuiserie. Le mal est profond : à la sortie du collège, des parents et leurs enfants venus des villes environnantes confient leur exaspé-

ration : « Les achats par Internet arrivent deux semaines plus tard », assurent Charlie et Mattéo, âgés de 15 ans, venus de Sausset-les-Pins. C'est pour cette raison que Julien, gérant d'un garage tout proche, a « renoncé à travailler avec La Poste ou sa filiale Chronopost ».

Ces dysfonctionnements existent ailleurs sur le territoire. A Jonage, à 20 km de Lyon, un agent municipal parle d'une « situation ubuesque » : « On doit poser des RTT pour faire la queue à La Poste en effectifs réduits et espérer récupérer notre courrier ! » A Courchevel, la ville a procédé à un réaménagement toponymique – rien que ça – afin de faciliter le travail des facteurs, mais rien n'y fait.



Jean-François Fernandez / MaxPPP

Yves Fossey / MaxPPP

service public n'est plus assuré», prévient la mairie de Bures-sur-Yvette. La ville avait de surcroît investi il y a une dizaine d'années 2 millions d'euros dans la construction d'un bureau de poste et obtenu des garanties sur sa pérennisation... avant de le voir fermer.

Le 28 décembre 2019, le *Télégramme* faisait état de « 200 000 courriers en souffrance » recensés par la CGT au centre de tri d'Ergué-Gabéric, dans le Finistère. A Wintzenheim, près de Colmar, le maire posait une question centrale sur les réseaux sociaux, qui fourmillent de réclamations: « La Poste est-elle encore un service public ? »

Légalement, La Poste doit assurer la distribution du courrier six jours sur sept. Mais, depuis une quinzaine d'années, on assiste à un véritable bouleversement: l'essor des communications électroniques, qui entraîne une baisse continue du volume de courrier, s'est accompagné de la libéralisation du marché sous l'égide de l'Union européenne, introduisant une rude concurrence sur le secteur des colis. Non rentables, les plis classiques n'ont jamais attiré les entreprises privées. Devenue société anonyme en 2010, La Poste s'est lancée dans la chasse aux coûts. Ses premières victimes? Les facteurs.

« Ce métier jouit historiquement d'une bonne image », rappelle Paul Bouffartigue, sociologue à l'université d'Aix-en-Provence, qui travaille sur les problématiques liées à La Poste depuis près de vingt ans. « C'est le seul agent de service public en uniforme que l'on côtoie tous les jours, et avec lequel on entretient un contact. Il crée

LES FACTEURS étaient 100 000 en 2000, ils sont moins de 70 000 aujourd'hui. Ici, Jocelyne Loeuillet, à Pesmes (Haute-Saône), à qui, en 2012, on voulait imposer une tournée en voiture plutôt qu'à vélo. Par ailleurs, les files d'attente se multiplient: 6 000 bureaux de poste ont fermé entre 2005 et 2017.

du lien social. » Reste que cette image d'Epinal vole en éclats sous les coups d'une réorganisation à marche forcée. Traditionnellement, un facteur commençait sa journée vers 6 h 30 par le tri du courrier, avant sa tournée, dont il élaborait l'itinéraire. Autour de 14 heures, son travail était fini, et le cycle se répétait du lundi au samedi, en échange d'un salaire à peine supérieur au Smic (1 500 € en fin de carrière). Acquis à l'ancienneté, une bonne tournée permettait, au moment des étrennes, d'enregistrer deux ou trois mois de salaire supplémentaires.

Un métier désincarné

A partir des années 2000, tri et distribution ont été séparés dans un nombre croissant de zones postales, et les facteurs, jusque-là bien identifiés par les riverains, sont de moins en moins titulaires de leur tournée. « Quand on connaît les habitudes des habitants, on est efficaces », témoigne Yann Remlé, facteur syndiqué chez Sud.

Cette désincarnation du métier trouve son pendant dans la concentration et l'automatisation des centres de tri. Leur nombre est passé d'une centaine en 2000 à 28 « plates-formes industrielles du courrier ». C'est là que sont préparées les sacoches de plis à l'intention des facteurs. Une politique de rationalisation pas toujours rationnelle, comme en atteste le quotidien d'Alain, un habitant de Quimper: « Une lettre postée à Quimper le 20 octobre m'est parvenue le 19 novembre, après être passée par le centre de tri de Brest! » Et le même de s'indigner qu'une lettre >

POSTE

L'Ile-de-France n'est guère mieux lotie: à Palaiseau, les services municipaux ont effectué un testing l'été dernier en expédiant une série de lettres prioritaires, censées arriver vingt-quatre heures après avoir été postées: « 80 % du courrier étaient hors délai. Les deux tiers avaient plus de quatre jours de retard, et 18 % ont été perdus », explique la mairie, qui dénombrait plus de 500 plaintes d'usagers en août. Non loin de là, à Bures-sur-Yvette, à Igny et aux Ulis, les élus ont décidé de porter plainte devant le tribunal de grande instance. Leur but: « Faire valoir le préjudice que subissent les administrés, et surtout faire reconnaître par la justice que le

Dylan Meiffret / MaxPPP

► de condoléances ait cette fois mis douze semaines avant d'atteindre sa destinataire, quimpéroise elle aussi. Une aberration qui résume bien le délabrement de La Poste.

« Dans certaines zones, nous obéissons à un ordre de priorité qui ne dit pas son nom », nous glisse un postier : « Il n'y a plus aucun délai ferme pour les "écoplis" ou pour les "lettres vertes", et les périodiques passent en dernier. » On ne s'étonnera donc pas que des abonnés reçoivent plusieurs jours après la date de parution, voire plusieurs semaines, une liasse de numéros de leur quotidien ou de leur hebdomadaire favori. « Même le contrat que représente l'achat d'un timbre prioritaire est caduc », constate ce facteur. Pourtant, le tarif « prioritaire » a augmenté de 128 % entre 2001 et 2019, avant de connaître une nouvelle hausse de 10 % le 1^{er} janvier dernier...

En parallèle, 6 000 bureaux de poste ont fermé entre 2005 et 2017. Dans la même période, le nombre de facteurs recrutés sous le statut de fonctionnaire s'est effondré. « Il s'agissait de "moderniser" en remplaçant les fonctionnaires par des agents contractuels de droit privé », explique Paul Bouffartigue. CDD et travailleurs en intérim se sont alors multipliés : à l'heure actuelle, les contractuels représentent les deux tiers des effectifs, passés de 230 000 à 145 000 dans la branche courrier. Les facteurs, quant à eux, étaient 100 000 en 2000, ils sont moins de 70 000 aujourd'hui. « Sur la trentaine

d'employés de mon bureau, je suis le seul fonctionnaire d'Etat », précise Roger, facteur dans une ville du Sud. « Les autres sont déplacés en permanence, impossible de bien travailler dans ces conditions », regrette-t-il. Même constat de Yann Remlé : « Un intérimaire recruté pour une semaine n'a pas toujours la conscience professionnelle des fonctionnaires. » Le savoir-faire d'agents attachés à leur mission de service public y a beaucoup perdu, comme le prouvent ces sacs de lettres retrouvés à intervalle régulier dans des terrains vagues par quelque promeneur. Ces faits divers devenus un marronnier de la presse locale rendent malades les anciens : « Nous, on prête serment ! », s'exclame Yann Remlé.

En sous-effectif chronique, les facteurs sont désormais formés comme des commerciaux, ce qui renforce le malaise ambiant : « On nous apprend à ne pas rester plus de vingt secondes avec un client s'il est impossible de lui vendre quelque chose », confie un jeune facteur, censé écouler des abonnements à des paniers bio et facturer des visites aux personnes âgées en vertu de l'offre « veiller sur mes parents » (à partir de 19,90 € par mois...). « Avant, ça faisait partie du métier », glisse Patrice, en retraite depuis peu.

« La Poste doit se transformer pour répondre à l'évolution du mode de vie de ses clients », répond à Marianne la Direction générale des entreprises du ministère des Finances, dont dépend cette société

anonyme que dirige Philippe Wahl depuis 2013. Ce banquier au CV entaché par la faillite de la Royal Bank of Scotland, survenue lorsqu'il en était le directeur général, considère-t-il que la part des revenus issus du courrier classique (moins de 10 %) en fait un secteur inintéressant sur le plan financier ? « Les missions de service public ne sont pas remises en cause », promet Bercy, qui justifie le marasme actuel par des « difficultés de recrutement » et « un temps d'adaptation » à la nouvelle organisation.

Grosse fatigue

Si le volume de courrier diminue avec le nombre de facteurs, les tournées s'allongent de 20 %. « Et, avec elles, le nombre de kilomètres à parcourir », relève Yann Remlé. Ajoutant à la pénibilité du métier, La Poste impose des timings de livraison fixés par un mystérieux logiciel de « préquantification du temps des tournées » : « Quinze secondes par lettre dans tel secteur, un peu plus ailleurs, sans que soient prises en compte les spécificités des bâtiments ou des rues », détaille Paul Bouffartigue, qui dénonce « le niveau de fatigue atteint par les facteurs », ainsi que leur « lassitude extrême ». Pris à partie par des usagers mécontents, certains craquent. « C'est une véritable crise sanitaire et sociale », ajoute l'universitaire : « En 2012, une vague de suicides avait poussé la direction à suspendre la "réorganisation" »... qui repart de plus belle.

Coïncidence ? Cinquante postiers ont mis fin à leurs jours ces deux dernières années. Les gouvernements successifs qui ont mis en œuvre cette réforme de La Poste pourraient aussi commettre un suicide politique : en 2016, deux études de l'Ifop révélaient un vote FN plus élevé dans les communes dépourvues de bureaux de poste. Visiblement conscients de cette réalité, l'Etat, l'Association des maires de France et La Poste ont signé, le 5 février, un contrat de présence postale territoriale plein de promesses... électorales ? ■ T.R.



Matthieu Botte/MaxPPP

UN CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE

a été signé le 5 février entre l'Etat, les maires et La Poste. En 2016, deux études de l'Ifop avaient révélé un vote FN plus élevé dans les communes dépourvues de bureaux de poste..