



CHRISTIAN ESTROSI,  
MINISTRE CHARGE DE L'INDUSTRIE,  
AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

<http://www.industrie.gouv.fr>

Paris, le 19 Octobre 2009  
N°909

**Discours de Christian ESTROSI, Ministre chargé de l'Industrie  
Intervention devant les directeurs territoriaux de la poste  
Bercy  
Lundi 19 octobre 2009**

Monsieur le Président de La Poste,  
Mesdames et Messieurs les membres du Comité exécutif,  
Mesdames et Messieurs les directeurs territoriaux

On me dit que notre rencontre est inhabituelle et qu'il s'agit sans doute d'une première ! Franchement, le ministre de La Poste qui accueille les postiers, ici, à Bercy : est-ce une anomalie ? évidemment non ! un sujet d'étonnement ? pas non plus... qui pourrait considérer qu'il serait anormal que le Ministre chargé des postes accueille des représentants de La Poste à Bercy ?

Je vous le dis à vous, je le dis aussi aux 70 000 cadres de La Poste qui ont été invités à assister à notre rencontre en direct sur Internet et que je salue : vous êtes ici chez vous ! ici, c'est aussi votre maison !

Vous savez, quand on a su que j'avais pris la décision de vous réunir ici, il y a ceux qui m'ont dit « il faut les engueuler un peu les postiers, les secouer! »... il y a ceux qui, au contraire, se sont empressés de me glisser « attention, il faut les ménager...d'autant que parmi eux il y en a qui ne sont pas faciles »...

Bon, écoutez, sérieusement : vous n'êtes là ni pour vous faire secouer, ni pour vous faire câliner! Vous êtes des dirigeants, des opérationnels ! Je suis ministre ! Vous et moi, nous savons prendre et assumer nos responsabilités !

Alors je ne vais pas vous « engueuler »... je ne vais pas vous ménager non plus, je vais vous dire la vérité ! Et devant les Français : vous avez vu : la presse est là ! Car je ne vois pas au nom de quoi on devrait rester entre nous, faire les choses dans notre coin...

La Poste ne nous appartient pas, ni à vous, ni au ministre : elle appartient aux Français ! C'est devant eux, avec eux qu'il faut parler. Qui plus est à un moment à ce point historique pour La Poste.

Confrontée à l'explosion des échanges électronique et à la fin du monopole, j'ai la conviction que La Poste est en train de jouer son avenir, pour ne pas dire sa survie : ça méritait bien qu'on en parle ensemble !

xxx

*Seul le prononcé fait foi*



Parce que cette réforme, c'est quoi au fond ? C'est donner sa chance à La Poste !

Pour vous situer un peu les choses, quand je suis arrivé au ministère de l'industrie cet été, j'ai trouvé sur mon bureau un projet de loi relatif à La Poste.

On m'a dit : « c'est un projet voulu par La Poste, le Gouvernement le reprend à son compte car c'est un bon projet, mais sachez en tout cas que ce projet vient expressément de La Poste ».

J'ai lu attentivement ce projet de loi, sans idée préconçue et je me suis dit que c'était effectivement un projet indispensable.

Pour quoi faire ? Pour « donner sa chance à La Poste »

- ✓ Donner sa chance à La Poste de faire face à la fin de son monopole (voulu par la gauche comme la droite).

Quand on y réfléchit bien, La Poste, qui existe depuis Louis XI – oui, depuis Louis XI, c'est le plus ancien de nos services publics ! – est aujourd'hui confrontée à la fin de son monopole.

Ce n'est pas rien la fin d'un monopole ! La Poste a toujours vécu grâce aux bénéfices qu'elle tirait du monopole, et là, au 1<sup>er</sup> janvier 2011, c'est fini, tout opérateur peut distribuer du courrier. Un choc comme ça, peu d'entreprises en connaissent !

Et le choc peut être bien pire que ce que l'on pensait !

Comme beaucoup, je me disais que La Poste serait concurrencée par les grands opérateurs européens, la Deutsche Post, TNT... mais regardez ce qui se passe en Allemagne, même les « petits » opérateurs alternatifs, ce que personne ne craignait, se réunissent ensemble pour aller concurrencer les opérateurs historiques !

- ✓ Donner sa chance à La Poste de faire face à la révolution numérique qui bouleverse totalement l'activité historique de La Poste.

Il y a la fin du monopole, mais s'il n'y avait que ça !!! Il y a aussi la chute brutale des volumes de courrier, liée à la révolution d'internet.

Les facteurs le savent bien, et vous le disent tous les jours : « jour après jour, la sacoche est plus légère ! » « Il y a moins de papier », comme on dit !

Non, le match du Courrier contre Internet ne sera pas un match nul ! Le score pour le moment c'est une chute de 10% des volumes de courriers en deux ans ! Et ça va continuer puisque dans les 5 à 10 ans, on évalue la chute d'au moins 30 à 40% !

Va-t-on demander pour autant à La Poste de devenir Google ?

Non, ce n'est pas le sujet... mais qui mieux que La Poste peut se positionner sur le segment du courrier électronique ?

La Poste a une extraordinaire expérience en matière de courrier papier, il faut qu'elle s'en serve pour devenir un leader du courrier électronique ! Le succès de la lettre recommandée électronique, expédiée via Internet et distribuée par le facteur, démontre votre talent pour les nouvelles technologies !

*Seul le prononcé fait foi*



- ✓ Donner sa chance à La Poste de prouver qu'une poste 100% publique, au service de tous, ça peut marcher !

C'est quoi le projet du Gouvernement au fond ? C'est bien simple, le projet du Gouvernement, c'est de montrer que le modèle « à la française », à savoir une entreprise à la fois 100% publique et en même temps performante, ça peut marcher !

Regardez un peu ce que La Poste a fait depuis le début des années 2000.... Juste quelques exemples :

- ✓ Le plan de modernisation du courrier, le fameux Cap Qualité Courrier..... qui aurait cru qu'une Poste 100% publique serait capable d'investir près de 3,5 milliards pour moderniser son outil courrier en créant des plateformes de tri ultramodernes de la taille de stades de foot ?
- ✓ La création de La Banque Postale.... qui aurait cru qu'une Poste 100% publique serait capable de créer une filiale Banque Postale, malgré l'opposition de toutes les autres banques françaises et d'en faire un fleuron aujourd'hui ? La Banque Postale est la seule banque à avoir bien résisté à la crise.

Pourquoi un tel succès de La Banque Postale ? Car en temps de crise, on se réfugie là où on a confiance...

- ✓ La stratégie de développement de l'express et de GeoPost.... Qui aurait cru que GeoPost deviendrait l'un des leaders européens, présent dans le monde entier ?
- ✓ La modernisation du réseau des bureaux de poste, en concertation avec les élus, et la création des points de contacts partenaires au sein des mairies et chez les commerçants, qui aurait cru que La Poste en serait capable ?

Qui aurait cru que La Poste soit capable de faire tout cela ? Tout cela, La Poste vous le doit Mesdames, Messieurs !

Et bien, le projet du Gouvernement c'est ça, c'est continuer sur cette lancée, faire son devoir d'actionnaire et donner 2,7 Mds€ à La Poste pour qu'elle continue à être une entreprise 100% publique au service de tous, avec de beaux projets de développement.

Je veux que La Poste continue à faire ce à quoi personne n'oserait rêver, je veux que La Poste continue à tirer parti de son statut d'entreprise publique à 100%, qui la met à l'abri des inquiétudes et des contraintes de rentabilité exacerbées que peuvent avoir certaines entreprises privées.

- ✓ Donner sa chance à La Poste de conserver ses missions de service public !

J'entends ceux qui, par mauvaise foi ou parce qu'ils le redoutent vraiment, craignent qu'avec la réforme, La Poste abandonne ses missions de service public.

Mais c'est tout le contraire ! Comment voulez-vous que La Poste continue à exercer aussi bien ses missions de service public si elle n'est pas performante sur ses autres activités.

C'est en donnant à La Poste les moyens de se renforcer sur ses activités concurrentielles qu'on lui donne la capacité à être plus forte et à encore mieux assumer ses missions de service public !

*Seul le prononcé fait foi*



Et là, permettez moi de vous dire que ces missions de service public, tout le monde nous les envie !!

xxx

Mais s'il est nécessaire que La Poste puisse bénéficier de ces 2,7 Mds€, cela ne s'arrête pas là....

L'investissement massif que l'Etat va faire dans La Poste n'est pas un chèque en blanc.

Les Français ne comprendraient pas qu'on accorde 2,7 Mds€ pour financer l'avenir de La Poste, sans qu'en contrepartie, La Poste leur rende des comptes !

xxx

Je suis votre Ministre de tutelle – j'ai bien dit « de tutelle » - et je peux vous garantir que je compte veiller personnellement à ce qu'en échange des 2,7 Mds€ apportés, les choses doivent avancer à La Poste.

J'entends tous les jours des gens me poser des questions sur la réforme en cours, sur pourquoi on la fait, sur à quoi elle sert....

Mais vous savez ce que j'entends aussi beaucoup ?

Des gens qui se plaignent de La Poste.... Pas des gens qui redoutent le changement de statut, non, des gens qui se plaignent de ce qui se passe chaque jour à La Poste..

- ✓ J'entends des gens me dire « les files d'attente ça suffit ! On attend 25 minutes le samedi pour retirer son colis, c'est inacceptable »....

D'autant plus inacceptable que les files d'attente, ce n'est pas un problème en soi : quelle serait l'entreprise ou quel serait le commerçant qui ne serait pas ravi d'avoir une foule de gens qui se pressent chez lui ?

Le problème ce n'est pas les files d'attente, c'est la manière dont elles sont gérées....Chacun comprend que pour une opération bancaire ou une opération postale « lourde », il puisse y avoir du temps d'attente, mais pour une multitude de petits gestes comme aller chercher son recommandé ou son colis, c'est impensable.

Naturellement, je sais ce que certains d'entre vous sont en train de se dire pendant que je vous parle : « cela fait 10 ans, 20 ans peut-être, qu'on nous parle des files d'attente...ce n'est pas un ministre de plus qui va changer les choses ! »... Eh bien, c'est cela qui me choque le plus ! Parce qu'aujourd'hui, vous n'avez plus le choix ! Il faut avancer sur ce sujet !

- ✓ J'entends des gens me dire « mon bureau de poste a réduit ses horaires d'ouverture, je n'arrive plus à y aller, à quoi ça sert d'avoir un bureau de poste s'il n'est ouvert que quelques heures par semaine ? »...

Là aussi, il faut y travailler, il faut que les horaires d'ouverture correspondent mieux aux nouveaux comportements de nos concitoyens et aux heures auxquelles ils peuvent aller dans leur bureau de poste....

- ✓ J'entends des gens me dire « La Poste distribue un million de colis par jour, mais c'est toujours au moment de Noël que les colis arrivent en retard et que les cadeaux confiés à La Poste ne sont pas là à temps ! »....

*Seul le prononcé fait foi*



On me dit : ces dysfonctionnements sont limités dans le temps, ils sont dus essentiellement aux pics d'activité des périodes de fêtes ! Mais c'est là, précisément, à Noël, que les Français ont le plus envie de vous accorder leur confiance ! On n'a pas le droit de les décevoir !

xxx

J'entends toutes ces critiques, et pour cette raison, j'attends désormais de vous des engagements forts en matière de qualité de service.

Parce que les 2,7 milliards, ça doit servir à financer des investissements pour l'avenir ! – Mais peut-on imaginer qu'ils ne se traduisent pas également par une amélioration historique des services que La Poste rend au public ?

Et c'est là où je vous le dis, Mesdames et Messieurs, les choses doivent avancer !

xxx

En conclusion et pour résumer le sens de mon propos : plus que jamais, aujourd'hui, La Poste doit mériter la confiance que leur accordent les Français.

Cette confiance, vous le savez, est faite d'exigences.

Vous êtes des dirigeants, des opérationnels. A ce titre, chaque année, vous recevez des objectifs, des objectifs de performance.

Alors, puisque nous nous rencontrons aujourd'hui, je vais vous fixer trois objectifs majeurs que je demande au Président Jean-Paul BAILLY d'intégrer dès aujourd'hui à votre feuille de route. Ces objectifs doivent rythmer le quotidien de chacun d'entre vous.

Le premier objectif auquel je tiens concerne les postiers. Lorsqu'on est face à des changements aussi considérables, la dimension humaine est plus que jamais essentielle !

Lorsque la semaine dernière j'ai lancé les Etats généraux de l'Industrie j'ai voulu souligner à quel point je tiens à cette dimension humaine. Les femmes et les hommes ne doivent pas être la variable d'ajustement de la performance de l'entreprise.

C'est tout le contraire : la dimension humaine doit être le préalable à toute décision stratégique. Je souhaite que votre feuille de route comporte un objectif relatif au bien être de vos collaborateurs.

Un objectif, ça se mesure : je souhaite que chaque année, des intervenants extérieurs à La Poste évaluent le bien-être des postiers. Cela pourrait se faire par exemple dans le cadre de l'Observatoire de la santé au travail que La Poste a eu l'heureuse idée, et j'en félicite ses dirigeants, de créer ces dernières années.

Sur ce plan humain, vous êtes à l'avant-garde, très en avance sur bien des entreprises, y compris publiques : je souhaite que cela se traduise concrètement dans votre feuille de route ! J'y serai extrêmement attentif !

Deuxième objectif, il concerne vos relations avec les élus. Là aussi, c'est une question de confiance ! Les élus sont les représentants du peuple Français !

Or qu'est-ce qu'ils me disent ? Qu'ils ont souvent le sentiment d'être informés certes, mais pas vraiment consultés... qu'ils ont parfois le sentiment que les vraies décisions sont prises sans eux....

Concrètement, ce n'est pas se contenter d'informer, c'est discuter, c'est échanger et, au final, c'est trouver un accord.

*Seul le prononcé fait foi*



Je vous demande monsieur le Président de fixer à chacun de vos directeurs territoriaux un objectif de qualité de la relation avec les élus qui se mesure simplement.

Je vous demande aussi de réfléchir à des mesures simples : pourquoi ne pas étendre la compétence des commissions départementales, dans lesquelles sont représentés les élus, aux transformations affectant les centres de tri ? Les élus sont consultés sur les transformations de bureaux de poste, mais pas sur les transformations de centres de tri, qui emploient souvent des centaines de personnes.... Ce serait là un moyen d'associer encore mieux les élus !

Enfin, troisième et dernier objectif : ouvrez vous aux Français ! Plus de 10 millions de Français franchissent la porte des bureaux de poste chaque semaine, chaque jour chacun d'entre eux voit le facteur passer ! Allez à leur rencontre !

Ne restez pas dans vos bureaux « entre vous »... Ouvrez les fenêtres !

Je défendrai l'avenir de La Poste avec toute l'énergie que vous me connaissez, mais j'ai besoin de vous ! Qu'on vous entende !

Expliquez aux Français, vous aussi, pourquoi il y a cette réforme ! Vous leur devez de vous ouvrir à chacun d'entre eux ! C'est le prix de la confiance qu'ils vous accordent. C'est pourquoi le dernier objectif auquel je tiens, c'est un objectif d'ouverture et de dialogue avec les Français !

De mon côté, je ne manquerai pas de me faire l'ambassadeur de La Poste et des postiers. De me battre pour son avenir. Et si je sais que vous êtes tous ensemble à mes côtés, j'en serai d'autant plus efficace !

Je vous remercie, monsieur le Président, de faire de ces trois objectifs une réalité sur la feuille de route de chaque dirigeant de La Poste.

Je suis à la disposition de chacun d'entre vous et si vous rencontrez des difficultés, si vous avez des propositions...écrivez-moi !  
[christian.estrosi@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:christian.estrosi@cabinets.finances.gouv.fr)!

Je m'engage avec mon équipe à tenir compte au maximum de vos messages ! Vous êtes ici chez vous et la porte de mon ministère reste ouverte à chacun d'entre vous !

xxx

J'ai beaucoup parlé, mais maintenant, je voudrais vous laisser la parole à vous.... Posez moi des questions, dites moi ce que vous ressentez, dites moi comment vous percevez les évolutions en cours....Et comment peut-on faire a votre avis pour que chaque Français au delà des idéologies aie envie de « donner sa chance à La Poste »....

Et sinon, je vous propose de continuer à dialoguer autour d'un café.

**Contacts presse :**

Cabinet de Christian ESTROSI :

Aude REVILLON D'APREVAL – 01 53 18 43 79, Vincent PARRA – 01 53 18 42 80

*Seul le prononcé fait foi*