



Mars 2023

FO COM \ LA POSTE

BGPN



MAISONS FRANCE SERVICES... **SANS SERVICE!**

En 2019, un rapport de la Cour des comptes épinglait La Poste concernant la qualité du service rendu par les MSAP postales. Dans son rapport d'information du 13 juillet 2022, le Sénat confirme que cette qualité du service rendu dans les France Services postales n'est pas à la hauteur des attentes.

Les raisons avancées par La Poste

- Une formation encore insuffisante des postiers,
- Des aménagements des bureaux de poste insuffisants pour accueillir des France Services dans des conditions optimales,
- Une absence de système de *reporting* efficace par rapport aux autres opérateurs.

Ce que disent les agents-postiers France Services

- Un manque de moyens humains avec le choix de l'entreprise de favoriser les opérations postales en cas d'absence d'un agent,
- Une organisation dégradée,
- Aucune reconnaissance ni considération pour des compétences accrues.

FO revendique



- Le respect de la convention avec notamment la présence en permanence sur l'amplitude France Services de 2 agents formés et leur remplacement en cas d'absence,
- Une proratisation des objectifs commerciaux (La Poste) des CC en France services,
- Des formations délivrées dans de bonnes conditions et à tous les postiers concernés,
- La possibilité d'effectuer correctement la saisie de l'activité,
- La reconnaissance du professionnalisme et de l'expertise des agents par l'accès au grade III-1 que nous réclamons depuis 2 ans.

Pour FO, le sujet n'est pas nouveau.

Voici en lien nos déclarations préalables lues lors des CDSP* relatives aux Maisons France Services de juillet 2021 et avril 2022 :



La Poste doit accepter qu'en Maison France Services, elle a à faire à des usagers et non pas à des clients.

Le service rendu doit être là, elle s'y est engagée auprès de l'État.

Il est urgent qu'elle mette les moyens pour respecter cet engagement.

*Commission de Dialogue Social à la Poste

Extrait du Rapport d'information n° 778 (2021-2022) fait au nom de la commission des finances du Sénat, déposé le 13 juillet

*Les facteurs qui jouent le plus sur la qualité et l'offre de services dans les maisons sont l'ancienneté de leur implantation ainsi que l'investissement local des porteurs de projets. Le rapporteur spécial reprend cependant les constats qui ont été formulés dès les MSAP s'agissant **des maisons France services portées par la Poste**. La Cour des comptes l'indiquait en 2019 dans le rapport précédemment mentionné: «**En dépit du maillage territorial de l'opérateur et de sa relation de proximité avec les usagers, la qualité du service rendu n'est pas à la hauteur des attentes**. La conciliation de l'activité commerciale des agents de La Poste avec l'offre de prestations au titre des MSAP apparaît difficile». Malgré un certain nombre de travaux engagés par La Poste et le fait que 40% des MSAP postales n'aient pas été labellisées France services, le constat effectué par la Cour reste toujours d'actualité.*

*Entendue par le rapporteur spécial, la direction de La Poste a reconnu **trois critiques justifiées: une formation encore insuffisante des postiers, des aménagements des bureaux de poste insuffisants pour accueillir des France services dans des conditions optimales et une absence de système de reporting efficace par rapport aux autres opérateurs**.*

*Les France services portées par La Poste sont majoritairement situées en zone très rurale: selon les réponses transmises par La Poste, 80% des France services portées par la Poste sont dans des communes de moins de 2000 habitants. **Trop souvent, les maisons France services postales restent en réalité des bureaux de poste légèrement aménagés**. Le signalement France services y est insuffisant pour que les usagers identifient clairement la maison France services. En outre, **la dimension d'accompagnement numérique individuel n'est pas toujours compatible avec la fréquentation d'un bureau de poste**.*

*Les France services postales sont insuffisamment intégrées dans l'animation des réseaux France services départementaux. Les échanges entre agents France services et les agents France services de La Poste sont, selon les informations transmises au rapporteur spécial, pratiquement inexistantes dans la plupart des départements. **La transformation d'un bureau de poste en maison France services ne doit en aucun cas avoir pour seule motivation le maintien d'un bureau ouvert dans une commune**. Le rapporteur spécial insiste sur le fait que les maisons postales doivent offrir une qualité de services équivalente aux autres maisons.*

*Le rapporteur spécial considère que la présence de La Poste parmi les opérateurs France services est justifiée. Pour autant, il lui **semble davantage pertinent de mutualiser les bureaux de poste avec les maisons France services** (comme c'est le cas dans 151 communes) que de transformer un bureau de poste en Maison France Services.*

MOBILISÉS
AVEC VOUS !

