

L'AVENIR DU SERVICE PUBLIC DE LA POSTE ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

LE DEBAT PUBLIC

CLÔTURE DU VOILET EXTERNE

Le 23 juin dernier, le colloque organisé au Palais des congrès, à Paris, était le dernier des sept prévus au programme du volet externe du Débat public organisé par Paul Quilès sur l'avenir du service public des Postes et des Télécommunications.

A cette occasion, Michel Rocard, Premier ministre, a adressé un message aux participants de ce colloque. Il a réaffirmé la nécessité, pour le service public, de s'adapter à la révolution technologique permanente, afin de continuer à jouer le rôle éminent qui est le sien.

Dans son discours de clôture, Paul Quilès a souligné l'originalité de la méthode qui a permis aux agents du service public, comme aux usagers, clients et acteurs du secteur de la communication, de s'exprimer sur l'avenir du service public.

Fréquences publie l'intégralité des deux interventions.

MICHEL ROCARD

« Il n'a jamais été question, il ne sera jamais question de privatisation. »



Mesdames, Messieurs,

Vous êtes réunis pour participer au large débat ouvert devant l'opinion sur la place du service public des Postes et Télécommunications dans la France et l'Europe de demain. Je salue cette initiative de Paul Quilès. Je la soutiens et je vous remercie d'être venus lui apporter votre contribution. Vous témoignez par votre présence de l'extrême attention que requiert le sujet.

Pourquoi ce débat ?

Tout simplement parce que le secteur des communications connaît, en France et dans le monde, des mutations considérables, et qu'il est essentiel d'apprécier à temps les conséquences de ces évolutions. Nous vivons une révolution technologique permanente, un essor de tous les moyens de communication et une accentuation inéluctable de la concurrence. Les Postes et Télécommunications de demain vont vivre à l'heure des satellites, des radiocommunications, de la téléimpression, de la diversification des services postaux, de l'internationalisation des transferts de données de toute nature... Il faut dans ces conditions s'organiser pour que le service public, auquel nous sommes attachés, puisse répondre à ces demandes et continuer à jouer le rôle éminent qui est le sien.

Il est aujourd'hui l'un des meilleurs du monde. Cela est reconnu, notamment grâce à la valeur de ses agents, à leurs compétences, au respect

des valeurs fondamentales du service public, et à toutes les actions de modernisation accomplies depuis des années qui ont contribué à l'essor de nos entreprises et de nos services.

Maintenant, ce que les Postes et Télécommunications ont à accomplir dans les années qui viennent est au moins aussi exceptionnel que ce que nous avons connu au cours des 20 dernières années. En tant que responsable, avec Paul Quilès, de l'une des plus grandes entreprises de France, mon rôle est d'éclairer la démarche que celle-ci doit avoir pour assurer son développement et son avenir. Au fond, si je suis ici aujourd'hui, c'est que j'ai une grande ambition pour le service public et qu'il faut lui donner les moyens de l'accomplir.

L'exercice dans lequel vous êtes engagés est de contribuer à mieux comprendre et à résoudre les problèmes et les défis lancés au service public.

Un travail important de discussion a été mené depuis plusieurs mois. Tout le monde peut s'exprimer : les personnels des Postes et Télécommunications bien entendu, mais aussi les usagers, les clients et tous les acteurs ou partenaires du secteur. Des milliers de réunions ont été organisées, une large information a eu lieu, de nombreux questionnaires ont été diffusés. Je salue tous ceux qui participent à ce travail, et en particulier Hubert Prévot qui, je le sais, n'a pas ménagé sa peine pour faire que cette démarche démocratique soit un succès.

Aucun sujet ne doit être tabou. Il faut avoir de l'ambition, et ne pas s'enfermer dans de faux débats ou de faux procès sur des mots. Il n'a jamais été question, il ne sera jamais question de privatisation du service public. Dire le contraire ne serait que pur procès d'intention. Il faut que ces choses soient claires. Je tiens en particulier à apaiser d'emblée d'autres inquiétudes : l'exercice se déroule dans un cadre qui en toute hypothèse préservera les garanties essentielles des personnels. Il est clair également que les acquis sociaux fondamentaux, notamment en terme de protection sociale et de retraite, seront préservés ; de même l'unité et l'indépendance du mouvement associatif et mutualiste des PTT constituant des éléments de permanence essentiels.

Mais, à partir de là, rien ne serait pire que l'immobilisme et le refus du dialogue qui nierait l'évidence des mutations en cours. Nous risquerions alors d'assister à une fracture entre les services d'avenir et un service public qui serait conduit inéluctablement au déclin. Ce n'est pas ce que nous voulons. Les Postes et Télécommunications doivent être en mesure à la fois d'assurer des missions de service public et d'offrir de nouveaux services dans un cadre concurrentiel. Il faut pouvoir compter dans les dures batailles qui s'annoncent sur des opérateurs publics forts

capables de lutter à armes égales avec d'autres fournisseurs de services et d'accompagner nos entreprises dans leur expansion internationale. Il convient donc de rechercher des solutions adaptées que justifient notre ambition pour les PTT et le caractère industriel et commercial de leur activité.

En complément de la démarche du débat public, et en fonction de ses conclusions, il faudra préciser les moyens qui devront accompagner les progrès des Postes et Télécommunications. La modernisation sociale doit s'inscrire dans ces évolutions.

A trois ans du marché unique, nous sommes à un moment historique. Nous n'avons pas le droit de laisser cette question sans réponse.

L'avenir du service public et de ses personnels est en jeu. Ce dossier est essentiel pour l'avenir du secteur des communications, et au-delà pour la modernisation du pays. Chacun devra prendre ses responsabilités, le Gouvernement prendra les siennes. Un échec serait gravissime et chacun en paierait le prix. Nous nous devons de tracer la voie d'une organisation qui soit à la mesure des mutations engagées, et qui nous permette d'exister à terme. Ceci sera fait notamment à la lumière de vos travaux et des conclusions du débat.

L'importance de l'enjeu vous explique pourquoi j'ai tenu à vous en entretenir personnellement. J'aurais aimé être parmi vous pour vous dire de vive voix tout l'intérêt que je porte à vos travaux. Bon courage.

PAUL QUILÈS

« Toute évolution se fera dans le respect des garanties fondamentales du statut du personnel. »

Mesdames, Messieurs,

Il y a sept mois, j'ai lancé un grand débat sur l'avenir du service public des Postes et des Télécommunications. J'en ai confié la conduite à M. Hubert Prévot.

Ce soir, nous arrivons au terme de ce qu'il est convenu d'appeler le volet externe de ce débat, celui qui traite des relations entre la Poste et les Télécommunications d'une part et la société et l'économie d'autre part.

Le colloque que vous avez animé ou auquel vous avez participé marque en fait le point d'orgue d'une formidable consultation nationale des partenaires, des usagers et des clients du service public.

Je voudrais, tout d'abord, remercier les organisateurs de cette manifestation et tous les participants pour la très grande qualité de ces débats. Les sujets qui ont été abordés aujourd'hui sont au cœur de mes préoccupations de ministre : les rapports avec le grand public ou les entreprises, les enjeux européens du secteur, les relations sociales et l'amélioration de la situation du personnel, les outils stratégiques de la gestion du service public.

La haute qualité des intervenants dans ce colloque a permis, je crois, de dégager les véritables enjeux auxquels est confronté le secteur dont j'ai la charge, et je tiens à les en remercier.

Je veux aussi remercier tout spécialement M. Prévot, qui a mené ce débat depuis plus de

six mois. Il l'a fait avec talent, avec une compétence extrême, et une capacité d'écoute et d'explication remarquables, toutes qualités qui ont été notées par l'ensemble de nos interlocuteurs. Je crois que la réussite de cette consultation doit beaucoup à Hubert Prévot et je l'en félicite chaleureusement.

Nous en sommes donc aujourd'hui arrivés à un moment décisif de cette démarche sans précédent pour notre administration.

1) Avant de dresser un premier bilan du débat, je voudrais revenir un instant sur les raisons qui m'ont amené à le lancer.

Chacun sait que notre administration irrigue la vie quotidienne des Français et rythme le fonctionnement des entreprises, qui expriment des exigences et des attentes nouvelles à l'égard du service public. L'avenir de la Poste et des Télécommunications est donc fondamental pour notre pays.

C'est pourquoi il était nécessaire, comme vous l'avez fait aujourd'hui, de s'interroger sur le renforcement de la concertation avec le public, sur la meilleure façon de répondre aux besoins des entreprises ou encore d'aider au développement national à travers l'action d'un grand service public.

Ensuite, il est évident que le facteur humain est essentiel dans le fonctionnement de notre administration. C'est pourquoi je souhaite que les agents puissent travailler dans des perspectives

de valorisation de leur carrière et de leur situation qui renforcent leur attachement au service public et à son développement.

D'où l'intérêt de ce débat, qui permet aussi que les agents aient une vision claire de leur avenir et de l'avenir de leur « maison ».

Ces questions ont été également évoquées aujourd'hui. Le témoignage des personnalités responsables de grandes organisations publiques et les représentants des organisations syndicales montrent, à travers la diversité des situations, l'importance de cette dimension sociale pour l'évolution de notre secteur.

Une autre raison de ce débat, c'est l'Europe. Nous devons saisir la chance d'une meilleure coopération européenne pour que les opérateurs publics deviennent plus forts face à une déréglementation sauvage qui menace non seulement le service public, mais aussi, globalement, l'équilibre du secteur de la communication. La construction européenne doit renforcer notre efficacité. La table ronde consacrée ce matin à l'Europe a montré que la communication est aussi un des éléments du développement de l'Europe.

Enfin, le débat était nécessaire car la Poste et France Télécom sont très spécifiques. Plongés dans le secteur concurrentiel, ces opérateurs publics doivent répondre à un paradoxe apparent : assurer des missions de service public et faire face à une forte concurrence. Résoudre ce problème, c'est assurer, de façon durable, le développement du service public.

Voilà pourquoi j'ai lancé ce débat. Voilà pourquoi j'ai tenu à ce qu'il comporte à la fois un volet externe et un volet interne. Voilà pourquoi j'ai voulu que les partenaires économiques et sociaux, les élus, l'ensemble des usagers, les organisations syndicales et les agents participent à cette vaste consultation.

2) Alors où en sommes-nous aujourd'hui ?

Je voudrais m'arrêter un instant sur un premier bilan.

Tout d'abord il faut constater que l'originalité de la démarche a été respectée. Car la méthode retenue était totalement inédite.

C'est la première fois que tous les agents de l'administration des PTT ont été associés à une large discussion sur l'avenir du secteur.

Ainsi, chacun des 450 000 agents a reçu, en avril dernier, le rapport que M. Prévot m'avait remis et a donc pu en prendre connaissance directement. J'entends dire que tous ne l'ont pas lu ; sans doute... mais les auteurs de rapports officiels, qui doivent être relativement nombreux dans cette salle, apprécieront sans doute l'exploit de faire lire un tel document d'emblée par plusieurs dizaines de milliers de personnes concernées.

Chacun aura pu prendre part s'il le souhaitait

SIC-PTE



à l'une des 7 500 réunions qui se sont tenues dans les services et qui ont regroupé au total entre 150 000 et 200 000 personnes.

Chacun aura reçu pendant ces trois mois passés 5 numéros du Journal du débat public, qui faisaient le point sur le déroulement du débat, et qui ont permis aux parties prenantes de s'exprimer.

Plus de 22 000 personnes ont pris la peine de remplir et d'adresser à Hubert Prévot un questionnaire détaillé sur leur perception de l'avenir. Comme vous le savez, j'ai autorisé la réalisation de 5 débats en direct, diffusés sur notre réseau interne de vidéotransmission par satellite, qui permet d'associer simultanément plus de 15 000 agents sur l'ensemble du territoire. C'est, je crois, là aussi, une grande première dans l'administration française.

Naturellement, j'ai tenu, comme vous le savez aussi, à ce que les organisations syndicales prennent toute leur place dans le débat. Elles ont été entendues par M. Prévot ; elles ont pu utiliser une tribune dans le Journal du débat public. Elles ont pu également débattre avec M. Prévot dans le cadre des vidéotransmissions, la dernière devant se dérouler sous cette forme lundi prochain. Elles ont pu, comme aujourd'hui, faire connaître leur point de vue dans le cadre des colloques organisés avec les partenaires du service public.

Il s'agit donc d'une consultation interne véritablement sans précédent et dont M. Prévot aura la lourde tâche de réaliser la synthèse. La méthode retenue était également inédite, car c'est la première fois qu'un gouvernement organisait une telle consultation, à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du service concerné.

Pendant 3 mois, M. Prévot aura présidé 7 colloques sur les grandes questions touchant aux PTT. Il aura recueilli, à travers des dizaines d'auditions publiques, l'avis des utilisateurs et des partenaires du service public.

Puisque ce débat porte aussi sur l'impact de la

Poste et de France Télécom dans la vie quotidienne, nous avons voulu recueillir l'opinion des Français : ainsi plus de 10 millions de questionnaires auront été diffusés dans les 17 000 établissements de la Poste et de France Télécom. A ce jour plus de 200 000 Français ont déjà répondu.

Toutes ces contributions feront l'objet d'une synthèse. C'est indispensable car je tiens à ce que l'avenir de ce secteur soit discuté en toute transparence, et c'est pourquoi nous avons recueilli à la fois l'opinion des usagers et celle des agents.

L'originalité de la méthode a été respectée enfin, car, pour la première fois, nous avons engagé une discussion non pas sur un projet tout ficelé mais sur un ensemble de questions se posant aux secteurs de la Poste et des Télécommunications.

Il s'agit là d'une démarche nouvelle qui a permis d'associer toutes les parties concernées dès le début du processus décisionnel. Elle peut être source de perplexité, d'interrogations, voire de déstabilisation dans un monde plutôt habitué à véhiculer et à marteler des certitudes. C'est en tous cas ma conception de la démocratie, dans laquelle les pouvoirs publics doivent savoir consulter et recueillir l'opinion des citoyens ou de leurs mandataires, puis de prendre des décisions et de les assumer.

3) Gouverner, c'est aussi fixer les grandes orientations qui doivent encadrer la préparation de ces décisions. Et ma seconde observation sera pour constater que les limites que j'ai fixées au débat ont fait l'objet d'un large consensus.

— Tout d'abord, j'ai dit et répété : il n'est évidemment pas question de privatiser. La privatisation, c'était un autre gouvernement que celui auquel j'ai l'honneur d'appartenir qui la prônait et qui la menait. Nous avons, nous, tourné le dos à cette politique. Je constate que ce refus de la privatisation est un souci partagé par les partenaires sociaux et aussi par la plupart de nos partenaires, comme par le grand public, et je m'en réjouis.

— J'avais indiqué qu'il n'est pas question non plus de déclin du service public. Vous le savez, je suis au contraire partisan d'un service public fort et entreprenant, et tout le débat a été orienté sur les moyens du développement du service public. Cette conception, tout observateur objectif pourra en trouver l'affirmation dans mon action depuis un an à la tête de ce ministère.

Je pense notamment aux différentes mesures prises pour réussir la politique du câble, à la constitution d'un puissant pôle de satellites français en Europe autour de France Télécom, à la promotion de la norme de télévision D2 Mac, au lancement de TDF1, à l'ancrage dans le secteur public de TDF ou encore à l'ouverture com-

merciale de Numéris.

Je pense aussi à l'inscription de 5 milliards de francs pour la modernisation des bureaux de poste, aux 18 mesures que j'ai prises au début de l'année pour améliorer l'accueil du public, au lancement de services correspondant à des concepts tout à fait novateurs comme Postépargne ou Colissimo.

Cette volonté se traduit aussi par mes prises de position en Europe et aussi par la création récente, au sein du ministère, de la direction de la réglementation destinée à doter les pouvoirs publics d'un véritable instrument de régulation du secteur des techniques de communication. Avec cette direction, le ministre des PTT assure dorénavant de façon explicite son rôle de tuteur de l'ensemble du secteur des Télécommunications et de la Poste.

Je constate qu'à l'intérieur des PTT naturellement, mais aussi à l'extérieur, nos partenaires veulent un service public fort et efficace pour répondre à leurs besoins, et cela me conforte dans l'action que je mène.

— Enfin, je considère (et c'est une conviction profonde) que rien ne se fera sans le personnel et a fortiori contre lui. Je souhaite au contraire qu'il se sente bien partie prenante du projet de développement de notre service public.

Aussi ai-je, à diverses reprises, affirmé que toute évolution se ferait dans le respect des garanties fondamentales du statut personnel des agents. Je les ai rappelé récemment. Sans vouloir être exhaustif, je citerai plusieurs illustrations : garantie de l'emploi, droit à la mobilité géographique, procédures de recrutement garantissant contre l'arbitraire, droit à un régime de retraite et de protection sociale particuliers, ou encore instances paritaires de dialogue social.

Le personnel et les organisations syndicales se sont largement exprimés sur ces questions et leur avis sera naturellement pris en compte dans le processus de décision.

— Ma troisième observation sur ce débat, c'est le constat de la très forte attente, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des PTT, qu'a suscitée ce débat.

Tout d'abord, la méthode retenue a engendré un nouveau mode d'information et d'expression à l'intérieur de l'organisation que l'on pourra, le moment venu, réutiliser. Elle peut être un utile complément à l'indispensable dialogue permanent entre responsables de l'administration et organisations syndicales représentatives.

Ce débat a aussi révélé une grande demande d'information des agents sur leur administration, leur environnement et sur leur avenir. Je souhaite à cet égard, que soit renforcée l'information interne sur les objectifs, les missions et les moyens de la Poste et de France Télécom.

A l'extérieur des PTT, ce débat a permis de mieux formaliser les attentes et les demandes des entreprises et des usagers du service public. Nous devons savoir répondre par des actions appropriées à ces besoins. Voilà les quelques constats que je voulais faire sur ce débat.

4) Dans quelques semaines M. Prévot me remettra un rapport de synthèse et d'analyse de tous les avis qu'il aura recueillis. Il exprimera alors son opinion et formulera des propositions.

Ce document sera examiné par le gouvernement et le Premier ministre et permettra de préparer des décisions. Je le dis clairement aujourd'hui, des décisions seront prises par le gouvernement sur les différentes questions posées par M. Prévot :

- en matière de réglementation du secteur des télécommunications, de réglementation européenne de la poste et des télécommunications — domaine dans lequel j'interviendrai activement pendant le deuxième semestre 1989 lors de la présidence française des communautés européennes ;

- amélioration des relations entre la Poste et France Télécom et les élus, leurs usagers et leurs clients ;

- recherche d'une plus grande autonomie de gestion de ce secteur, qui est tout à fait spécifique.

Si je devais définir le cadre général des suites de ce débat, je dirais qu'il sera marqué par ma volonté de préparer la Poste et France Télécom à faire face à un environnement de plus en plus concurrentiel.

Sous l'impulsion du président de la République, notre pays a fait le choix de la construction européenne. C'est une grande opportunité de développement, mais c'est aussi une échéance à laquelle il faut se préparer avec méthode et détermination. Il faut, en particulier, que nos opérateurs publics des PTT soient prêts pour le marché unique de 1993 et qu'ils soient en mesure d'affronter les défis qu'ils rencontreront. Cela va demander du temps et des efforts d'adaptation. Il faut donc agir dès maintenant.

C'est bien la raison pour laquelle le statu quo n'est pas possible, dans la mesure où il se traduirait par un déclin inéluctable et par l'abandon progressif du service public. Je ne veux pas de ce scénario.

Je constate d'ailleurs que les agents et les organisations syndicales sont tous hostiles au statu quo et favorables à la recherche de solutions permettant le développement des PTT.

Je ne veux pas non plus d'un repli frileux sur les seules missions traditionnelles et sur ce que l'on appelle les services de base. Bien sûr, ces

missions et ces services doivent être assurés. Mais la Poste et France Télécom ne peuvent être forts et assumer leurs missions dans des conditions viables que s'ils sont présents aussi sur les secteurs concurrentiels. Défendre le service public aujourd'hui, c'est reconnaître sa double fonction : assurer ses missions de service public et se développer dans les secteurs concurrentiels.

Je ne crains pas d'affirmer ici que la façon la plus pernicieuse de privatiser un service public en situation concurrentielle, c'est de le laisser perdre inexorablement des parts de marché.

L'objectif est donc de permettre à la Poste et à France Télécom de faire face à la concurrence, qui se développe rapidement, mais sans renier les valeurs et sans abandonner les acquis humains et sociaux auxquels nous sommes attachés.

Une plus grande autonomie de gestion est indispensable, que ce soit au plan commercial, au plan financier, au plan comptable. Des règles financières plus stables sont aussi nécessaires. La gestion des ressources humaines doit être adaptée aux attentes du personnel et aux besoins des deux opérateurs dans le respect des garanties fondamentales que j'ai évoquées précédemment.

C'est naturellement au gouvernement de définir les grandes orientations relatives aux PTT qui s'avèreront nécessaires à la suite du grand débat. Lui seul peut le faire, car ces orientations concernent non seulement l'avenir du service public, mais aussi celui du secteur de la communication. A ce titre elles sont fondamentales pour notre économie, pour notre vie culturelle et sociale et pour notre souveraineté nationale. Tel est l'enjeu des suites de ce débat. Ces décisions seront prises dans la réflexion et je le souhaite, dans la sérénité. Elles feront toutes l'objet d'une large information et d'une concertation avec les partenaires intéressés, au premier rang desquels se trouvent naturellement les agents des PTT et leurs organisations représentatives.

Pour conclure, je tiens à redire ma conviction que le renforcement du service public permet aussi le renforcement de l'ensemble du secteur de la communication en France. Ma préoccupation, vous vous en doutez, c'est de défendre l'intérêt général de la nation. C'est elle qui guide mon action et celle du gouvernement.

Je souhaite donc que toutes les réflexions qui ont enrichi ce débat aident à l'émergence d'un service public renforcé et rénové et permettent l'avènement de la société de communication de l'an 2000.

Je remercie très sincèrement tous ceux qui ont permis, par leur contribution, d'avancer dans cette voie.