

...ie aux restructurations et à
...ise en cause de certaines de leurs
...ons, des sociétés telles qu'EDF,
...CF ou la Poste perdent en popularité.

Entreprises publiques: État de sgrâce

ERINE MAUSSION

...c le temps, va, tout s'en va...
...même l'amour des Français
...ur leurs services publics: la
...ste, le téléphone, le chemin
...z et l'électricité. Depuis dix
...on avec Ipsos, Claude
...onde les Français sur
...onne ou mauvaise,
...line de grandes entreprises. Il
...ur *Libération* l'évolution, tri-
...trimestre, de la cote d'amour
...es publiques ou ex-publiques.
...st confondant. Alors qu'elles
...au lancement du baromètre,
...entreprises préférées des Fran-
...ages se sont toutes écroulées.
...ur manière. Avec des hauts et
...la SNCF ou une descente par
...EDF... La Poste, la moins mal
...classée 19^e sur 30. Les autres,
...Suez, France Télécom -, figu-
...tes dernières places, la SNCF
...marche. Flambée des tarifs,
...ation, offres illisibles: les raf-
...ent (lire ci-contre).

... Mais encore? Une première
...est donnée par l'auteur de
...regardez qui arrive en tête?
...[Peugeot, Citroën, ndlr], mais
...ignes de la grande distribution!
...ermarché...]. Des boîtes qui se
...préservent le pouvoir d'achat des
...ui rendent un service de proxi-
...e Bauby, chercheur et spécia-
...ices publics, explique: «Après

la *Libération*, on a créé des entreprises qui ne
recherchaient pas le profit, mais visaient à
satisfaire des besoins, le téléphone, le gaz,
l'électricité, ou encore le rail sur tout le terri-
toire. » Puis, étape après étape, parce que
le vent de l'ouverture à la concurrence (et
de l'économie de marché) s'est mis à souf-
fler, parce qu'aussi ces entrepri-
ses étaient devenues des États
dans l'État (France Télécom,
EDF-GDF...), «on leur a répété qu'il fallait
être rentable, devenir des entreprises comme
les autres», rappelle-t-il, ce qui explique,
la «mutation en accéléré» de la dernière
décennie.

Certes, il demeure des obligations de ser-
vice public. Comme la tournée des boîtes
aux lettres six jours sur sept, ou le maintien
de la poste en milieu rural. «Mais les ma-
nagers les perçoivent comme des contrain-
tes», souligne le même Bauby. Mal mené
aussi le principe de l'égalité des usagers.
«Regardez la super classe Premium dans le
TGV», insiste-t-il. Pour François Brottes,
député PS spécialiste des services publics,
«les hostilités ont vraiment commencé il y a
une dizaine d'années, quand l'État a vidé de
sens les entreprises publiques pour mieux les
privatiser».

Quand il a également choisi de leur assi-
gner une mission à l'international, où elles
devaient s'imposer comme des cham-
pions, justifiant le changement de statut.
Pour EDF, GDF-Suez ou France Télécom,
la mutation est quasi achevée. Pour la
Poste, à entendre Jean-Paul Bailly, inter-
rogé il y a peu par des députés, elle devrait
s'accélérer. Les 2,5 milliards d'euros ap-

portés par l'État et la Caisse des dépôts, va
servir à cela, «à l'innovation et au dévelop-
pement», y compris à l'international.
Ces grands écarts se paient par beaucoup
d'incompréhension. Claude Posternak:
«Les Français adoraient EDF-GDF. Et puis,
on a coupé l'entreprise en deux. Elle était soi-
disant trop grosse. Après, on a trouvé GDF
trop petite et on l'a marié à Suez.» Cherchez
l'erreur. Les accusés ne contestent pas ce
désamour. Chez EDF, on joue les victimes:
«Comment voulez-vous être aimé quand
dans l'énergie, on ne peut annoncer que des

**«Sur la Poste, il n'y avait pas
d'obligation européenne à passer en
société anonyme.»**

Pierre Bauby chercheur à Sciences-Po

hausse de prix!» L'entreprise, auparavant
confondue avec GDF, explique qu'elle pâtit
de tous les faux pas de son ex-jumelle,
comme les surfacturations de clients l'été
dernier, parce que dans l'esprit des gens,
elles sont toujours restées jumelles. On re-
connait sur tout que «l'ouverture à la con-
currence a été jusqu'à présent très déce-
ptive pour l'utilisateur». Sur les 7,4% de
clients partis à la concurrence, 1,7% sont
d'ailleurs revenus au bercail.

A la SNCF, en revanche, on insiste sur l'ex-
trême volatilité de l'image de l'entreprise,
ultracorrélée aux «incidents». Et l'an-
née 2010, avec un hiver cataclysmique,
plombé par les intempéries, par une grève
dite «de Noël», et le calvaire des voya-
geurs entre Strasbourg et Port-Bou, a été

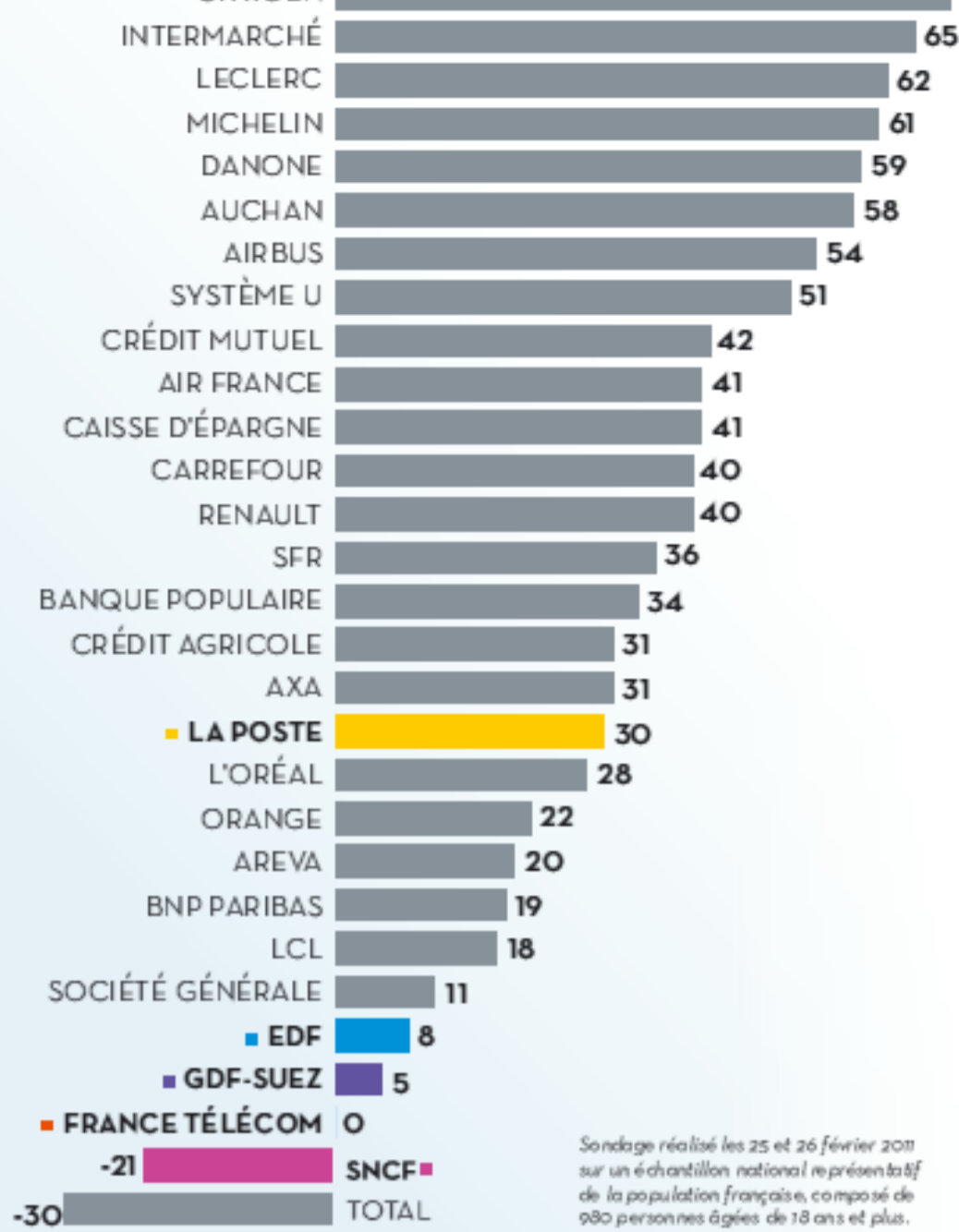
dévastatrice. Ce qui n'empêche pas l'en-
treprise d'entonner son credo: «Être à la
fois une boîte ultracompetitive et accessible
à tous», dit un membre de la direction.

«MARGES». Une certitude, la notion même
de service public, à la SNCF comme
ailleurs, n'est pas une valeur portée aux
mues du côté de l'État. Pierre Bauby en
veut pour preuve un courrier adressé par
Nicolas Sarkozy le 14 février à Guillaume
Pepy: «Il faut attendre le dernier paragraphe
pour voir figurer le terme "service public".»

Et encore, dit-il, «c'est au détour
d'une phrase». Le mot compéti-
tivité, lui, est à l'honneur. De là à
dire que l'État est un peu respon-
sable du défillement du service pu-
blic... Toujours est-il, selon l'uni-
versitaire, que «les pouvoirs publics

nationaux disposent de larges marges de
manœuvre», qu'en France on utilise très
peu: «sur la Poste, il n'y avait pas d'obli-
gation européenne à passer en société ano-
nyme. Il n'y avait pas non plus de décret de
Bruxelles pour séparer RFF [propriétaire du
réseau, ndlr] de la SNCF. Regardez la
Deutsche Bahn!»

En tout cas, question image, France Télé-
com a trouvé la solution. Plutôt que de
s'échiner à faire remonter sa marque, l'ex-
entreprise publique a choisi de la faire pro-
gressivement disparaître au profit
d'Orange. Mais, rassure l'opérateur, «en
aucun cas avant le printemps 2012». On le
comprend: testée dans le baromètre,
Orange, mieux classée que France Télé-
com, se hisse à la 21^e place. ◀



Sondage réalisé les 25 et 26 février 2011 sur un échantillon national représentatif de la population française, composé de 990 personnes âgées de 18 ans et plus.



Automatisation, suppressions de postes: la déshumanisation guette.

Des effectifs sous tension

Les syndicats en tiennent une comptabilité minutieuse: à la Poste, ce sont 11700 emplois nets, soit 5% des 236500 salariés, que l'entreprise a perdus en 2010. La traduction de cette saignée, selon SUD-PTT, ce sont «les murs d'automates» dans les bureaux de poste ou les tournées «séculaires», quand le facteur prend en charge celle du collègue absent, faute de remplaçants. Le prélude à d'autres économies? Un document interne, *Modernisation, distribution, raccordement*, mentionne un objectif pour 2017 de 45% de distribution du courrier dans des batteries de boîtes aux lettres (à l'entrée de la résidence ou du hameau), contre 10% en 2007. Le 12 avril, lors de l'audition de Jean-Paul Bailly, le PDG de la Poste, les députés se sont inquiétés de l'effritement de ce lien social, vital en milieu rural.

Même évaporation de l'humain à la SNCF. Jean Sivadrière, le président de la Fnaut (Fédération nationale des associations d'usagers des transports) parle de «déshumanisation»: «Les guichets sont moins nombreux, l'amplitude horaire est réduite, on vous oblige à passer par Internet ou le téléphone, et pour les litiges, il faut écrire à Arras!» De fait, plus des deux tiers du chiffre d'affaires de la SNCF est réalisé à distance. Mouvement identique chez France Télécom, où «il devient difficile d'exposer le moindre problème en boutique: on vous renvoie vers des serveurs vocaux, plus économes en personnel», déplore-t-on à l'Association française des utilisateurs de télécommunications.

EDF et GDF-Suez emboîtent le pas de la SNCF sur la complexité des offres.

Tarifs: la jungle devient la règle

«On a toujours l'impression de se faire avoir.» Ce serait la phrase favorite des déçus du rail. Au guichet, «d'un jour à l'autre, on ne paie jamais le même tarif. Et quand on décroche une réduction avec une carte, on ne sait plus ce qu'on gagne». La SNCF a beau faire des efforts, la fin du tarif de référence est difficile à avaler. EDF et GDF-Suez en font aussi les frais. Au point que le médiateur de l'énergie a cru bon de financer un comparateur sur Internet pour que le client s'y retrouve entre les multiples offres en gaz et en électricité. Les députés en conviennent, tel Hervé Mariton (UMP): «Le citoyen est perplexe face au service de l'énergie.» Des pétitions circulent sur le Web contre les compteurs d'électricité intelligents, dénoncés entre autres, par l'UFC-Que choisir, parce «qu'ils ne sont pas destinés à contrôler la consommation [il n'est pas prévu d'écran de contrôle chez le particulier, ndlr], mais pour permettre aux fournisseurs de sophistiquer encore leurs formules d'abonnement».

L'énergie va-t-elle copier les télécoms et ses offres mobiles «à tiroir, avec des pseudo-options», et devenir «illisibles», selon Edouard Barreiro, de l'association. Avant, on choisissait France Télécom, «à cause de son image d'opérateur public». «Pour être tranquille» aussi, quitte à payer plus cher. Ce n'est plus le cas. «Du service pour tous, note Pierre Bauby, on est passé au service dégradé pour les pauvres.» Et «quand on invoque le service public, c'est dans le rôle du flet de sécurité». Témoin, la floraison d'annonces des pouvoirs publics autour des tarifs sociaux (mobile, internet, gaz...).