

Pays-Bas

La libéralisation des services postaux : beaucoup de flexibilité, peu de sécurité

Marie WIERINK

Avec plus d'un an et demi d'avance sur le calendrier fixé par l'Europe, le secteur postal a été complètement libéralisé aux Pays-Bas le 1^{er} avril 2009, y compris le dernier segment des envois de moins de 50 g pas encore ouvert à la concurrence. Le secteur a connu en 2010 une crise sociale, liée au mouvement de libéralisation. Les deux volets de cette crise, bien qu'étroitement interconnectés, n'ont pas été faciles à gérer pour les syndicats néerlandais. D'une part, on observe des pratiques de *dumping* social des nouvelles entreprises entrées sur le marché des services postaux depuis le début des années 2000. D'autre part, depuis plusieurs années, des projets de précarisation de l'emploi et de licenciements massifs sont annoncés chez l'opérateur historique, TNT Post, en lien avec la baisse continue des volumes de courrier traditionnel et la redistribution du marché postal libéralisé entre les opérateurs. Tout en laissant la contestation de fond sur la

libéralisation du marché postal aux partis politiques – et notamment au parti d'extrême gauche Socialistische Partij ¹ –, les syndicats représentatifs FNV ² et CNV ³ du secteur privé et du secteur public et un syndicat indépendant du secteur postal (BVPP ⁴) se sont impliqués dans la gestion de ces deux crises et se sont placés dans une position défensive et/ou conciliatrice. A partir de 2008, ils ont cherché à réguler les conditions sociales de la libéralisation, afin de « limiter la casse » chez l'opérateur historique et de favoriser l'émergence de conditions de travail décentes chez les nouveaux opérateurs. En 2010, confrontées à un double échec tant du côté des nouveaux opérateurs que du côté de TNT, la FNV et la CNV ont changé de stratégie et durci leur attitude sur les deux fronts. Les syndicats ont obtenu en décembre un accord réduisant les licenciements secs chez TNT et rouvert la concertation sur les conditions de la libéralisation chez les nouveaux opérateurs,

1. Socialistische Partij (SP).

2. Federatie Nederlandse Vakbeweging, la plus grande organisation syndicale néerlandaise proche des travaillistes, qui rassemble 19 syndicats et compte environ 1 400 000 membres.

3. Christelijk Nationaal Vakverbond, seconde organisation syndicale d'inspiration protestante, rassemblant neuf syndicats et comptant environ 300 000 membres.

4. Bond Van Personeel PTT-Nederland : syndicat indépendant et catégoriel de postiers.

concertation dont on ne connaît pas encore l'issue. Les conséquences économiques et sociales du processus d'ouverture à la concurrence engagé depuis plusieurs années aux Pays-Bas permettent d'étudier les dilemmes qu'affrontent les organisations syndicales face à la politique de mise en concurrence des services publics.

La marche forcée vers la libéralisation

La marche vers la libéralisation des services postaux commence en 1989¹ avec la transformation de l'administration publique des PTT en entreprise et sa privatisation en deux étapes en 1994 et 1995. En 1997, les PTT poursuivent leur mue, fusionnent avec l'entreprise australienne de transport express TNT, devenant TNT PostGroep (TPG), et se séparent de l'entité télécom KPN. TPG prend le nom de TNT en 2005.

Dès 1989, le monopole des PTT est réduit aux envois de moins de 500 g. En 2000, le domaine du courrier réservé² aux PTT est limité aux envois de moins de 100 g, en avance de trois ans sur le calendrier européen.

En 2006, l'Etat néerlandais se défait de toutes ses participations au groupe TNT, après le refus de la Cour européenne de justice de valider les « *golden shares* », ou actions de blocage que l'Etat néerlandais détenait encore chez TNT et KPN. En 2009, 41 % des actionnaires sont nord-américains et 30 % britanniques.

Au 1^{er} janvier 2006, la concurrence est admise au-dessus de 50 g, cette fois-ci conformément au calendrier européen. Le

groupe TNT poursuit sa réorganisation et se divise en deux branches : une branche de courrier express, TNT Express, et une branche pour le courrier traditionnel, TNT Post. Au 1^{er} avril 2009, l'exception des moins de 50 g prend fin, un an trois quarts avant l'échéance prévue par la Commission européenne, le 1^{er} janvier 2011.

Trois gros opérateurs font leur entrée sur le marché des envois postaux en nombre : en 2000 Netwerk VSP, filiale à 100 % de TNT Post, en 2001 Sandd, et en 2002 Selekt Mail, une filiale de DHL Global Mail qui fait partie du groupe Deutsche Post. Leur modèle économique repose sur une moindre fréquence de distribution (deux fois par semaine au lieu de six pour la Poste traditionnelle) et des coûts de main-d'œuvre comprimés par le recours au travail indépendant. Au total, en 2010, l'organisation patronale des nouveaux distributeurs de courrier WSP compterait 28 entreprises, dont les trois *leaders* sont les entreprises suscitées. Toutefois, en 2009, la part de marché de TNT Post reste prédominante, à plus de 80 % du marché. Selon le journal *NRC*, en 2010, Sandd traiterait 10 % des envois et Selekt Mail 4 %, les autres entreprises se partageant des miettes de marché.

En termes de volume, 92 % des envois sont constitués de courriers d'entreprises, 8 % de courriers de particuliers. Sur le courrier traditionnel, la baisse des volumes a été de 30 % depuis le début 2000³. La concurrence fait rage sur le courrier imprimé des entreprises, les envois publicitaires, les catalogues et journaux ainsi que les envois avec et sans

1. Bien avant la première directive postale 97/67/CE du 15 décembre 1997.

2. Le domaine réservé, qui n'est pas ouvert à la concurrence, a pour objectif de financer le service universel.

3. *Planet Labor*, dépêche 100753, 22 octobre 2010.

PAYS-BAS

adresse. Le courrier traditionnel des particuliers n'intéresse pas les nouveaux opérateurs qui devraient installer leurs propres réseaux de boîtes aux lettres de collecte, prévoir leur système d'affranchissement, « ce qui est beaucoup trop coûteux pour nous », comme l'a déclaré le directeur de Sandd, Geert-Jan Morsink¹. Les obligations de service universel restent d'ailleurs confiées à TNT, compensées par une indemnisation sous le contrôle du régulateur sectoriel OPTA (Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit). Elles comprennent une obligation de distribution du courrier six jours par semaine, un délai de livraison inférieur à deux jours et le maintien d'un réseau de bureaux de service postal de proximité. En 2009, TNT employait 23 000 facteurs traditionnels et 11 000 « livreurs de courrier »², le plus souvent à temps partiel, tandis que les nouveaux opérateurs employaient 27 000 « livreurs de courrier » sous statut d'indépendant (voir *infra*).

Les ambitions déçues d'une concurrence loyale

Quelques années de fonctionnement d'un marché postal libéralisé sur les envois de plus de 50 g ont rendu manifestes une concurrence sauvage par les tarifs et le contournement massif du droit du travail. Les trois plus gros opérateurs se sont fait une guerre des prix, dans laquelle Selekt Mail, filiale de DHL et de Deutsche Post, a particulièrement cassé les prix.

Mais TNT Post, l'opérateur historique, a défendu sa place sur ce marché en intervenant par le biais de sa filiale à 100 % Netwerk VSP, au grand dam des syndicats contestant qu'on puisse à la fois se plaindre des conditions de concurrence et s'y impliquer dans les mêmes conditions. La faible syndicalisation de ce nouveau secteur complique l'action des syndicats et contraste avec la forte présence syndicale chez l'opérateur historique TNT. Le syndicat FNV Bondgenoten, le plus grand syndicat du secteur privé, réussit pourtant à publier deux Livres noirs, en 2007 et en 2010, pour dénoncer les conditions de travail et de salaire chez les nouveaux opérateurs.

L'emploi indépendant à la place du contrat de travail

Les nouveaux opérateurs entrés sur le marché depuis 2000 ont mis en place des pratiques qui constituent un véritable *dumping* social. Les employés sont embauchés sous statut de travailleur indépendant, liés à l'opérateur par un contrat commercial de prestation de services³, et travaillent en moyenne très peu d'heures par semaine (5,6 heures en moyenne en 2009 selon Baarsma *et al.*, 2010). En tant qu'indépendants, ils n'ont aucune des sécurités des salariés en cas de maladie ou d'inaptitude, ils n'ont pas droit au salaire minimum, ne sont pas couverts par la réglementation du licenciement et ne cotisent à aucun fonds de pension de retraite. Pour consolider juridiquement leur situation

1. NRC, 8 décembre 2010.

2. Baarsma *et al.*, 2009a. En lien avec l'automatisation des centres de tri et la recherche d'économies de coûts de fonctionnement, TNT remplace progressivement les facteurs par des « livreurs de courrier » n'effectuant que la distribution, suivant l'exemple des nouveaux opérateurs ne reconnaissant que la fonction de livraison de courrier ou d'imprimés.

3. OVO, Overeenkomst van Opdracht, une forme de contractualisation habituelle pour les petits boulots d'étudiants ou de lycéens pour la distribution de quotidiens dans les boîtes aux lettres.

LA LIBÉRALISATION DES SERVICES POSTAUX

d'indépendant, leur contrat stipule qu'ils ont le droit de travailler pour plusieurs donneurs d'ordre et de confier à un tiers l'exécution de leur travail. Ils sont payés à la pièce distribuée (pli, imprimé ou courrier distribué), un prix incluant les opérations de tri et la préparation de la tournée qui leur est attribuée. Une étude effectuée en 2008 par l'inspection du Travail auprès des nouvelles entreprises de courrier a montré que les rémunérations versées étaient de 6 à 7 euros de l'heure, soit inférieures d'un tiers en moyenne au salaire minimum¹.

Bien que critiques face à la libéralisation des services postaux, les syndicats adoptent une attitude ouverte. Acceptant le principe de l'ouverture du marché, ils cherchent, d'une part, à moraliser la poursuite du processus de libéralisation et, d'autre part, à obtenir que le gouvernement s'engage à exiger des conditions sociales convenables au fonctionnement du nouveau marché postal. Les coûts de main-d'œuvre sont en effet déterminants dans l'établissement d'une concurrence loyale sur le nouveau marché des services postaux². Ils se mobilisent pour normaliser les conditions d'emploi chez les nouveaux opérateurs en même temps qu'ils font face à la montée des menaces sur l'emploi chez TNT Post, la direction arguant de volumes décroissants du courrier traditionnel. De son côté, pour mener à bien son projet de libéraliser au plus vite l'ensemble de l'activité postale et faire tomber l'exception des envois de moins de 50 g au 1^{er} avril 2009, le gouvernement souhaite obtenir le soutien des syndicats

et il prévoit dans le cadre de la modification de la loi postale (Postwet) de 2009 que la libéralisation se fasse dans des « conditions sociales acceptables ».

Dans le contexte néo-corporatif néerlandais (Wierink, 1997), la balle est ainsi lancée dans le camp des partenaires sociaux, à charge pour eux de convenir du contenu de ces conditions de travail acceptables chez les nouveaux opérateurs. A partir d'avril 2008, deux syndicats CNV (CNV Publieke zaak, CNV Bedrijven), le syndicat FNV Bondgenoten et BVPP sont rejoints en mars 2009 par le puissant syndicat FNV Abva Kabo du secteur public. Ils mènent des discussions avec les gros opérateurs Sandd et Selekt Mail, auxquelles se joint Netwerk VSP.

Les syndicats mobilisent un cabinet de consultants indépendants, SEO, pour explorer, à l'appui des négociations, les possibilités économiques des entreprises du secteur de supporter la transformation des contrats d'indépendants en contrats de travail standards, sans préjuger du temps de travail complet ou partiel, au fur et à mesure de la réorganisation du marché postal. Ils attendent également de ces consultants des éléments d'analyse des marges de manœuvre de TNT sur le marché postal pour les aider dans les négociations avec cette entreprise sur les réductions d'emplois de postiers. Ce cabinet va faire des prévisions de croissance progressive des parts de marché des nouveaux opérateurs aux dépens de l'opérateur historique, fondées sur les prix de vente fournis par les opérateurs et permettant de financer dans des conditions

1. En comparaison, le coût total horaire d'un facteur de TNT Post est de 23 euros, toutes charges sociales et de structure comprises.

2. 40 % des coûts totaux chez TNT Post, selon un document d'analyse du marché postal néerlandais (Copenhagen economics, 2010).

PAYS-BAS

économiquement saines la transformation des contrats d'indépendants en contrats de travail, en quatre phases étalées sur trois ans et demi (Baarsma, Weda, 2009a et 2009b). Au terme de ces phases, en octobre 2012, les nouvelles entreprises devront avoir 80 % de leurs travailleurs sous contrat de travail, pouvant conserver les 20 % restants en contrats d'indépendants, à pourvoir par des mères de famille, lycéens et étudiants intéressés par des emplois d'appoint et à temps très partiel. Ces propositions sont reprises dans le texte de la première convention collective du nouveau secteur signée en août 2009, en vigueur du 1^{er} avril 2009 au 30 septembre 2012, et dont l'extension est demandée au ministère des Affaires sociales.

Les syndicats s'assurent parallèlement du soutien de l'opposition au Parlement pour obtenir du gouvernement qu'un texte réglementaire d'application de la loi postale soit pris pour assurer les « conditions sociales acceptables » visées par cette loi, en garantissant, en cas d'échec de la démarche conventionnelle, l'embauche sous contrat de travail de tout le personnel du secteur postal. Le gouvernement prend donc une ordonnance à caractère temporaire le 8 octobre 2009, qui fonctionne comme une épée de Damoclès pour pousser les nouveaux opérateurs à la négociation (Ministerie van Economische Zaken – ministère des Affaires économiques –, 2009). Cette ordonnance est un texte de réglementation économique et le contrôle de son respect relève de l'organe sectoriel de régulation de la concurrence, OPTA. En cas d'infraction persistante après observation et mise en demeure, les

sanctions encourues au titre de la loi sur la Poste de 2009 peuvent être très lourdes : amende administrative de 450 000 euros au maximum ou de 10 % du chiffre d'affaires de l'entreprise contrevenante¹.

En vigueur durant trois ans et demi – soit un temps réputé suffisant pour une mise en ordre des pratiques de concurrence et l'établissement de normes convenables de recrutement et d'emploi de la main-d'œuvre –, l'ordonnance vise à empêcher une guerre des prix fondée sur le *dumping* des frais de main-d'œuvre et elle s'articule étroitement avec la convention collective conclue par les partenaires sociaux. Elle édicte une obligation générale pour les entreprises de faire travailler tout leur personnel sous contrat de travail au 1^{er} janvier 2011, tout en organisant une dérogation permettant aux partenaires sociaux de mettre au point eux-mêmes et par convention collective les règles et le calendrier de passage, au plus tard le 30 juin 2013, de 80 % de leur personnel sous contrat de travail. A la fin de l'accord collectif ou en cas de dénonciation, l'obligation de passer tout le personnel sous contrat de travail s'appliquera trois ou six mois après la date d'expiration ou de dénonciation. Les organisations syndicales sont satisfaites de ce texte, qui s'articule étroitement avec l'accord collectif qu'elles ont signé. L'organisation patronale des nouveaux opérateurs WSP s'active à le contester dès fin 2009 par une procédure d'urgence, surtout à partir du moment où il apparaît que les engagements progressifs qu'ils ont pris ne sont pas tenus. Le gouvernement perd en première instance mais gagne en appel le

1. Art. 39, Postwet 2009.

14 avril 2010 : le tribunal de La Haye ne reconnaît pas de caractère d'urgence à la demande d'invalidation de l'ordonnance présentée par l'organisation patronale. La question de la validité de l'ordonnance n'est donc pas réglée par l'arrêt d'avril 2010.

Un jeu de dupes ?

Courant 2009, tant du côté de TNT Post que du côté des nouveaux opérateurs, la situation économique se dégrade. Les nouveaux opérateurs concluent des marchés de distribution de courrier avec des donneurs d'ordre à des prix cassés, inférieurs à ceux qu'ils avaient communiqués au cabinet SEO, et qui ne permettent ni de mettre en œuvre le passage aux contrats de travail aux taux prévus par le calendrier conventionnel, ni de garantir, selon les syndicats, la qualité de service¹.

Au 1^{er} avril 2010, les entreprises devaient employer 14 % de leur main-d'œuvre sous contrat de travail. Cette première étape n'est pas respectée puisque 0,5 % seulement des employés sont sous contrat de travail à cette date (Baarsma *et al.*, 2010). La baisse moyenne des prix de distribution tant des courriers de moins de 50 g que de ceux de plus de 50 g est à l'origine de cet échec (- 17 à 37 % par rapport aux prix retenus comme base de calcul dans le premier rapport SEO)². Selon les auteurs de ce rapport, « il n'y a plus rien qui puisse empêcher une spirale des prix vers le bas ». Le professeur Baarsma, l'une de ces

auteurs, n'hésite pas à parler de falsification des conditions de concurrence³.

Ces constats conduisent les organisations syndicales à reprendre les négociations début juin 2010 en proposant aux employeurs de revoir les étapes de passage sous contrat de travail et d'étaler sur une plus longue période la dernière étape portant à 80 % le taux du personnel sous contrat de travail, soit au 1^{er} octobre 2013 au lieu du 1^{er} octobre 2012. Ils sont même prêts à admettre que les échéances de l'ordonnance du gouvernement soient revues en conséquence. Face à la fin de non recevoir des employeurs, ils dénoncent la convention collective fin juin 2010.

Fin septembre 2010, l'organisation patronale fait connaître des propositions de renégociation d'un accord collectif qui s'écartent totalement du premier accord. Elle veut sortir du cadre du contrat de travail et discuter d'une convention collective pour indépendants. Elle réclame une médiation qui tiendrait compte du fait que les employés ne veulent pas du contrat de travail obligatoire mais souhaitent garder la liberté de choisir le régime indépendant. Selon les entreprises, le très faible taux d'acceptation du contrat de travail proviendrait du refus des travailleurs d'abandonner leur ancien statut et d'accepter les contraintes du contrat de travail classique. Selon les syndicats, la très faible acceptation du passage au contrat de travail par les salariés tient aux conditions très défavorables proposées, qui modifient délibérément les conditions antérieures de temps et de secteur de travail.

1. La qualité de service pour le courrier tient notamment au respect de la fréquence de distribution, à l'absence de perte de courrier et au respect de sa confidentialité.

2. Rapport SEO, 2010, cité dans le rapport Vreeman (2011).

3. *NRC*, 25/11/2010, « Er is sprake van concurrentievervalsing », interview de B. Baarsma par Lolke van der Heide, Patricia Veldhuis.

PAYS-BAS

Dans un courrier adressé au ministre des Affaires sociales le 20 octobre 2010, les syndicats refusent une médiation qui explorerait la possibilité d'écarter les normes du contrat de travail et du salaire minimum, après avoir fait tant de concessions sans résultats que l'ensemble du mouvement syndical ironise sur leur capacité à « avoir conclu la plus mauvaise convention collective des Pays-Bas ».

Le gouvernement est au pied du mur : six mois après la dénonciation de l'accord collectif, soit au 1^{er} janvier 2011, il devrait imposer l'embauche sous contrat de travail de tous les livreurs de courrier des nouveaux opérateurs, aux termes de l'ordonnance temporaire. Le conflit qui surgit chez TNT lui offre une porte de sortie.

Les menaces sur l'emploi et le conflit chez TNT Post

Parallèlement, les tensions sur l'emploi ont augmenté chez TNT Post et les

salariés sont confrontés à des projets de réductions massives d'emploi touchant principalement les facteurs. Là aussi, après une période d'ouverture au compromis, les syndicats adoptent une attitude plus ferme et vont au conflit. Entre 2006 et 2010, 4 800 personnes ont déjà quitté TNT Post, dont une partie par départ en retraite et d'autres aidées au reclassement par une cellule, TNT Mobility. L'entreprise tire argument d'une baisse continue du volume de courriers depuis plusieurs années, de l'ordre de 4 à 5 % par an, liée au développement des communications électroniques, générant des pertes que la libéralisation devrait encore accentuer.

Des négociations très difficiles

En 2007, déjà, l'entreprise avait annoncé 7 000 licenciements. Les négociations sur le renouvellement de la convention collective TNT Post s'étaient engagées sur fond d'annonce d'une réorganisation de la distribution du courrier d'entreprise,

Encadré

Chez TNT, des facteurs et des « livreurs de courrier »

TNT emploie en 2010 73 000 personnes, dont 58 000 aux Pays-Bas. En 2009, il y a 23 000 facteurs chez TNT, en contrat à durée indéterminée et le plus souvent employés à temps plein, gagnant entre 1 600 et 2 000 euros brut par mois. Chargés initialement du tri du courrier et de sa distribution, ils sont, avec l'automatisation à grande échelle des opérations de tri, progressivement remplacés par des « livreurs de courrier », nouvellement embauchés sous convention collective spécifique, à temps partiel d'environ 12 heures par semaine. Au nombre de 13 000, ces livreurs de courrier sont payés au salaire minimum, soit environ 8 euros de l'heure.

Le personnel travaillant au courrier est couvert par deux accords collectifs distincts : un accord collectif TNT Post Productie concerne les facteurs traditionnels, tandis que les livreurs de courrier, recrutés ces dernières années par TNT, sont couverts par un accord collectif spécifique, moins favorable (CAO Postbezorger). Le département Colis bénéficie d'une convention collective spécifique et aucun emploi n'y est menacé.

avec la suppression de 11 000 emplois (8 500 équivalents temps plein) d'ici fin 2012 sur les 30 000 que comptait cette division et 6 000 licenciements secs. Les syndicats étaient parvenus en mars 2009, après des négociations difficiles, à obtenir la garantie d'emploi jusqu'à fin 2012 contre l'acceptation d'une réduction des salaires de 15 %. Mais ce projet d'accord est refusé en avril 2009 par la base des différents syndicats impliqués¹.

Les négociations sont reprises dans les mois qui suivent, sans engagement de maintien de l'emploi par l'entreprise, qui annonce qu'elle poursuit ses plans de réorganisation. Un nouvel accord, prévoyant une augmentation de salaire de 1,9 % jusqu'au 1^{er} janvier 2012, une prime de départ spécifique pour les plus âgés, et la mise en place d'une réorganisation avec 3 500 licenciements secs, est signé en janvier 2010 et approuvé par la base en mars 2010.

Au cours de l'été 2010, et alors que les syndicats font face à l'échec de leur stratégie de conciliation à l'égard des nouveaux opérateurs et de leurs ambitions de régulation des conditions de concurrence sur le marché libéralisé, TNT Post reprend ses annonces de réductions de postes dans un courrier adressé à chaque salarié. Il y est question de supprimer 15 000 emplois, de transformer les emplois de plus de 25 heures par semaine en emplois à temps plus partiel encore, et de procéder à 4 500 licenciements secs, hors intervention de la cellule de reclassement². « Nous devenons de plus en plus

une organisation à temps partiel », déclare alors le directeur du personnel.

L'épreuve de force

Bien que les syndicats ne mettent pas en doute le caractère inévitable de la disparition à terme de 11 000 emplois, la situation se durcit sur le terrain. A partir de septembre, le ressentiment monte chez le personnel, à l'égard de la direction mais aussi à l'égard des syndicats³. En octobre, le conseil d'entreprise refuse de donner son accord à un plan prévoyant 3 100 licenciements secs. Des grèves sauvages éclatent pour refuser les licenciements mais aussi pour protester contre les réorganisations constantes visant à l'amélioration de la productivité et contre la dégradation des conditions de travail⁴.

Fin octobre 2010, poussés par leurs bases, les syndicats décident donc d'aller à l'épreuve de force pour limiter les conséquences sociales sur les personnels de TNT. L'entreprise n'avait pas connu de grève nationale depuis 1983. Six journées de grève sont organisées, *crescendo*, les 16, puis 24 et 25 novembre et 8, 9 et 10 décembre 2010, désorganisant fortement les centres de tri et la distribution du courrier, à une période de fort trafic. Les deux tiers des facteurs titulaires participent aux journées de novembre.

Des cartes rebattues grâce à un « facilitateur » et une concentration du secteur

Mi-décembre, le ministère des Affaires économiques et les partenaires sociaux cherchent les voies d'un

1. *Planet Labor*, dépêche 100655, 20 septembre 2010 et *NRC*, 16 mars 2010.

2. *NRC*, 28 juin 2010.

3. *NRC*, 7 septembre 2010.

4. Van der Heide, Veldhuis, *NRC* 27 octobre 2010.

PAYS-BAS

apaisement. On assiste à des déplacements de positions de toutes les parties prenantes. Le ministère annonce le 15 décembre le report de l'obligation de passer tous les travailleurs des nouveaux opérateurs sous contrat de travail, dans l'attente du rapport d'un *verkenner*¹, ou facilitateur, sur les possibilités d'établir des conditions de concurrence saine et loyale dans les services postaux. Il désigne pour cette fonction une personnalité respectée, Ruud Vreeman, membre influent du Parti travailliste, ancien maire de Tilburg et ancien dirigeant syndical de la FNV. Ruud Vreeman ne s'introduit donc pas en tiers entre les parties, mais reprend le dossier social de la libéralisation du secteur postal. Il rend son rapport le 11 janvier 2011, proposant essentiellement de relancer la négociation collective dans le secteur pour normaliser les conditions de travail et de mettre en place un fonds de soutien financier sectoriel pour faciliter cette normalisation. Chez TNT, les partenaires sociaux ont tenté, dans l'accord du 16 décembre 2010, de limiter la casse sur le plan des réductions d'emploi. Enfin, au plan économique, le marché continue de se réorganiser avec la concentration du nombre des nouveaux opérateurs et l'éclatement du groupe TNT.

Des licenciements secs limités à 2 300 chez TNT

L'accord de fin de conflit a été signé chez TNT le 16 décembre 2010, le jour même de la désignation de Ruud Vreeman, moyennant l'abandon par TNT de l'exi-

gence d'une limitation des augmentations salariales à venir et l'accord des syndicats sur les réorganisations en cours. Il limite le nombre des personnes touchées par les licenciements « secs » à 2 300, au lieu des 4 500 initialement prévus, par des solutions de reclassement touchant 2 200 personnes. 1 700 salariés seront reclassés dans des emplois à temps plein ou à temps partiel de plus de 25 heures par semaine dans différentes unités de TNT sur des postes à créer ou sur des postes libérés. On reclassera dans des emplois temporaires (garantis seulement jusqu'à fin 2013) 300 autres salariés, dont les chances de trouver un autre emploi sont faibles. Et on cherchera à créer 200 autres emplois dans le département Colis suite à des réorganisations.

En outre, l'accord prévoit le financement de l'aide au reclassement externe de 500 personnes supplémentaires. Les partenaires sociaux conviennent aussi de demander à l'Etat d'aider financièrement à la création d'une entreprise extérieure à TNT dans laquelle seraient temporairement versés les salariés en sureffectif afin d'être détachés ou placés sur le marché du travail, sans contribution financière de TNT. Ils attendent du facilitateur Ruud Vreeman qu'il s'occupe non seulement de la normalisation des conditions de travail sur le nouveau marché postal mais aussi du reclassement des salariés de TNT en surnombre.

Soumis aux adhérents des syndicats FNV et CNV, l'accord est approuvé à une courte majorité de 57 % à la FNV.

1. Littéralement, *verkenner* pourrait être traduit par « éclairateur », mais la notion de facilitateur nous paraît mieux correspondre à la fonction de Ruud Vreeman, compte tenu du refus des syndicats d'accepter une médiation.

Une aide à la normalisation de l'emploi chez les nouveaux opérateurs

Deux pistes principales sont proposées le 11 janvier 2011 par Ruud Vreeman. D'une part, il redonne la main aux partenaires sociaux en leur laissant trois mois de plus (jusqu'au 1^{er} avril 2011) pour négocier à nouveau un calendrier de normalisation des conditions de travail chez les nouveaux opérateurs, tout en recommandant la suspension de l'ordonnance temporaire. Il propose de repousser le passage à 80 % de contrats de travail au 31 décembre 2013. D'autre part, il propose la mise en place d'un fonds public d'aide à la transformation du secteur postal, auquel contribuerait aussi TNT, qui subventionnerait les nouveaux opérateurs pour les aider à supporter financièrement le passage sous statut salarié de leurs travailleurs.

Concernant les conditions de travail chez les nouveaux opérateurs, Vreeman prend fermement position pour le retour du contrat de travail comme base des relations de travail dans le secteur et invite même le gouvernement à inclure dans la révision de la loi sur la Poste l'obligation de faire travailler les personnels sous contrat de travail, tout en prévoyant la possibilité d'aménagements par les partenaires sociaux. Il invite aussi les principaux donneurs d'ordres, dont fait partie le gouvernement, à mettre au point un code de bonnes pratiques, analogue aux engagements pris au printemps 2010 dans le secteur du nettoyage (Pitzalis et Wierink, 2010). Enfin, il invite le gouvernement à faire examiner la question de la validité

juridique du recours à la prestation de service – en d'autres termes au travail indépendant ou en *free-lance* – dans le cas de travailleurs peu qualifiés, dénués de compétences ou d'expertises particulières fondant le pouvoir de négociation des travailleurs indépendants.

Soucieux de ne pas compromettre les chances de la négociation sans pour autant se déjuger, le gouvernement va ajuster l'appareil réglementaire aux propositions de Vreeman. D'un côté, le parti d'extrême-gauche SP et le parti d'extrême-droite PVV lui réclament l'application de l'ordonnance, et de l'autre côté, les chrétiens-démocrates et les libéraux lui demandent d'y renoncer pour ne pas faire pression sur le processus de négociation. Par un texte modificatif de l'ordonnance d'octobre 2009, le gouvernement fait le choix, le 26 janvier 2011, de décaler de trois mois (au 1^{er} avril) la date d'application de l'obligation de passer aux contrats de travail en cas d'échec de la démarche conventionnelle (MEZ, 2011). En même temps, il annonce son intention de mettre à profit ce délai pour revoir cette disposition de la loi postale, dont il semble craindre une censure judiciaire au fond.

Mouvements sur le marché des opérateurs postaux

Début décembre 2010, Peter Bakker, directeur général de TNT, confirme le projet de scission des activités Express en mai prochain, une évolution que deux actionnaires « activistes »¹ américains, Jana Partners et Aimco, appelaient de leurs vœux depuis 2009. Les activités Express

1. L'actionnaire « activiste » est un actionnaire minoritaire cherchant à influencer sur la politique de l'entreprise pour une plus grande création de valeur (comme ici) ou tout autre objectif non financier, par exemple social ou environnemental (voir lexique de termes financiers, www.vernimmen.net).

PAYS-BAS

seraient conservées et élargies, et les activités postales seraient à vendre. Même si le département Express a souffert de la crise, il est à l'origine des deux tiers du chiffre d'affaires du groupe et l'entreprise estime que cette séparation aura une influence favorable sur le cours de l'action. Cette scission, qui isole les activités postales moins rentables que le courrier express, renforce l'incertitude pour leurs salariés.

Enfin, du côté des nouveaux opérateurs, on assiste à un mouvement de concentration : mi-janvier 2011, Sandd rachète Selekt Mail. À côté de Netwerk VSP, la petite filiale de l'opérateur historique, il ne subsiste donc plus qu'un seul gros opérateur concurrent et indépendant de TNT, Sandd. Ce rachat devrait diminuer la pression sur les tarifs et contribuer à rouvrir le jeu de la négociation pour la régulation des pratiques d'emploi.

Conclusion

Face aux comportements de « cow-boys »¹ des nouveaux opérateurs et de TNT, l'entreprise parfois présentée comme la plus dure des Pays-Bas en termes de relations sociales, cette crise dans le secteur des activités postales met en lumière la difficulté pour les organisations syndicales néerlandaises à trouver le bon positionnement, entre négociation et confrontation, dans l'accompagnement des transformations des services publics. Elle montre aussi que le droit du travail est le talon d'Achille de la libéralisation, notamment dans les secteurs de main-d'œuvre, malgré les efforts du Parlement

pour garantir le respect de conditions sociales « convenables ». Force est de constater qu'il ne va pas de soi d'en faire surveiller l'application par OPTA, l'organe sectoriel de régulation, au même titre que les autres paramètres de concurrence. Si en France, c'est le calcul du temps de travail qui constitue la pomme de discorde en matière de conditions de travail chez les distributeurs de prospectus et imprimés divers², aux Pays-Bas, c'est l'emploi flexible qui est au centre du débat. Au Royaume-Uni, c'est le respect de la forme et du contenu des accords collectifs qui est en jeu (Join-Lambert, 2010). Chez les nouveaux opérateurs, l'emploi pseudo-indépendant est mobilisé en lieu et place de l'emploi standard, et non plus en complément à une main-d'œuvre stable, au mépris de toute analyse juridique des rapports de subordination au travail et de toute règle de fonctionnement normale de la concurrence. Chez TNT, la substitution de l'emploi à temps partiel à l'emploi à temps plein fait surgir la question du temps partiel contraint, un phénomène réduit jusqu'ici aux Pays-Bas. On ne s'étonnera pas que la FNV et la CNV aient annoncé qu'elles mettraient les abus de la flexibilité à l'ordre du jour des négociations sociales pour 2011.

Sources :

NRC, quotidien (Nieuwe Rotterdamse Courant).

Planet Labor.

Sites web de la FNV, CNV et BVPP.

1. *NRC*, 27 octobre 2010.

2. Francine Aizicovici, *Le Monde*, 31 décembre 2010, « Distribution de prospectus : les contentieux se multiplient ».

LA LIBERALISATION DES SERVICES POSTAUX

- Baarsma B., Weda J., van Wijnbergen S. (2009a), *Van OVO naar CAO op de geliberaliseerde postmarkt*, SEO, 31 maart.
- Baarsma B. Weda J. (2009b), *Marktmodel van de geliberaliseerde postmarkt 2009/20120*, SEO, oktober.
- Baarsma B., Weda J., van Wijnbergen S. (2010), *Evaluatie ingroeimodel 2010*, SEO, 31 maart.
- Copenhagen economics (2010), *Main developments in the postal sector 2008/2010*, country fiche The Netherlands, étude pour la DG Marché interne.
- Join-Lambert O. (2010), « Royaume-Uni : réforme de la Poste dans la tourmente de la crise financière », *Chronique internationale de l'IRES*, n° 124, mai.
- MEZ, Ministerie van Economische Zaken (2009), *Tijdelijk besluit arbeidsovereenkomst post*, 8 oktober.
- MEZ (2011), *Besluit van 26 januari 2011 tot wijziging van het Tijdelijk besluit arbeidsovereenkomst post*.
- Pitzalis L., Wierink M. (2010), « Neuf semaines de grève dans le nettoyage », *Chronique internationale de l'IRES*, n° 125, juillet.
- Vreeman R. (2011), *Advies Vreeman : betreffende de postmarkt*, 11 janvier.
- Wierink M. (1997), « Evolution de l'Etat-Providence : modèle ou exception hollandaise ? » in numéro hors-série de la *Chronique internationale de l'Ires*, « Le modèle hollandais », octobre.