



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## La Poste

Question écrite n° 67698

### Texte de la question

M. Jean-Claude Lemoine attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les dysfonctionnements constatés dans l'organisation du service postal. Durant la période estivale, dans plusieurs départements, les usagers ont subi les conséquences de la réduction des heures d'ouverture au public des bureaux de poste, la limitation des recrutements en personnel de remplacement, et même la fermeture pure et simple de bureaux. Or, loin de revêtir un caractère exceptionnel, ces mesures ont au contraire tendance à devenir pérennes. Ainsi des tournées de distribution sont-elles supprimées en raison de non-remplacement d'agents en stage de formation, en arrêt de maladie ou en congés. Pour le même motif, des bureaux de poste se trouvent fermés un, voire plusieurs jours. Les usagers, qu'ils soient entreprises ou particuliers, se trouvent injustement pénalisés puisqu'ils reçoivent avec retard lettres, paquets ou journaux. Il s'agit là d'une dégradation inadmissible du service public de distribution du courrier. Il lui demande donc de lui indiquer les dispositions qu'il entend adopter pour que La Poste remplisse correctement sa mission de service public.

### Texte de la réponse

Dans le cadre de la loi du 2 juillet 1990, La Poste doit accorder une attention toute particulière à sa présence territoriale afin d'assurer un service public de qualité accessible à tous. Des orientations ont été définies dans le contrat d'objectifs et de progrès signé le 25 juin 1998 entre l'Etat et La Poste, pour préciser les conditions d'évolution et d'amélioration du service postal, tant en zone rurale qu'en zone urbaine, notamment dans les quartiers en difficulté. Ces orientations ont fait l'objet d'une large concertation, en particulier avec les représentants des maires et des élus locaux. Le réseau des points de contact de La Poste participe de façon importante à l'aménagement du territoire et deux règles président à son évolution. En premier lieu, toute évolution de la présence postale territoriale doit être précédée d'une concertation dont les outils ont été mis en place au niveau local. En second lieu, toute évolution de la présence postale territoriale doit se faire au bénéfice des usagers des services postaux, soit en leur proposant de nouveaux services, en mettant à leur disposition des services de substitution ou bien en améliorant les services déjà rendus. Le contrat d'objectifs et de progrès a mis en place un outil de concertation permettant aux élus et à La Poste, dans chaque département et sous la présidence d'un élu, de se concerter. Une commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) a ainsi été créée dans chaque département. Constituée majoritairement d'élus locaux, elle donne son avis sur les projets d'intérêt local et dispose pour ce faire d'un ensemble de pouvoirs. Grâce notamment aux propositions des élus concernés, elle contribue à la modernisation du réseau de La Poste. Les élus doivent utiliser pleinement cette nouvelle forme de concertation mise à leur disposition. Concernant les adaptations d'horaires de certains bureaux qui ont eu lieu durant la période estivale, les fermetures ont concerné 632 points, soit 4 % du réseau et ont été comprises entre une et deux semaines dans la moitié des cas. En tenant compte des modifications d'horaires, neuf points de contact sur dix ont vu leurs horaires maintenus, ou, pour les zones touristiques, augmentés. Ces adaptations temporaires ont été limitées à la période estivale et aujourd'hui tous les bureaux ont donc retrouvé leur activité habituelle. La distribution du courrier a été assurée dans des conditions comparables à celles qui prévalent durant l'année, alors même que les flux de courriers sont

profondément modifiés durant l'été. La réalité de l'impact de ces mesures est donc limitée, en revanche elles ont trouvé un écho particulier dans certains départements. C'est sans doute le signe que la concertation préalable avec les élus et les syndicats et l'information préalable des populations n'ont pas été partout mises en oeuvre. Ainsi, toutes les commissions départementales de présence postale territoriale seront réunies avant la fin octobre pour faire notamment le bilan de cette saison estivale et déterminer les moyens permettant, à l'avenir, de mieux respecter la concertation nécessaire.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Claude Lemoine](#)

**Circonscription :** Manche (1<sup>re</sup> circonscription) - Rassemblement pour la République

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 67698

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 22 octobre 2001, page 6026

**Réponse publiée le :** 19 novembre 2001, page 6627