



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## La Poste

Question orale n° 122

### Texte de la question

M. Pierre Cohen appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les effets de la restructuration de La Poste. Face au développement des nouvelles technologies et de la concurrence La Poste est en pleine mutation. Le précédent gouvernement a enclenché un mouvement qui aura pour effet son démantèlement et le contrat de plan que La Poste et l'Etat vont négocier dans les prochaines semaines sera donc déterminant. Sur le terrain, les effets de la restructuration du réseau se font douloureusement ressentir. A Verfeil (Haute-Garonne), chef-lieu de canton en milieu rural, cinq facteurs ont été mutés d'office. Après la disparition du district EDF, la disparition partielle du service du Trésor public, la perte du bureau des contributions indirectes, le transfert des postiers amputé à son tour Verfeil de ses activités traditionnelles de chef-lieu de canton. Cette situation est en contradiction avec la volonté de conjuguer service public et service de proximité. Cette réforme n'a jamais été mise en oeuvre dans d'autres départements, à l'exception d'un site où il y avait accord de l'ensemble des partenaires. Seuls les facteurs de Verfeil ont subi cette mutation avant les élections du mois de juin. Les usagers ont manifesté à plusieurs reprises leur désapprobation, plus de mille d'entre eux ont signé une pétition, et les facteurs soutenus par les syndicats ont vu leurs conditions de travail se dégrader. Plusieurs communes du canton ont voté des motions de soutien à La Poste de Verfeil. L'image même de La Poste et du service public sont remises en question. Il souhaiterait donc connaître les mesures que le Gouvernement souhaite engager pour inscrire le service public et La Poste dans une véritable politique d'aménagement du territoire et demande le retour à la situation antérieure afin que le projet du précédent gouvernement soit définitivement abandonné.

### Texte de la réponse

M. le président. M. Pierre Cohen a présenté une question n° 122, ainsi rédigée:

«M. Pierre Cohen appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les effets de la restructuration de La Poste. Face au développement des nouvelles technologies et de la concurrence, La Poste est en pleine mutation. Le précédent gouvernement a enclenché un mouvement qui aura pour effet son démantèlement et le contrat de plan que La Poste et l'Etat vont négocier dans les prochaines semaines sera donc déterminant. Sur le terrain, les effets de la restructuration du réseau se font douloureusement ressentir. A Verfeil (Haute-Garonne), chef-lieu de canton en milieu rural, cinq facteurs ont été mutés d'office. Après la disparition du district EDF, la disparition partielle du service du Trésor public, la perte du bureau des contributions indirectes, le transfert des postiers amputé à son tour Verfeil de ses activités traditionnelles de chef-lieu de canton. Cette situation est en contradiction avec la volonté de conjuguer service public et service de proximité. Cette réforme n'a jamais été mise en oeuvre dans d'autres départements à l'exception d'un site où il y avait accord de l'ensemble des partenaires. Seuls les facteurs de Verfeil ont subi cette mutation avant les élections du mois de juin. Les usagers ont manifesté à plusieurs reprises leur désapprobation, plus de mille d'entre eux ont signé une pétition, et les facteurs soutenus par les syndicats ont vu leurs conditions de travail se dégrader. Plusieurs communes du canton ont voté des motions de soutien à la poste de Verfeil. L'image même de La Poste et du service public est remise en question. Il souhaiterait donc connaître les mesures que le Gouvernement souhaite engager pour inscrire le service public et La Poste dans une véritable politique d'aménagement du territoire et demande le

retour à la situation antérieure afin que le projet du précédent gouvernement soit définitivement abandonné.»

La parole est à M. Pierre Cohen, pour exposer sa question.

M. Pierre Cohen. Monsieur le secrétaire d'Etat à l'industrie, j'appelle votre attention sur les effets de la restructuration de La Poste. Avec la séparation des télécommunications, dans un premier temps, le développement des nouvelles technologies et la concurrence, dans un second temps, La Poste est en pleine mutation. Le service public et l'aménagement du territoire sont au coeur de ce débat.

Le précédent gouvernement avait enclenché un mouvement avec le projet Géocible, gelé jusqu'au 31 décembre 1997, mais vos dernières déclarations sur le devenir des bureaux de poste en zone rurale ont provoqué une vive émotion.

Sur le terrain, les effets de la restructuration du réseau ont commencé. A Verfeil, chef-lieu de canton en milieu semi-rural, cinq facteurs ont été mutés d'office afin de regrouper les fonctions de tri. Après la disparition du district EDF, la disparition partielle du service du Trésor public, la perte du bureau des contributions indirectes, le transfert des postiers a amputé à son tour Verfeil de ses activités traditionnelles de chef-lieu de canton. On pourrait penser que ce canton est dans un lieu en voie de désertification. Mais non, il est à 25 kilomètres du centre ville de Toulouse, dans ce que l'on peut appeler la troisième couronne de l'agglomération toulousaine.

Une telle situation est en contradiction avec la volonté de conjuguer service public et service de proximité.

La réforme n'a jamais été mise en oeuvre dans d'autres départements, à l'exception d'un site où il y avait accord de l'ensemble des partenaires. Seuls les facteurs de Verfeil ont subi une mutation autoritaire avant les élections du mois de juin. Les usagers ont manifesté à plusieurs reprises leur désapprobation. Plus de mille d'entre eux ont signé une pétition. Les facteurs, soutenus par les syndicats, ont vu leurs conditions de travail se dégrader. Plusieurs communes du canton ont voté des motions de soutien à La Poste de Verfeil. L'image même de La Poste et du service public est remise en question.

Je souhaiterais donc connaître les mesures que le Gouvernement entend engager pour inscrire le service public et La Poste dans une véritable politique d'aménagement du territoire et je demande le retour à la situation antérieure, d'autant que cela ne coûterait absolument rien, afin que le projet du précédent gouvernement soit définitivement abandonné.

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'Etat à l'industrie.

M. Christian Pierret, secrétaire d'Etat à l'industrie. Monsieur le député, votre question, importante, concerne la poste de Verfeil mais elle ouvre également des perspectives sur la participation, prévue par la loi de 1990, de La Poste à la politique d'aménagement du territoire. C'est l'une des responsabilités de La Poste d'assurer un service public de qualité sur l'ensemble du territoire, notamment en zone rurale, et je vous remercie de me fournir l'occasion de répondre très clairement à une interprétation qui a été donnée d'une déclaration que j'ai faite la semaine dernière.

Le Gouvernement souhaite privilégier plusieurs orientations.

Première orientation, développer la présence postale en ouvrant des points de contact dans de nombreux endroits où cette présence est manifestement insuffisante. C'est le cas notamment dans les zones urbaines sensibles, d'habitat social par exemple, ou en forte croissance démographique, mais aussi dans certaines zones rurales mal desservies.

Deuxième orientation, développer partout où c'est possible des formules de partenariat avec certaines administrations de l'Etat, le Trésor public, par exemple, lorsqu'il est présent dans le monde rural, avec d'autres services publics ou entreprises publiques, comme EDF-GDF ou la SNCF, avec les collectivités locales, les communes, ou d'autres collectivités territoriales si elles le souhaitent. Ces formules permettraient de regrouper des services, d'enrichir l'offre de proximité et, ainsi, d'améliorer le service rendu aux citoyens. Des expériences intéressantes et prometteuses ont été réalisées dans de nombreux départements et je pense que, dans la Haute-Garonne, il y a également des recherches en ce sens. Il faut se féliciter de l'innovation locale qui permet ainsi de maintenir le service de proximité.

Troisième orientation, s'appuyer sur les nouvelles technologies car La Poste doit être aussi dans le monde rural le fer de lance de leur déploiement pour permettre à tous nos concitoyens, où qu'ils se trouvent, d'accéder aux nouveaux services de communication et d'information. Chacun pense à Internet. On peut également penser au développement, que je souhaite promouvoir dès 1998 à La Poste, du commerce électronique par de nouveaux produits et du porte-monnaie électronique.

Ces trois objectifs ne peuvent être satisfaits que si, préalablement, il y a une discussion avec les différents partenaires internes et externes qui constituent l'environnement du service public. Il faut qu'avant toute

réorganisation ou restructuration, les organisations syndicales représentatives soient saisies au niveau du département comme au niveau local et qu'une discussion s'engage avec La Poste.

Par ailleurs, lorsqu'une réorganisation s'annonce, lorsque le partenariat, que le Gouvernement appelle de ses vœux, peut se mettre en oeuvre, il faut que les partenaires de La Poste, collectivités locales naturellement, et leurs associations - j'ai contacté à cet égard l'année dernière l'Association des maires de France et l'association des communes rurales, comme l'assemblée permanente des conseils généraux - discutent de ces questions, de manière que les organisations syndicales, les associations d'usagers, les représentants des collectivités locales soient saisis en amont des projets de réorganisation. C'est la condition du succès d'une évolution qui, loin d'appauvrir le service public en milieu rural, doit au contraire le renforcer.

En ce qui concerne Verfeil, le regroupement des cinq facteurs de ce bureau effectué le 6 janvier 1997 dans les nouveaux locaux de l'établissement distributeur de Montrabe, n'a pas modifié les conditions de distribution du courrier destiné aux habitants. Il n'a pas non plus entraîné de modification dans la remise des objets en instance, lettres recommandées ou colis, ni dans la mise à disposition du courrier dans les boîtes postales, qui est toujours effectuée à huit heures trente le matin. Il en est de même pour l'heure du départ du courrier, fixée comme auparavant à dix-sept heures trente. Le code postal n'a pas changé non plus.

Cette nouvelle organisation, qui n'a entraîné aucune suppression d'emplois, donne au nouveau chef d'établissement nommé au début du mois de décembre les moyens de renforcer la disponibilité aux guichets pour l'accueil et le conseil du public, ce qui est très important dans notre optique. Il participe donc, à sa manière, au développement de La Poste en milieu rural.

Par ailleurs, les nouveaux locaux mis à la disposition des facteurs sont mieux adaptés à leur activité, et améliorent les conditions de travail des postiers, ce qui est, je pense, notre but commun, sur tous les bancs.

Depuis la mise en oeuvre de cette réorganisation, aucune réclamation de client n'est parvenue dans les services, et des contrôles de qualité de service n'ont fait apparaître aucun dysfonctionnement.

De plus, depuis le 12 mai 1997, un nouveau service «Allô facteur» permet aux habitants de Verfeil, sur simple appel téléphonique au bureau, de demander le passage du facteur à leur domicile.

Je souligne à ce sujet combien la présence des facteurs dans le monde rural est un élément de cohésion sociale et d'affirmation de la solidarité nationale. Les facteurs ne se bornent pas à distribuer les objets postaux, ils ont aussi un rôle de relation humaine tout à fait irremplaçable et je salue leur conscience professionnelle et la qualité de leur travail. Ils symbolisent un peu la présence de la République jusqu'au fin fond de nos communes rurales, ce qui est une bonne chose pour conforter l'idée que nous nous faisons tous de la France.

M. Jean-Pierre Brard. Même dans les villes, dans les quartiers difficiles !

M. le secrétaire d'Etat à l'industrie. Et dans les villes, naturellement ! J'ai souligné tout à l'heure, monsieur Brard, la nécessité de renforcer le service public dans les quartiers sensibles et les quartiers d'habitat social.

Tels sont, monsieur le député, les éléments essentiels de la réponse que je voulais vous apporter. Nous serons très attentifs à suivre les évolutions et les organisations nouvelles de La Poste dans le sens de l'innovation, de la concertation et de la préservation essentielle du service public en milieu urbain comme en milieu rural.

M. le président. La parole est à M. Pierre Cohen.

M. Pierre Cohen. Monsieur le secrétaire d'Etat, vos propos rassurants auraient pu me donner l'impression que je pouvais repartir optimiste. Ils montrent en fait que dans le cas de Verfeil, sur lequel je vous interrogeais, tout ce qui aurait dû être fait ne l'a pas été: il n'y a pas eu de dialogue avec les syndicats ni avec les collectivités locales, alors que les uns comme les autres sont opposés à la réforme engagée. Vous dites n'avoir reçu de protestations de personne. Sachez que plus de mille usagers ont signé une pétition - que je tiens à votre disposition - pour manifester leur désapprobation.

J'espère que vos propos rassurants se traduiront sur le terrain, par des mesures concrètes.

M. Pierre Lellouche. La cohésion est si belle au sein d'une majorité qui devient vraiment très plurielle !

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'Etat.

M. le secrétaire d'Etat à l'industrie. Je vous remercie, monsieur le député, de votre remarque. Depuis que j'ai pris mes fonctions, qui placent notamment La Poste sous ma responsabilité, j'ai incité l'exploitant - son président et sa direction générale - à être très vigilant sur le concept de concertation préalable à toute réorganisation. A la suite des informations que vous venez de donner, je vais donc lui dire à nouveau qu'il convient de n'engager aucune réforme sur le terrain, y compris dans un petit bureau de poste comme celui de Verfeil, sans avoir préalablement pris l'assurance que les réorganisations projetées sont effectivement discutées, acceptées et mises en oeuvre avec les représentants du personnel, d'une part, et avec les collectivités locales concernées,

d'autre part.

M. Pierre Lellouche. On n'est pas sorti de l'auberge. Où est l'autorité de l'Etat dans tout ça ? A quoi sert d'être ministre ?

M. Eric Doligé. Oui, et avec les trente-cinq heures, ce sera pire !

## Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Cohen](#)

**Circonscription :** Haute-Garonne (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question orale

**Numéro de la question :** 122

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 14 janvier 1998, page 244

**Réponse publiée le :** 21 janvier 1998, page 384

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 14 janvier 1998