



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 107900

Texte de la question

M. Maxime Gremetz interroge M. le ministre délégué à l'industrie sur l'ouverture du marché postal à la concurrence décidée au niveau de l'Union européenne. Suite à cette ouverture, la direction de La Poste a décidé une « restructuration » interne qui est dénoncée par le personnel et pénalise les usagers. Les anciens centres de traitement deviennent des « plates-formes industrielles ». Et cela n'est pas sans conséquence : en Picardie par exemple, sur les trois principaux sites régionaux, l'un, celui de Laon, a été fermé. Les soixante-dix centres de courrier actuels sont devenus des « plates-formes locales de distribution », mais au passage vingt de ces centres ont été fermés. Sans compter les réductions de personnel et des heures d'ouverture dans les centres restants. D'où aussi par ricochet des retards dans l'acheminement et donc la distribution du courrier (jusqu'à un mois de retard pour certains courriers qui lui étaient destinés en qualité de député) et des suppressions de tournées de facteurs. Il lui demande ce qu'il pense de cette détérioration de la qualité des services à La Poste et comment il compte faire pour permettre aux postiers de répondre aux attentes légitimes des usagers en assurant convenablement la distribution de leur courrier et d'assumer ainsi au mieux leur mission de service public.

Texte de la réponse

Face aux évolutions technologiques et à l'achèvement du marché européen postal, La Poste consacre actuellement 3,4 milliards d'euros à la modernisation de son réseau de tri et de distribution et à l'accompagnement et la formation de son personnel. En Picardie, la mise en oeuvre de ce programme baptisé « Cap qualité courrier » représente un investissement de 58 millions d'euros sur la période 2006-2009. L'objectif de ce vaste programme est de permettre à La Poste de faire face à l'arrivée de la concurrence en assurant à tous ses clients, tant particuliers qu'entreprises, un haut niveau de qualité de service avec 85 % de lettres distribuées le lendemain du jour de leur dépôt dès 2007 et 90 % en 2010. Ce programme de modernisation est conduit dans le strict respect des règles qui régissent le dialogue social à La Poste et conformément aux engagements pris par le président de La Poste dans le cadre des accords de Vaugirard signés en 2004 avec les organisations syndicales. Dans ce contexte, le centre de tri de Laon fonctionne et continuera d'assurer ses missions, comme aujourd'hui, jusqu'au début de l'année 2009. À cette date, il évoluera vers une fonction de plate-forme intermédiaire, dite plate-forme de préparation et de distribution du courrier. Chacun des agents de ce centre sera reçu, début 2007, en entretien individuel avec la garantie d'une réorientation concertée vers un autre service de La Poste. De la même façon, aucun centre de courrier n'a été fermé. Il sera procédé à de nombreuses créations de plates-formes de distribution, comme à Albert et à Péronne dans la Somme, d'ici à 2009. Elles permettront à la fois d'adapter l'organisation aux besoins et d'offrir aux postiers, particulièrement aux facteurs, de meilleures conditions de travail. « Cap Qualité Courrier » prévoit, en effet, la mise en place de nouveaux matériels ergonomiques, tels que de nouveaux casiers de tri ou des vélos à assistance électrique, afin de diminuer la pénibilité du travail des facteurs. De plus, ce programme devrait permettre une avancée sensible des heures de dépôt du courrier dans de nombreuses villes de Picardie. À Amiens, par exemple, l'heure limite de dépôt du courrier dans les boîtes aux lettres de rue, actuellement fixée à 14 heures, pourra être repoussée à

17 heures. Loin de dégrader la qualité de service, ces mesures visent au contraire à donner à La Poste les moyens de son ambition : être l'opérateur courrier de référence en Europe, d'ici à 2010, tout en respectant ses valeurs et ses obligations de service public avec une distribution du courrier six jours sur sept sur l'ensemble du territoire national. Si la récente réorganisation locale du centre de distribution d'Amiens a effectivement entraîné des retards et des dysfonctionnements dans la desserte de la ville, notamment en septembre et début octobre 2006, en dépit des moyens déployés en renfort et du travail de qualité effectué par les postiers et les facteurs amiénois, les mesures prises ont permis de corriger la situation et de retrouver le niveau de qualité de distribution que la population et les entreprises sont en droit d'attendre. Les résultats obtenus par les services courrier de la Somme pour le mois d'octobre attestent cette amélioration : 85,6 % du courrier, tous flux confondus, et 91,8 % du courrier intra-départemental ont été distribués le lendemain du jour de leur expédition (J + 1). De ce fait, le département de la Somme se situe au-dessus de la moyenne nationale (respectivement à 83,3 % et 90,8 %) en matière de qualité de service. Les résultats cumulés depuis le début de l'année 2006, avec 82,5 % du courrier tous flux confondus et 91,8 % du courrier intradépartemental (contre 81,7 % et 90,2 % en moyennes nationales), montrent aussi que le département bénéficie d'une qualité régulière du service postal.

Données clés

Auteur : [M. Maxime Gremetz](#)

Circonscription : Somme (1^{re} circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 107900

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 octobre 2006, page 10979

Réponse publiée le : 26 décembre 2006, page 13693