



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 118181

Texte de la question

M. Kléber Mesquida souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la dégradation du service public de La Poste sur les hauts cantons dans le département de l'Hérault, et notamment sur le secteur de Bédarieux, qui porte préjudice aux populations, mais aussi au tissu économique des communes desservies. Dans le département de l'Hérault on mesure déjà ces effets : suppressions d'emplois, pas de remplacement des départs, manque de personnels récurrent et de moyens de remplacement qui conduisent à des situations inacceptables (remise en cause des congés, des RTT, etc.), suppression de tournées, fermeture de nombreuses agences, délai important d'acheminement du courrier, tournée de distribution des colis régulièrement asphyxiée... Depuis plusieurs mois les principaux syndicats postaux et les élus se mobilisent pour dénoncer le démantèlement de ce service public dont bénéficiaient tous les citoyens, quels que soient le lieu de leur résidence et les difficultés pour y accéder. En conséquence il lui demande quelles mesures il compte prendre pour interrompre ce processus destructeur du service public postal.

Texte de la réponse

Le dispositif législatif et réglementaire relatif au secteur postal a mis à la charge de La Poste un ensemble de missions de service public portant notamment sur la fourniture du service universel, l'aménagement du territoire et le transport et la distribution de la presse. Dans ce cadre, l'opérateur du service universel doit assurer, sauf circonstances exceptionnelles, la distribution du courrier sur l'ensemble du territoire, six jours sur sept. En toutes circonstances, des mesures adaptées sont prises pour que toutes les tournées de distribution soient effectuées. Les tournées de facteurs « à découvert » et non couvertes dans la journée sont tout à fait exceptionnelles. Pour améliorer la distribution du courrier et la qualité de service fournie à ses clients, La Poste conduit actuellement des transformations significatives de son organisation et de son outil industriel. C'est ainsi que 3,4 milliards d'euros seront investis par La Poste sur l'ensemble du territoire national d'ici 2010, dans un important programme de modernisation de la chaîne du traitement du courrier pour garantir un niveau de qualité de service conforme à ses engagements sur la distribution des plis en J+1 (85 % du courrier distribué le lendemain en 2007, 90 % en 2010). En Languedoc-Roussillon, un programme d'investissement de 90 millions d'euros a été engagé par La Poste pour répondre aux contraintes et aux évolutions de ces activités. Un organisme externe, l'IFOP, mesure depuis plusieurs années la qualité de service apportée par La Poste pour le flux des « lettres ». Ses résultats indiquent que la qualité de service du département ne cesse de s'améliorer avec une progression de plus de 20 points sur les trois dernières années pour le courrier originaire de tout le territoire national distribué le lendemain de son dépôt sur le secteur des hauts cantons. Pour expliquer et accompagner l'évolution des activités courrier, le directeur du centre courrier de Bédarieux a proposé aux élus des hauts cantons de mettre en place un groupe de travail composé d'élus du secteur et de postiers. Il permettra d'étudier ensemble la qualité de service sur la zone de Bédarieux et de ses environs. Plusieurs mesures ont été mises en oeuvre pour améliorer la qualité de service, notamment le recrutement de trois personnes au centre courrier de Bédarieux dans le cadre de contrats à durée indéterminée (CDI) à temps plein au cours des six derniers mois, conformément aux mesures sociales prévues par les accords de Vaugirard signés en 2004. En ce qui concerne

les tournées « colis », le centre de distribution s'adapte aux pointes de trafic et met en oeuvre les moyens nécessaires pour assurer la distribution de l'ensemble des colis. Ainsi, deux camions supplémentaires de 15 tonnes ont été ajoutés, tous les lundis et vendredis, pendant deux mois en novembre et décembre 2006, pour le transport des colis. L'agence colis de Montpellier a mis en place une nouvelle organisation à partir de mai 2006, avec pour objectif d'améliorer durablement la qualité de service rendue à ses clients. Ces actions se sont traduites par une baisse constante du taux d'instance et une augmentation du nombre de colis acheminés en J+2 (95 % en février 2007). S'agissant du réseau des points de contact de La Poste, le contrat de plan signé entre La Poste et l'État pour les années 2003 à 2007 réaffirme qu'il évolue en étroite concertation avec les collectivités territoriales et participe à l'évolution des territoires. La loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales prévoit des règles précises pour assurer la couverture du territoire en services postaux de proximité. Celles-ci sont fixées après consultation de la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) et ne peuvent autoriser, sauf circonstances exceptionnelles, que plus de 10 % de la population d'un département se trouve éloignée de plus de cinq kilomètres ou de plus de vingt minutes de trajet automobile des plus proches accès du réseau de La Poste. Le dimensionnement actuel du réseau postal, qui compte plus de 17 000 points de contact, satisfait cette obligation dans la quasi-totalité des départements. Les modalités de mise en oeuvre de ce dispositif ont été complétées par plusieurs décrets d'application. Dans ce cadre, La Poste veille à répondre aux exigences du service public en adaptant ses points de contact à l'évolution des modes de vie et de consommation des clients, sous des formes diversifiées et sur la base de conventions de partenariat. C'est ainsi que dans l'Hérault, qui compte 264 points de contact, comme sur l'ensemble du territoire, La Poste s'emploie à améliorer le service rendu aux clients en proposant de nouvelles organisations avec la mise en place des « territoires d'attractivité et d'initiative » (TERRAIN), qui regroupent un ensemble de points de contact afin de permettre une plus grande proximité avec ses clients, une meilleure accessibilité aux offres de produits et services, et enfin, une présence et une activité commerciale améliorées. Les agences postales communales constituent notamment une formule adaptée pour assurer le maintien du service public dans les petites communes et il en existe aujourd'hui plus de 3 000 sur le territoire national. Les communes et les communautés de communes peuvent désormais établir un partenariat avec La Poste dans le cadre d'un modèle de convention rénové qui prévoit des garanties importantes pour les collectivités. Pour les communes rurales où l'activité postale est très réduite, les élus et les responsables de La Poste procèdent à une analyse objective, qui tient compte des besoins et des réalités locales. C'est seulement sur la base d'un tel constat partagé qu'un choix est proposé : soit la transformation du bureau concerné en agence postale communale ou en relais poste, soit la réduction de l'amplitude horaire pour l'adapter aux besoins constatés. À ce titre, dans le département de l'Hérault, la nouvelle organisation du réseau de La Poste mise en place sur le secteur de Bédarieux notamment, est en cours depuis 2005 et a permis de maintenir le nombre de points de contact. Une adaptation de l'organisation sur ce secteur, soit le rattachement du bureau de poste de Saint-Gervais-sur-Mare initialement prévu sur le « TERRAIN » de Lamalou-les-Bains, est prévue au cours du 1er trimestre 2007. À cet effet, le comité technique paritaire (CTP) a eu lieu le 27 février 2007. Les membres du CTP se sont également réunis le 22 mars 2007 afin de mettre en place la nouvelle organisation du « TERRAIN » de Lamalou-les-Bains ainsi que celle du « TERRAIN » du Bousquet d'Orb. Concernant ce dernier, le bureau de poste de Lunas ouvert vingt-sept heures par semaine est maintenu. Toutefois, en raison du faible trafic constaté dans cet établissement, une adaptation de l'amplitude horaire d'ouverture a été envisagée. Le directeur de La Poste de l'Hérault a proposé au maire de la commune de Lunas une amplitude horaire d'ouverture hebdomadaire de 19 h 30 au lieu de 16 heures, initialement prévue. Cette proposition a été présentée au conseil municipal de la commune. La transformation des bureaux de La Tour-sur-Orb, Ceilhes et Rocozels en agences postales communales n'est pas retenue à ce jour et doit également faire l'objet d'une décision du conseil municipal des communes concernées. Le maire de Joncels a retenu la formule partenariale de l'agence postale communale pour l'évolution du « point poste » de sa commune. L'ensemble des mesures qui viennent d'être décrites témoignent du souci constant de La Poste, à travers l'action de la direction du courrier Golfe du Lion et de la direction grand public de l'Hérault, de mettre en place les moyens nécessaires pour offrir la qualité de service attendue par ses clients dans le cadre notamment de ses missions de service universel et d'aménagement du territoire.

Données clés

Auteur : [M. Kléber Mesquida](#)

Circonscription : Hérault (5^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 118181

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 13 février 2007, page 1483

Réponse publiée le : 8 mai 2007, page 4311