



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

courrier

Question écrite n° 70285

Texte de la question

M. Pierre Bourguignon attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les dysfonctionnements liés à la distribution du courrier qui se généralisent. De nombreux citoyens et entreprises l'ont alerté sur l'absence prolongée et répétée de courriers dans leurs boîtes aux lettres. Les syndicats représentant les facteurs lui ont confirmé les difficultés qu'ils rencontraient pour mener à bien leurs missions en cas d'absence de leurs collègues. Ils lui transmettent régulièrement la liste des tournées qui n'ont pu être normalement assurées. Or, dans son discours devant l'Assemblée nationale du 12 décembre 2009, M. Estrosi, ministre de l'industrie, a rappelé l'impossibilité de privatiser la Poste, car cela reviendrait à « supprimer sa mission de distribution du courrier sur l'ensemble du territoire six jours sur sept », mission de service public aujourd'hui inscrite dans la loi adoptée le 12 janvier 2010. La mise en place d'une nouvelle organisation autour des programmes « cap qualité courrier », censée permettre à 85 % des lettres d'être distribuées en J + 1 et « facteurs d'avenir », qui prévoit des « tournées partageables » en cas d'absence du facteur titulaire, ne semble pas suffisante pour assurer le bon déroulement de la distribution du courrier. Face à cette situation, il souhaiterait savoir s'il existe des tableaux de vérification des services, si une évaluation de ces dispositifs est prévue et si elle compte prendre les mesures appropriées afin de maintenir un service public postal de qualité.

Texte de la réponse

Les modalités de la distribution du courrier, assurée par La Poste au titre du service universel, sont définies par l'article L. 1 du code des postes et des communications électroniques. Le contrat de service public que l'État a signé avec La Poste le 22 juillet 2008, pour la période 2008-2012, réaffirme l'ensemble des missions actuelles de service public confiées à La Poste en lui imposant de distribuer le courrier six jours sur sept en tout point du territoire. La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales rappelle également l'ensemble de ses missions de service public, à savoir la mission de service universel, la mission d'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire ainsi que la distribution de la presse telles que définies par les textes en vigueur. La Poste est tenue de fournir, sur l'ensemble du territoire, un service qui répond à des objectifs de qualité portant notamment sur la rapidité et la fiabilité des prestations qui sont régulièrement évaluées. Ces objectifs sont fixés, dans le contrat de service public à 85 %, des lettres distribuées en j + 1 en 2010 et chaque année par arrêté ministériel. Ainsi, pour l'année 2009, 84 % des envois prioritaires devaient parvenir à leurs destinataires le lendemain du jour de leur dépôt. Les résultats de qualité de service mesurés par un institut de sondage externe ont montré, en 2009, une progression au niveau national et régional. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) veille au respect de ces objectifs. Pour atteindre ces objectifs et être en mesure de faire face à la libéralisation totale des marchés postaux d'ici à 2011, La Poste a effectivement engagé un important programme de modernisation de son outil de production intitulé « cap qualité courrier » qui consiste à faire progresser l'automatisation des centres de tri et à opérer des regroupements et une réorganisation du réseau de distribution. Les avancées technologiques en matière de traitement du courrier permettent par ailleurs la mécanisation du tri du courrier dans l'ordre de la tournée du facteur machine TTF et facilitent en conséquence le travail des facteurs. Le temps auparavant employé à la

préparation de leur tournée peut être consacré davantage au contact avec leurs clients. Parallèlement, la mise en oeuvre au niveau national de la nouvelle organisation de la distribution « Facteurs d'Avenir » qui représente pour La Poste un investissement de 700 millions d'euros a pour objectif de garantir une distribution régulière, sur l'ensemble du territoire, à chacun de ses clients, et de valoriser le métier et le parcours professionnel de ses facteurs. Ce programme s'accompagne d'un dispositif de promotion et de formation qui leur apporte un complément de rémunération au moyen d'une prime d'équipe. La nouvelle organisation du travail des facteurs en équipes facilite également les remplacements par d'autres facteurs expérimentés connaissant bien les tournées de distribution et permet une adaptation des effectifs aux variations des volumes de courrier dans la semaine et dans l'année et une distribution plus régulière. Les aménagements de ce type, déjà déployés sur l'ensemble du territoire, ont prouvé leur efficacité. Ils assurent une meilleure couverture des tournées de distribution et une progression continue des taux de remise du courrier. Ils renforcent l'accomplissement, six jours sur sept, de la mission de service public de La Poste définie par la loi. La nouvelle organisation déployée sur Rouen et sa région, l'automne dernier, a nécessité une période de rodage et des ajustements pour permettre aux facteurs et à leurs encadrants de s'approprier pleinement leur nouvel environnement de travail. S'agissant des courriers et des colis ayant subi un retard de distribution, les fortes intempéries, survenues fin décembre et début janvier en Normandie, ont profondément perturbé les transports, occasionnant ainsi des délais d'acheminement et de distribution tout à fait inhabituels, pendant plusieurs semaines. Toutes les mesures ont cependant été prises pour assurer le rétablissement de la distribution du courrier au plus vite. Pour renforcer son niveau d'engagement auprès des particuliers, La Poste a mis en place, depuis 2009, un service consommateurs. Grâce à un numéro unique, le 36 31, les particuliers peuvent désormais obtenir des informations sur les conditions de distribution du courrier, bénéficier d'une prise en charge rapide de leurs réclamations, demander une nouvelle présentation de leurs lettres recommandées le lendemain, en cas d'absence lors du passage du facteur. Les informations recueillies par le 36 31 et le 36 34 (dédié aux entreprises) sont ainsi des indicateurs essentiels pour La Poste de la qualité attendue par ses clients. Elles lui permettent de prendre les dispositions nécessaires pour assurer, en toutes circonstances, une distribution de qualité.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Bourguignon](#)

Circonscription : Seine-Maritime (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70285

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 février 2010, page 994

Réponse publiée le : 4 mai 2010, page 5009