



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 72272

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la situation intolérable du service postal à Argenteuil, plus grande ville du Val-d'Oise. En quelques mois, dans le cadre du projet « facteur d'avenir » vingt-cinq postes de facteurs ont été supprimés. Les agents et les usagers en subissent les conséquences. Surcharge de travail pour les facteurs, distribution aléatoire pour les usagers, marquée par des retards, voire dans certains quartiers, une absence de distribution certains jours. Aux guichets la situation se dégrade. Les files d'attente s'allongent. Malgré cela certains bureaux sont menacés de fermeture faute de « rentabilité » selon la direction de la Poste. Dans d'autres, la réduction des heures d'ouvertures détériore la qualité du service rendu. À ces carences locales s'ajoute l'impact des suppressions d'emplois dans les centres de tri. Aujourd'hui, au moins une lettre postée sur dix, dans le Val-d'Oise, n'est pas distribuée dans ce département le lendemain. La détérioration est telle que des mobilisations sont en cours : pétitions d'usagers et mouvements de grève. L'État, actionnaire de la Poste, est responsable du bon fonctionnement de ce service public auquel les usagers sont très attachés. Il lui demande de prendre toutes les dispositions utiles pour apporter des solutions appropriées au rétablissement d'un service public de qualité dans cette ville, tant dans l'intérêt des postiers que des usagers.

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. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) veille au respect de ces objectifs. Pour les atteindre et être en mesure de faire face à la libéralisation totale des marchés postaux d'ici 2011, La Poste a 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 » a notamment 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. La réorganisation du centre courrier d'Argenteuil, mise en place en novembre 2009, a été rendue nécessaire par la baisse très importante du trafic courrier constatée dans ce centre depuis 2004 (- 25 %). Elle consiste aussi à améliorer les conditions de travail des agents, grâce à des équipements et des matériels adaptés qui représentent plus de 400 000 EUR d'investissement pour ce seul centre. Dans le département du Val-d'Oise, la quasi-totalité des centres courrier fonctionne désormais selon une organisation de ce type. Ces aménagements, déjà déployés sur l'ensemble du territoire, visent à améliorer la qualité, tant au niveau des conditions de travail des postiers qu'au niveau de la qualité de service pour les clients, entreprises comme particuliers. Ils assurent une meilleure couverture des tournées de distribution et une progression continue des taux de remise du courrier. Ils visent à renforcer l'accomplissement, six jours sur sept, de la mission de service public de La Poste définie par la loi. Cependant, du 10 février au 24 mars 2010, un mouvement de grève a affecté les services de distribution de la commune d'Argenteuil. Pendant cette période, un dispositif de continuité de service a été mis en place pour limiter au maximum les perturbations pour l'ensemble des clients de La Poste. Ce dispositif a notamment permis d'assurer une distribution un jour sur deux sur les secteurs d'Argenteuil les plus affectés par ce mouvement de grève, grâce à une mobilisation particulière des facteurs non grévistes. La distribution a repris normalement le 27 mars, au terme d'une large négociation. La Poste a mis tout en oeuvre pour pallier les difficultés temporaires liées au surcroît d'activité enregistré dans les différents bureaux de poste de la commune du fait de ce mouvement social. Depuis cette date, les responsables du centre courrier veillent à ce qu'une distribution de qualité soit assurée par les facteurs, six jours sur sept, pour l'ensemble des habitants et entreprises de la ville. Pour renforcer son niveau d'engagements auprès des particuliers, La Poste a mis en place, depuis 2009, un service consommateurs grâce à un numéro unique, le 36 31. Les clients ont pu ainsi obtenir les renseignements qu'ils souhaitaient sur la distribution de leur courrier.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72272

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 février 2010, page 1870

Réponse publiée le : 21 septembre 2010, page 10324