



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### La Poste

Question écrite n° 83330

#### Texte de la question

M. Michel Lefait appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la fonction publique sur la réforme du statut de la Poste. Dans de nombreuses directions un peu partout en France, la réorganisation des tournées de distribution du courrier se traduira par des suppressions de postes de facteurs. Or, nous savons combien nos concitoyens sont attachés au service public postal et plus particulièrement à un service de distribution du courrier de qualité et à la présence du facteur en milieu urbain comme en milieu rural. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer comment il compte répondre aux attentes largement exprimées par les Français sur ce sujet alors que la réforme du statut de la Poste se traduira inévitablement par des suppressions de postes.

#### Texte de la réponse

Le changement de statut de La Poste en mars 2010 a conforté les obligations de service universel prévues par les directives communautaires de 1997, 2002 et 2008. En effet, la nouvelle loi postale adoptée en février 2010 va au-delà des normes européennes et prévoit que l'entreprise assure un service de levée et de distribution de qualité, 6 jours sur 7, en tout point, urbain ou rural, du territoire national. Afin de garantir le plein exercice de ses missions de service public et le respect de ses engagements envers l'ensemble de ses clients, La Poste adapte en permanence ses organisations et veille quotidiennement à la qualité de la distribution, en tenant compte de la baisse des volumes de courrier. Pour accompagner ces évolutions, La Poste consacre au niveau national 800 MEUR au développement de nouvelles compétences et qualifications (ex. : nouvelles offres de services de La Poste qui confortent les facteurs dans leur rôle d'intermédiaires de confiance et de professionnels de proximité) ainsi qu'aux promotions et à la pérennisation de l'emploi. Avec 37 800 promotions à la fin août 2010 dans les services du courrier, La Poste a atteint ses engagements de développement promotionnel des facteurs avec quatre mois d'avance. Ces évolutions menées en concertation avec les postiers et les organisations syndicales au plus près des réalités territoriales renforcent ainsi la capacité de La Poste à assurer un service public performant et fiable, auquel la population de notre pays est très attachée. Confirmant cette exigence de qualité, La Poste, dès le début de 2009, a pris de nouveaux engagements pour mieux satisfaire les attentes au quotidien de ses clients. Ceux-ci peuvent aujourd'hui obtenir une information sur la distribution du courrier, un conseil ou des services, soit en contactant un numéro d'appel gratuit unique (3631), soit par courrier (service consommateurs - 99999 La Poste), soit par Internet ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)), soit directement auprès de leur point de contact postal.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Michel Lefait](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (8<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 83330

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé** : Fonction publique (II)

**Ministère attributaire** : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 6 juillet 2010, page 7486

**Réponse publiée le** : 23 novembre 2010, page 12814