



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

courrier

Question orale n° 1624

Texte de la question

M. Paul Salen attire l'attention de M. le ministre auprès du ministre de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration, chargé des collectivités territoriales, sur les problèmes de distribution du courrier. Depuis plusieurs semaines, on déplore une baisse évidente de la qualité du service public au niveau postal. De nombreux maires et usagers se plaignent régulièrement du fait que le courrier soit délivré suivant des rythmes de plus en plus incertains. Dans certaines communes, il n'est pas rare que les usagers demeurent plusieurs jours sans courrier. Bien entendu, la direction territoriale de la Poste s'efforce de répondre de manière efficace à ce problème mais, malgré ces efforts, la situation ne semble pas s'améliorer. En conséquence, il lui demande ce qu'il y a lieu de faire, concrètement, pour assurer une gestion dynamique des ressources humaines de cette grande entreprise qu'est la Poste afin de pérenniser la qualité du service public auquel les citoyens ont droit.

Texte de la réponse

DISTRIBUTION DU COURRIER

Mme la présidente. La parole est à M. Paul Salen, pour exposer sa question, n° 1624, relative à la distribution du courrier.

M. Paul Salen. Monsieur le ministre, dans ma circonscription, nous avons à déplorer depuis plusieurs semaines une baisse évidente de la qualité du service public en matière postale.

De nombreux maires et usagers m'ont ainsi interpellé régulièrement pour se plaindre que le courrier était délivré suivant des rythmes de plus en plus incertains.

Dans certaines communes, il n'est pas rare que les usagers demeurent plusieurs jours sans courrier. Bien entendu, la direction territoriale de La Poste s'efforce de répondre de manière efficace à ce problème mais, malgré ces efforts, la situation ne semble pas s'améliorer.

Monsieur le ministre, que pouvons-nous faire concrètement pour assurer une gestion dynamique des ressources humaines de cette grande et belle entreprise qu'est La Poste afin de pérenniser la qualité du service public auquel les citoyens ont droit ?

Mme la présidente. La parole est à M. Philippe Richert, ministre chargé des collectivités territoriales.

M. Philippe Richert, *ministre chargé des collectivités territoriales*. M. Paul Salen, je vous prie de bien vouloir excuser l'absence de M. Éric Besson, qui n'a pu venir ce matin. Je vous transmets la réponse qu'il a préparée à votre intention.

En tant qu'opérateur du service universel postal, La Poste est tenue de fournir sur l'ensemble du territoire, six jours sur sept, des services à des prix abordables et répondant à des objectifs de qualité. Ces objectifs sont fixés dans le contrat de service public signé entre l'État et La Poste et portent notamment sur la rapidité et la fiabilité de distribution du courrier.

La qualité de service progresse régulièrement depuis 2003 et les premiers chiffres pour 2011 confirment cette évolution favorable, avec un taux de distribution à J+1 d'environ 87 % pour la lettre prioritaire.

Il faut néanmoins tenir compte des évolutions majeures qui obligent La Poste à s'adapter : baisse structurelle des volumes de courrier et explosion des nouveaux modes de communication. Ces évolutions peuvent entraîner

localement des difficultés temporaires.

Pour y répondre, La Poste a mis en place le programme Facteur d'avenir qui repose sur le travail en équipe et permet de réduire significativement les tournées non couvertes et les erreurs de distribution.

Ainsi, dans le département de la Loire, les tournées non couvertes ont été réduites de moitié entre 2010 et 2011, et se situent désormais à moins de 0,9 %. En cas d'événements exceptionnels, les tournées sont assurées dès le lendemain dans 98 % des cas.

L'État est particulièrement attaché à garantir un service universel postal de qualité et abordable, sur l'ensemble du territoire. Dans ce cadre, un avenant au contrat de service public entre l'État et La Poste doit être signé cette année. Il permettra notamment d'introduire de nouveaux objectifs pour les délais de distribution dits excessifs, ainsi que pour les délais de distribution de la lettre recommandée. Et, dès l'année prochaine, des travaux seront engagés afin d'élaborer le contrat de service public qui s'appliquera à compter de 2013.

Par ailleurs, La Poste continue de développer une politique active de recrutement et de formation de jeunes dans ses différents métiers, en proposant notamment un nombre significatif de contrats d'apprentissage et de professionnalisation.

Comme vous le voyez, l'État est attentif à ce que La Poste remplisse ses missions de service public tout en préservant son modèle social, en faveur de la qualité de l'emploi et de l'amélioration des compétences. En tout état de cause, les chiffres que je vous ai indiqués prouvent que, en 2011, nous avons, dans plusieurs départements, notamment dans la Loire, obtenu des améliorations sensibles.

Mme la présidente. La parole est à M. Paul Salen.

M. Paul Salen. Monsieur le ministre, après avoir été interpellé par les usagers, j'ai interrogé les responsables de La Poste. Ils m'ont appris que, aujourd'hui, dans les villes moyennes, le facteur ne travaille plus six jours, mais cinq. Le jour où il ne travaille pas, il n'est pas remplacé. On constate donc bien un recul automatique d'une journée. En zone rurale, en cas d'absence pour maladie, il peut parfois se passer trois ou quatre jours avant qu'on ne trouve un remplaçant. Cela pénalise non seulement les usagers, mais aussi les artisans et les commerçants qui attendent des factures ou des règlements. Et je ne parle pas des retraités qui reçoivent leur journal avec trois ou quatre jours de retard.

Dans ma circonscription, on a l'impression que, depuis un an, la situation s'est dégradée plutôt qu'améliorée.

Données clés

Auteur : [M. Paul Salen](#)

Circonscription : Loire (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1624

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Collectivités territoriales

Ministère attributaire : Industrie, énergie et économie numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 novembre 2011, page 12388

Réponse publiée le : 7 décembre 2011, page 8523

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 29 novembre 2011