



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

La Poste

Question écrite n° 51795

Texte de la question

M. Patrice Carvalho attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur la situation du service public de La Poste. Alors que depuis dix ans, 90 000 emplois ont été supprimés dans ce service public, La Poste s'appuie sur une projection de baisse du courrier pour se désengager encore plus chaque jour. Cette baisse semble largement surévaluée alors que dans le même temps personnels et syndicats mettent l'accent sur la charge de travail des facteurs et des postiers compte tenu notamment de ces suppressions d'emplois. L'objectif principal de La Poste est d'assurer sur l'ensemble du territoire, un service public de qualité. Les missions qui lui étaient dévolues doivent rester une distribution quotidienne six jours sur sept pour un coût identique quel que soit le lieu géographique sur le territoire national du destinataire et de l'expéditeur et une distribution à J + 1. Les tarifications différenciées mises en place sont considérées comme une rupture du service public et le timbre dit écologique induit un traitement plus lent sert de prétexte à la suppression des centres de tri dans les départements où ils existent encore. Les facteurs constatent aussi la recrudescence des tournées « sécables », tournées non attribuées à un facteur mais à plusieurs en sus de leur propre secteur, anéantissant les liens tissés avec les usagers alors que les services qu'ils rendent sont appréciés par la population, notamment en secteur rural, ou par les personnes âgées pour qui le facteur est parfois la seule personne qui les relie avec l'extérieur. Il lui demande les mesures que le Gouvernement entend prendre pour remédier à ces situations.

Texte de la réponse

Les quatre missions de service public confiées au groupe La Poste constituent le socle sur lequel La Poste structure son organisation. Elles sont aussi au coeur des préoccupations de l'Etat parce qu'elles contribuent à la réalisation d'objectifs fondamentaux pour la société : l'organisation d'une solidarité entre les personnes et les territoires ; le développement de la sécurité et des échanges économiques ; l'exercice de la liberté de communication, d'expression et de pluralisme de la presse. Par ailleurs, si ces missions répondent à un instant donné à un besoin social, elles ne sont pas figées et doivent évoluer comme la société évolue. Ainsi, en octobre 2011, l'offre de service universel a été enrichie de la lettre verte, afin de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs en matière de fiabilité de distribution et d'environnement. Distribuée en J+2, elle est en effet plus économique et plus écologique puisque n'utilisant pas le transport aérien. Cette nouvelle offre s'ajoute à celle de la lettre prioritaire, qui est maintenue et répond au besoin des particuliers comme des entreprises d'une distribution en J+1. Les résultats atteints depuis 2003 en matière de qualité de service ont progressé régulièrement, notamment grâce au plan de modernisation « cap qualité courrier » (plan CQC) conduit sur la période 2005-2012. En particulier, la qualité de service de la lettre prioritaire a progressé de 8,8 points entre 2005 et 2012. Ainsi, en 2012, la qualité de service de la lettre prioritaire a atteint 87,9 % en J+1, et celle de la lettre verte, 92,8 % en J+2. Alors que la baisse des volumes du courrier a atteint 18 % entre 2008 et 2012 et s'est accélérée en 2013 - pour atteindre 5,5 % pour cette seule année - le contrat d'entreprise 2013-2017, signé le 1er juillet 2013, qui définit les engagements de La Poste et de l'Etat concernant les modalités d'exercice des

quatre missions de service public, a permis de réaffirmer l'attachement de l'Etat et de l'entreprise à ces missions et à la qualité de leur mise en oeuvre. Concernant le service universel postal, le contrat d'entreprise a permis à l'Etat et à La Poste de réaffirmer leur engagement concernant la qualité de la mise en oeuvre de cette mission, dans l'ensemble de ses composantes législatives et réglementaires, et en particulier la distribution six jours sur sept sur l'ensemble du territoire. Il permet par ailleurs de définir une trajectoire de qualité de service ambitieuse et répondant aux attentes des consommateurs. D'une part, la nécessité de la lettre prioritaire est réaffirmée et La Poste s'engage à ce que l'adaptation de ses organisations permette le maintien d'une qualité de service supérieure à 85 %. D'autre part, compte tenu de l'importance croissante de la lettre verte, sa qualité de service sera renforcée pour atteindre 95 % en J+2 à l'horizon 2015. Enfin, concernant la lettre recommandée, sa qualité de service devra atteindre 95 % en J+2 à l'horizon 2015. De plus, conformément au principe d'adaptabilité des missions de service public, le Gouvernement a souhaité que le contrat d'entreprise permette de mettre en oeuvre les évolutions du service universel postal répondant aux nouvelles attentes liées à la révolution numérique et au développement du e-commerce. Ainsi, le contrat d'entreprise prévoit l'intégration d'une lettre en ligne dans l'offre du service universel postal et une évolution de l'offre du service universel pour répondre aux besoins des utilisateurs en matière d'envois de petites marchandises. Ces évolutions seront mises en oeuvre dans les deux premières années du contrat. En outre, l'Etat est particulièrement attentif à la préservation de la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise. Ainsi, le Gouvernement a demandé, dès le début de l'année 2013, au président directeur général du groupe La Poste que les travaux d'élaboration du contrat d'entreprise ainsi que ceux sur le nouveau plan stratégique soient conduits dans le cadre d'un dialogue social exemplaire. De plus, à la demande des ministres, le nouveau contrat d'entreprise comprend un volet portant sur les engagements citoyens de l'entreprise. Ces engagements portent en particulier sur les actions menées dans le domaine de la responsabilité sociale de l'entreprise ainsi qu'en réponse à l'évolution des attentes des salariés à l'égard de leur entreprise. De son côté, à la suite de la remise du rapport Kaspar, La Poste a décidé au printemps 2012, de conduire un important dialogue avec tous les postiers, en se fixant pour objectif d'identifier des axes d'amélioration durable de la qualité de vie au travail. Dès la parution du rapport, la direction de La Poste a annoncé la mise en oeuvre de l'ensemble des préconisations du rapport, et notamment le recrutement de 5 000 agents supplémentaires pour les années 2012-2014, faisant ainsi passer de 10 000 à 15 000 les recrutements prévus pour cette période. Enfin, dans le but de renforcer la gouvernance et le suivi des missions de service public confiées au groupe La Poste, le contrat d'entreprise 2013-2017 prévoit désormais la mise en place d'un comité de suivi de haut niveau qui se réunira annuellement et sera présidé par le ministre chargé des postes.

Données clés

Auteur : [M. Patrice Carvalho](#)

Circonscription : Oise (6^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 51795

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Économie, redressement productif et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 mars 2014](#), page 2275

Réponse publiée au JO le : [2 septembre 2014](#), page 7415