



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## personnel

Question écrite n° 78066

### Texte de la question

Mme Marie-Arlette Carlotti alerte M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la nécessité de maintenir un service public postal de qualité dans le 4ème arrondissement de Marseille. Depuis 2010, la situation ne cesse de se dégrader. Dans le 4ème arrondissement de Marseille, plus de 50 % des postes ont été supprimés. Ce manque de personnel a conduit à une nouvelle organisation du travail, qui crée de graves dysfonctionnements. Le climat social est aujourd'hui extrêmement tendu. Les salariés sont contraints de se mettre en grève. Elles se succèdent et les nombreuses suppressions de tournées ne permettent plus aux usagers de recevoir leurs courriers quotidiennement. Les réclamations sont à leur comble. Cette situation ne peut plus durer. À l'heure où l'entreprise est confrontée à de nombreux défis, il est nécessaire d'assurer le bon fonctionnement du service public postal sur l'ensemble du territoire. Particulièrement au cœur d'une ville comme Marseille, déjà suffisamment atteinte par la précarité et l'exclusion sociale. Elle se demande comment l'État peut garantir de meilleures conditions de travail pour tous les postiers qui voient leur qualité de vie professionnelle se dégrader au fil des ans et comment il peut agir pour assurer sa mission de service public auprès des usagers du 4ème arrondissement de Marseille.

### Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010, qui a transformé La Poste en société anonyme, a également confirmé les quatre missions de service public confiées à l'entreprise : le service universel postal, le transport et la distribution de la presse, la contribution à l'aménagement du territoire et l'accessibilité bancaire. L'Etat est particulièrement attaché à la bonne mise en oeuvre par La Poste de ces missions de service public, qui contribuent à la réalisation d'objectifs fondamentaux pour la collectivité. Cet attachement s'est traduit en particulier par la conclusion du contrat d'entreprise 2013-2017 entre l'Etat et La Poste signé le 1er juillet 2013, qui définit les modalités précises de mise en oeuvre des missions de service public. Pour autant, La Poste doit faire face à l'érosion accélérée des volumes de courrier transportés (- 26 % au niveau national entre 2008 et 2014, - 5,8 % en 2014). Pour adapter son organisation à ces évolutions, l'entreprise mène des chantiers structurants pour son avenir et la pérennité des missions de service public, notamment au travers du déploiement de son nouveau plan stratégique 2014-2020 « Conquérir l'avenir ». Comme sur l'ensemble du territoire, La Poste enregistre dans les Bouches du Rhône une baisse continue du volume de courrier à distribuer. Sur le 4e arrondissement de Marseille, ce dernier a diminué de 24 000 plis par jour par rapport à 2009, soit une baisse de 43 %. Cette diminution de l'activité se poursuit puisque la plate-forme courrier de Marseille 04 distribue en moyenne aujourd'hui moins de 30 000 plis par jour. C'est dans ce contexte que s'est inscrite la réorganisation du centre courrier du 4e arrondissement de Marseille, mise en oeuvre au printemps 2014. Dans le respect des principes d'accompagnement du changement arrêtés entre La Poste et ses organisations syndicales, une phase de concertation et de dialogue a été menée. Celle-ci s'est notamment traduite par la tenue d'une trentaine de réunions formalisées. Au terme de cette vaste concertation, une nouvelle organisation a été retenue sur la plate-forme courrier de Marseille 04. Mise en oeuvre sans aucun licenciement, elle a permis de rééquilibrer des tournées, d'améliorer les conditions de travail des facteurs (renforcement des équipes, horaires plus tardifs,

tournées aménagées pour les séniors...) et de garantir une qualité de service qu'attendent les habitants du 4<sup>e</sup> arrondissement de Marseille. Cette organisation aujourd'hui stabilisée, près de 9 lettres prioritaires sur 10 sont distribuées le lendemain de leur prise en charge par La Poste. En outre, face aux perturbations du service postal concomitantes aux mouvements sociaux qu'a connus la plateforme Marseille 04 en 2014, un dispositif de continuité de service a systématiquement été assuré dès le deuxième jour de grève pour ne pas faire subir de désagréments aux clients particuliers et entreprises du secteur. Depuis le début de l'année 2015, on ne dénombre plus aucun agent gréviste sur le site pour un préavis local et les clients bénéficient d'une excellente couverture des tournées de distribution (égale à 99,45 % en moyenne sur les six premiers mois). D'une manière générale, l'Etat veille, d'une part, à ce que ces évolutions s'effectuent conformément aux engagements de La Poste, dans le cadre d'un dialogue social de qualité avec le personnel et les partenaires sociaux et, d'autre part, à ce que leur mise en oeuvre garantisse la préservation des conditions d'acheminement et de distribution du courrier et n'affecte en rien les conditions d'exercice par La Poste de ses missions de service public.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Marie-Arlette Carlotti](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 78066

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et numérique

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

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 14 juillet 2015

**Question publiée au JO le :** [14 avril 2015](#), page 2785

**Réponse publiée au JO le :** [21 juillet 2015](#), page 5613