



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## colis et courrier

Question orale n° 236

### Texte de la question

M. Sébastien Pietrasanta 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 les dysfonctionnements constatés à La Poste d'Asnières-sur-Seine. La poste est l'un des fleurons du service public à la Française. Au quotidien, ce sont plus de 175 000 agents qui y travaillent pour maintenir un service public de qualité et il tient à les saluer. La Poste exerce pour le compte de la collectivité quatre missions de service public : ceux de la presse, de l'accessibilité bancaire, de l'aménagement du territoire et du service universel postal. C'est sur ce dernier point que porte sa question. Le service universel postal doit permettre à chacun d'accéder sur l'ensemble du territoire à des services de qualité, de bénéficier, à des tarifs abordables et régulés, d'une collecte et d'une distribution six jours sur sept. À Asnières-sur-Seine, ce sont quelques 120 agents qui travaillent au quotidien pour distribuer en moyenne 60 000 lettres et colis. De nombreux Asniérois l'ont interpellé sur la qualité de leur distribution. Des retards et des défauts importants de distribution et de livraison ont entraînés des dysfonctionnements et des conséquences graves tant pour les particuliers que pour les entreprises. À titre d'exemple, des Asniérois ont reçu leur avis d'imposition après la date limite de paiement fixée par l'administration fiscale ou encore des convocations à Pôle emploi en retard entraînant une radiation de l'assurance chômage, mais aussi des contraventions dont la date de paiement était dépassée. D'autres problèmes lui ont été signalés à multiples reprises, comme la non-remise en mains propres des colis et des lettres recommandées alors que leurs destinataires sont présents à leur domicile. En effet, les facteurs, ne sonnant plus, se contentent de délivrer un avis de passage dans les boîtes aux lettres. C'est enfin des retours à l'expéditeur de type « NPAI » non justifiés. Une même adresse refusée une semaine est considérée valable la semaine suivante. Attaché au service public et bien qu'il soit conscient des difficultés quotidiennes rencontrées par les agents de La Poste, notamment lors de leur tournée sur la commune, il souhaite vivement que la situation décrite ci-dessus change dans l'intérêt des usagers afin de leur garantir le meilleur service possible. Alors que nous sommes en ce moment en train de discuter du contrat de service public entre la Poste et l'État, actionnaire unique du groupe La poste, il lui demande ce qu'il compte faire pour : fluidifier le dialogue social au sein du groupe sans oublier que les premières victimes des retards et des dysfonctionnements dans la distribution sont les plus précaires d'entre nous ; mettre en place des mesures compensatoires pour les courriers en retard entraînant des pénalités pour les usagers, notamment pour les avis d'imposition ; garantir la poursuite de l'amélioration de la qualité de distribution de la poste d'Asnières.

### Texte de la réponse

#### DISTRIBUTION DU COURRIER À ASNIÈRES-SUR-SEINE

M. le président. La parole est à M. Sébastien Pietrasanta, pour exposer sa question, n° 236, relative aux conditions de distribution du courrier à Asnières-sur-Seine.

M. Sébastien Pietrasanta. Ma question s'adresse à Mme la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique et concerne les dysfonctionnements récurrents dans la distribution et la livraison des lettres et colis par La Poste à Asnières-sur-Seine. Le service universel postal doit

permettre à chacun d'accéder à des services de qualité, de bénéficier de tarifs abordables et régulés, d'une collecte et d'une distribution six jours sur sept. Or à Asnières-sur-Seine, ce service est mal assuré, ce qui a des conséquences parfois graves, tant pour les entreprises que pour les particuliers.

Plusieurs entreprises se sont retrouvées en délicatesse avec leurs fournisseurs et leurs clients, quand elles n'ont pas elles-mêmes été impactées par les retards de distribution ou la non-distribution : chèques, lettres de rappel et autres documents et colis essentiels à la bonne marche d'une société ne sont pas remis à leurs destinataires en temps et en heure.

Les particuliers sont eux aussi touchés. Ainsi, certains Asniérois ont reçu leur avis d'imposition après la date limite de paiement, d'autres des convocations à Pôle emploi en retard, ce qui a entraîné leur radiation de l'assurance chômage, d'autres encore des convocations aux examens et concours en retard. Les colis et les lettres recommandées ne sont pas remis en mains propres alors que leurs destinataires sont bien présents à leur domicile, les facteurs se contentant de délivrer un avis de passage dans les boîtes aux lettres.

Il a également été constaté de nombreux retours à l'expéditeur de type " N'habite pas à l'adresse indiquée ", non justifiés - il n'est d'ailleurs pas rare qu'une adresse refusée une semaine soit considérée valable la semaine suivante. Pour illustrer la situation, je vous citerai un épisode vécu par une association de ma ville qui, m'ayant adressé un courrier à la mairie, a été très étonnée de le voir revenir avec la mention NPAI !

Alors que nous sommes en ce moment en train de discuter du contrat de service public entre La Poste et l'État, que comptez-vous faire, madame la ministre, pour fluidifier le dialogue social au sein du groupe ; mettre en place des mesures compensatoires pour les courriers en retard entraînant des pénalités pour les usagers, notamment pour les avis d'imposition ; garantir, enfin, la poursuite de l'amélioration de la qualité de distribution de La Poste à Asnières ?

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de la famille.

Mme Dominique Bertinotti, *ministre déléguée chargée de la famille*. Monsieur le député, je vous prie de bien vouloir excuser l'absence de Mme Fleur Pellerin, ministre déléguée aux PME, à l'innovation et à l'économie numérique, actuellement en déplacement à Laval aux côtés de M. Guillaume Garot, ministre délégué en charge de l'agro-alimentaire.

Comme vous le savez, le changement de statut de La Poste en société anonyme par la loi du 9 février 2010 s'est accompagné de la réaffirmation, dans la loi, des quatre missions de service public confiées à La Poste : le service universel postal, la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire, le transport et la diffusion de la presse.

Aujourd'hui, le contrat d'entreprise entre La Poste et l'État, qui fixe les conditions dans lesquelles s'exercent ces missions de service public, est en cours de discussion et devrait faire l'objet d'une signature avant la fin du premier semestre 2013. La question de la bonne exécution des missions de service public de La Poste est donc actuellement à l'étude.

Je veux redire ici l'attachement conjoint de l'État et de La Poste à la préservation de ces missions. Cependant, il faut le rappeler aussi, La Poste évolue dans un environnement en profonde mutation et doit s'adapter pour y faire face. En ce qui concerne le courrier, pour ne citer qu'un seul facteur de mutation, la chute des volumes du courrier est une réalité - une réduction de 5,8 % a été relevée au premier semestre 2012 -, qui impose à La Poste d'adapter son outil de production et de distribution.

L'adaptation du réseau postal constitue une nécessité absolue. Cela passe par la mise en oeuvre de partenariats comme les agences postales communales ou les relais-commerçants, qui représentent des formes de présence postale particulièrement adaptées aux besoins et aux attentes des habitants, notamment en termes d'amplitude d'horaire et d'offre de services. Ce cadre de gouvernance donne ainsi toute garantie d'une bonne concertation entre La Poste et les élus, afin de préserver les intérêts des usagers.

Les retards et les défauts importants de distribution et de livraison constatés à Asnières, dont vous me faites part, ne sont pas acceptables. L'État continuera de veiller, à Asnières et sur tout le territoire national, à ce que La Poste respecte l'ensemble des obligations garantissant la mise en oeuvre d'un service universel postal de qualité.

M. le président. La parole est à M. Sébastien Pietrasanta.

M. Sébastien Pietrasanta. Madame la ministre déléguée, je vous remercie pour cette réponse. Effectivement, la mutation de La Poste et l'évolution de ses métiers ne doivent pas se faire au détriment de la qualité du service public. La chute du nombre de plis postaux ne doit pas non plus être un frein à la bonne qualité de distribution. Vous avez réaffirmé l'importance du service public pour nos quartiers et nos communes, ce dont je me félicite.

Nous devons cependant continuer à oeuvrer pour que l'amélioration de la qualité du service public se fasse rapidement.

## Données clés

**Auteur** : [M. Sébastien Pietrasanta](#)

**Circonscription** : Hauts-de-Seine (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question** : Question orale

**Numéro de la question** : 236

**Rubrique** : Postes

**Ministère interrogé** : PME, innovation et économie numérique

**Ministère attributaire** : PME, innovation et économie numérique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [12 mars 2013](#), page 2678

**Réponse publiée au JO le** : [22 mars 2013](#), page 3162

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [12 mars 2013](#)