



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Qualité du service public postal dans le département du Val-de-Marne

Question écrite n° 3579

#### Texte de la question

M. Laurent Saint-Martin alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur la qualité du service public postal dans le département du Val-de-Marne. Afin de s'adapter aux nouveaux usages, La Poste a engagé une transformation de ses services et de son implantation. Cette transformation se traduit par des mutations importantes telles que le remplacement d'une partie des bureaux de postes par d'autres formes de points de contact ou de nouveaux services. Mais La Poste doit veiller à assurer l'ensemble des missions de service public qui sont consacrées par la loi (service universel postal, aménagement du territoire, accessibilité bancaire, transport postal de la presse). Dans certaines zones péri-urbaines du Val-de-Marne, des réductions d'horaires d'ouverture des bureaux de poste et une distribution lacunaire du courrier ont été constatées. Il lui demande de veiller à ce que la mise en œuvre du contrat triennal 2017-2020 ne conduise pas à la création de déserts postaux dans le département du Val-de-Marne.

#### Texte de la réponse

La loi du 2 juillet 1990 confie à La Poste quatre missions de service public et fixe les obligations de l'entreprise en matière de présence postale sur le territoire. La Poste doit ainsi maintenir au moins 17 000 points de contact et faire en sorte que, dans chaque département, 90 % de la population se trouve à moins de cinq kilomètres ou à moins de vingt minutes d'un point de contact postal. De plus, les communes de plus de 10 000 habitants doivent disposer d'au moins un point de contact par tranche de 20 000 habitants. Dans le Val-de-Marne, La Poste respecte ses obligations légales et maintient depuis plusieurs années un nombre stable de 105 points de contact, répartis en 89 bureaux de poste, 6 agences postales communales et 10 relais poste commerçants. Toutefois, dans ce département, comme sur l'ensemble du territoire, La Poste est confrontée à la baisse régulière et irréversible de l'activité de ses bureaux. Elle a, par conséquent, comme la loi l'y autorise, été amenée à engager la transformation de certains d'entre eux en d'autres formes de points de contact dans le cadre de partenariats publics ou privés, ou à revoir les horaires d'ouverture de ces bureaux. Concernant la distribution du courrier, si des difficultés ont pu être constatées dans certaines communes du sud du département à l'automne 2017, suite à un nombre inhabituel d'absences de facteurs à cette période, la mise en place de renforts a permis de rétablir la qualité normale de distribution du courrier dans ces communes, dès la mi-novembre. Au total, en 2017 dans le département, les tournées ont pu être assurées à un niveau de 99,4 % et la qualité de service, mesurée par un organisme externe, a dépassé les objectifs fixés à La Poste par l'Etat : 88 % des lettres prioritaires ont été distribuées le lendemain et 96 % des lettres vertes le surlendemain, pour des objectifs de 85 et 94 %. Cette qualité de service a par ailleurs progressé respectivement de 1,9 et 1,7 % par rapport à 2016. L'Etat est particulièrement attentif à la qualité du service postal dans le Val-de-Marne et a, pour ce faire, mis en place un suivi spécifique. En effet, à la suite d'une rencontre entre le ministre en charge des postes et une délégation d'élus du département, en mars 2017, le Gouvernement a demandé au président de La Poste de prendre les mesures utiles pour garantir une présence postale de qualité dans le département, en particulier pour les bureaux situés dans les quartiers de la politique de la ville et leur périphérie, ou pour ceux dont l'activité liée à la mission d'accessibilité bancaire est importante. Il lui a également rappelé le nécessaire

respect des conditions de dialogue avec les élus, telles que prévues dans le contrat de présence postale territoriale 2017-2019, préalablement à toute transformation de bureau de poste ou modification des horaires. Le Gouvernement a également demandé au président de La Poste de le tenir régulièrement informé, ainsi que le président de l'observatoire national de la présence postale, de la situation dans le Val-de-Marne. Un point sera présenté lors de la prochaine réunion de l'observatoire du 25 janvier 2018. Enfin, le contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour 2018-2022, qui devrait être signé courant janvier, marque l'attachement de l'Etat à la bonne exécution mais aussi à la nécessaire modernisation des modalités d'exercice des missions de service public de La Poste, gage de leur pérennité. Ce contrat met notamment l'accent sur la nécessité pour La Poste de prendre en compte les complémentarités entre les missions d'aménagement du territoire et d'accessibilité bancaire et de veiller à ce que l'évolution de la présence postale se fasse en maintenant une offre de service satisfaisante pour les populations desservies, notamment dans les zones couvrant les publics les plus vulnérables.

## Données clés

**Auteur :** [M. Laurent Saint-Martin](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (3<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 3579

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire :** [Économie et finances](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [5 décembre 2017](#), page 6036

**Réponse publiée au JO le :** [13 mars 2018](#), page 2114