



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Réorganisations à La Poste - Maintien d'un service quotidien et accessible

Question écrite n° 5576

Texte de la question

M. Stéphane Peu appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les changements à l'œuvre au sein du groupe La Poste venant percuter les missions de service public dont il a la charge. Ainsi, depuis le 1er janvier 2023, La Poste a mis en place une série de réorganisations des envois postaux. Parmi elles figure la suppression du timbre rouge, qui étaient réservés aux envois de courriers prioritaires acheminés à J+1 et désormais remplacés par une « e-lettre rouge suivie ». Il s'agit d'un dispositif numérique très contestable car il rend quasi-inaccessible l'envoi de courriers urgents aux 14 millions de français souffrant d'illectronisme en France et complique drastiquement la tâche pour les autres usagers en les obligeant à avoir recours à un outil informatique. Par ailleurs, on passe d'une distribution à J+2 à une distribution à J+3 pour les courriers dits ordinaires. Dans le même temps, le groupe La Poste a annoncé le lancement, à compter de mars 2023 dans 68 zones en France, d'une expérimentation visant à remplacer les distributions de courriers quotidiennes par une distribution un jour sur deux, à l'exception des colis, de la presse et des courriers recommandés. Or M. le député souhaite rappeler que la norme du J+1 et de l'acheminement du courrier quotidiennement relèvent pourtant d'une exigence légale bien spécifique. L'article L. 1 du code des postes et communications électroniques prévoit, en effet, que « Les services de levée et de distribution relevant du service universel postal sont assurés tous les jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles ». Il est donc évident, outre le fait que cela est une atteinte au droit, cette expérimentation dégradera considérablement le service public des envois postaux. Si ces réorganisations sont justifiées par la direction du groupe La Poste par le fait que les usages ont considérablement évolué ces dernières années et qu'il s'agit en réalité simplement d'une adaptation de l'offre aux besoins actuels, M. le député s'interroge sur les réelles motivations et ses conséquences sociales. En effet, en réduisant drastiquement les services c'est aussi la masse salariale qui risque d'être impactée - une inquiétude s'est d'ores-et-déjà exprimée au sein des syndicats du groupe qui craignent la suppression de plusieurs milliers d'emplois. En ce début d'année 2023 où les Français doivent faire face à une inflation galopante, à la dégradation de services publics du quotidien tels que les transports, par un climat social tendu, l'État ne doit pas laisser le groupe La Poste agir ainsi. C'est un groupe dont le capital est à 100 % public. Il souhaite donc connaître son avis sur ces réorganisations et les mesures qu'il entend prendre pour faire respecter le droit et rassurer les Français sur le maintien d'un service public des envois postaux accessible et quotidien.

Texte de la réponse

La loi du 20 mai 2005 a désigné La Poste comme prestataire chargé de la mission du service universel postal. La loi du 9 février 2010 a confirmé l'attribution de cette mission à La Poste, pour une durée de quinze ans à compter du 1er janvier 2011. Malgré les gains de performance de La Poste et les hausses tarifaires autorisées par l'autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, la baisse continue des volumes du service universel rend cette mission de service public fortement déficitaire. Face à cette évolution, le ministre de l'économie, des finances et de la relance a missionné en 2021 M. Jean Launay, ancien député, de formuler des recommandations sur l'évolution du service public postal après

consultation de l'ensemble des acteurs. S'appuyant sur ces recommandations, le Premier ministre a réaffirmé lors du 6ème comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise entre l'État et La Poste, le 22 juillet 2021, l'attachement de l'État aux missions de service public de La Poste, annoncé le soutien financier du Gouvernement aux évolutions du service universel postal et indiqué que La Poste préparerait d'ici à 2023 une nouvelle gamme, centrée sur une offre à J+3 et qui inclurait des solutions pour les communications les plus urgentes nécessitant une distribution en J+1. Conformément à ces annonces, la gamme courrier du service universel postal a évolué au 1er janvier 2023 pour s'adapter aux usages des consommateurs qui privilégient d'autres canaux pour leurs communications urgentes (les ménages envoyaient 45 lettres prioritaires par an en 2010, seulement 5 en 2021 et n'en enverront plus que 2 en 2025), préserver un service universel accessible et abordable pour tous, partout, 6 jours sur 7, dans des conditions économiques et écologiques maîtrisées. Dès lors, la lettre rouge ou lettre prioritaire est supprimée au profit de la lettre verte distribuée en J+3 et, pour les courriers les plus importants, de la lettre "Service Plus" distribuée en J+2 comportant une notification de suivi et la possibilité d'envoi depuis sa boîte aux lettres personnelle. Dans le cadre de l'instauration de cette nouvelle gamme, un renforcement de l'accompagnement est prévu en bureau de poste avec l'aide des chargés de clientèle et des conseillers numériques afin d'épauler les usagers les moins à l'aise avec le maniement des nouvelles technologies. Intervenant en bureaux de poste, les conseillers numériques sont notamment présents dans les territoires particulièrement touchés par l'illectronisme, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et en zones rurales. Spécifiquement formés pour accompagner les publics éloignés du numérique, ils apportent un soutien individualisé, assurant notamment la prise en main d'un équipement informatique et la navigation sur internet. En complément, La Poste développe une nouvelle fonctionnalité qui permettra au facteur de scanner un courrier au domicile des clients, spécialement ceux ne pouvant se déplacer ou sans connexion internet. Dans le prolongement de l'instauration de cette nouvelle gamme, le lancement d'expérimentations visant à réorganiser les tournées de distribution du courrier ont été annoncées par La Poste. Elles auront lieu dans toute la France en 2023, aussi bien en milieu rural qu'urbain. Les expérimentations ont pour objectif d'optimiser le parcours de tournée des facteurs : alors que jusqu'à présent ces derniers empruntaient le même itinéraire chaque jour quelles que soient les livraisons à effectuer, les facteurs ne passeront désormais dans ces zones que devant les habitations où des courriers, colis ou autres prestations doivent être délivrées. Le passage du facteur six jours sur sept relève d'une obligation légale, en vertu de l'article L1 du code des postes et des communications électroniques qui prévoit que la levée et la distribution des envois postaux relevant du service universel sont, sauf circonstances exceptionnelles, assurées tous les jours ouvrables. Le facteur continuera ainsi à passer quotidiennement six jours sur sept au domicile des Français, pour leur distribuer lettres, colis, journaux et magazines et assurer des services de proximité comme le portage de repas ou de médicaments. Les expérimentations de réorganisation des tournées relèvent entièrement des prérogatives de La Poste, dès lors que les engagements de qualité de service fixés conjointement par l'État et La Poste sont atteints. À ce sujet, le Gouvernement surveille avec vigilance la qualité de service et le respect de l'engagement de La Poste de faire parvenir 95 % des courriers en temps et en heure au domicile des destinataires. Le nouveau contrat d'entreprise État-La Poste, qui couvre la période 2023-2027, fixe par ailleurs à La Poste des exigences renforcées en termes de qualité de service par rapport au précédent contrat. Il prévoit également que la compensation versée par l'État à La Poste pour la réalisation de sa mission de service universel postal sera modulée en fonction de l'atteinte de ces objectifs, ce qui constitue une incitation forte à l'amélioration du service rendu. Le Gouvernement, convaincu du caractère essentiel de ces services postaux pour nos concitoyens et tout particulièrement les plus fragiles d'entre eux, demeure très vigilant au bon accomplissement par La Poste de ses missions de service public et attentif à ce que les adaptations menées par La Poste soient conçues et conduites de façon à garantir un haut niveau de qualité de service aux usagers.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Peu](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (2^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine - NUPES

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5576

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 février 2023](#), page 1313

Réponse publiée au JO le : [25 avril 2023](#), page 3851