ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

courrier

Question écrite n° 111042

Texte de la question

M. Michel Pajon attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le manque de personnel de la Poste, qui affecte la bonne distribution du courrier. Les objectifs de rentabilité affichés par La Poste l'empêchent de remplir pleinement sa mission de service public. Dans sa circonscription, de nombreux administrés se plaignent de ne pas recevoir correctement leur courrier. En outre, des courriers avec accusé de réception, souvent à caractère administratif, n'arrivent pas jusqu'à leur destinataire. Précédemment, ces mêmes courriers faisaient l'objet de deux passages. Mais le manque d'agents, et la surcharge de travail qui en découle, à réduit le nombre de passage à un seul. Les conséquences peuvent être très graves pour les citoyens n'ayant pas accès à leur courrier avec accusé de réception. Aussi, il lui demande quelles mesures le Gouvernement compte-t-il mettre en oeuvre pour que La Poste puisse continuer d'assurer sa mission de service public sur tous les territoires, alors que les différentes réformes engagées sur son statut se traduiront inévitablement par des suppressions de postes. Il lui demande plus particulièrement d'assurer un second passage du postier pour tous les courriers avec accusé de reception qui n'ont pas été retirés dans les huit jours.

Texte de la réponse

Avec la poursuite prévue de la baisse des volumes de courrier et avec l'ouverture totale à la concurrence depuis le 1er janvier 2011, La Poste, opérateur en charge du service universel postal, est soumise à des défis importants pour les prochaines années. Le plan stratégique du groupe La Poste pour la période 2010-2015 doit permettre d'y répondre. Même si les prévisions de baisse du trafic de courrier, qui pourrait être de l'ordre de 30 % entre 2008 et 2016, amèneront La Poste à ne pas remplacer tous les effectifs du courrier dans un contexte de nombreux départs en retraite, la conduite de ce plan stratégique s'effectuera dans le cadre d'un modèle social réaffirmé qui garantit la qualité de l'emploi et l'amélioration des compétences. La Poste continuera de développer une politique active de recrutement et/ou de formation de jeunes salariés dans le secteur du courrier, comme dans ses autres métiers. L'État entend par ailleurs jouer tout son rôle pour permettre à La Poste de faire face à ces nouveaux défis et de continuer à remplir ses missions de service public. Ainsi, la loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales qui a modifié le statut de l'entreprise La Poste a aussi réaffirmé les missions de service public qui lui sont confiées et qui sont définies à l'article L. 1 du code des postes et des communications électroniques. Sur la durée du plan stratégique, l'État concourra au financement de ces missions. En 2010, le financement public reçu par La Poste a atteint 670 Meuros au titre de trois de ses missions de service public au-delà du service universel postal : accessibilité bancaire, aménagement du territoire, transport et distribution de la presse. Par ailleurs, l'augmentation de capital, à hauteur de 2,7 Mdeuros, qui a été décidée le 6 avril 2011, permettra, en complément des ressources d'autofinancement du groupe, de couvrir l'ensemble des investissements anticipés sur la durée du plan stratégique 2010-2015 (investissements internes des métiers, opérations de croissance externe, et renforcement des fonds propres prudentiels de La Banque postale). Concernant le service universel postal, La Poste, en tant qu'opérateur national, est tenue de fournir, sur l'ensemble du territoire, 6 jours sur 7, un service qui répond à des objectifs de qualité portant sur la rapidité et la fiabilité de distribution du courrier. La trajectoire d'évolution de ces objectifs est fixée de façon

pluriannuelle dans le contrat de service public de La Poste, et les objectifs annuels sont fixés chaque année par arrêté ministériel. Les services des envois recommandés, qui bénéficient comme l'ensemble du courrier d'une distribution sur l'ensemble du territoire 6 jours sur 7, doivent par ailleurs répondre aux dispositions de l'arrêté du 7 février 2007, qui fixe les modalités relatives au dépôt et à la distribution des envois postaux. Elles portent sur l'obligation pour La Poste de distribuer les envois postaux recommandés avec avis de réception, contre la signature du destinataire ou de son mandataire et de porter, sur l'avis, la date de remise au destinataire. Par ailleurs, afin de faciliter la réception des envois aux personnes absentes de leur domicile, La Poste a mis en place, dans le cadre de ses engagements clients, un service de proximité qui permet à tous ses clients ayant reçu un envoi recommandé de demander une seconde présentation de celui-ci le lendemain, sur simple appel téléphonique au 3631, avant 14 h en semaine et 12 h le samedi. Ce service est gratuit.

Données clés

Auteur : M. Michel Pajon
Circonscription : Seine-Saint-Denis (13e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 111042
Rubrique : Postes
Ministère interrogé : Économie, finances et industrie
Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 14 juin 2011, page 6202
Réponse publiée le : 13 septembre 2011, page 9867