



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 79282

Texte de la question

Mme Marie-Line Reynaud attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la situation du service postal. De nombreux dysfonctionnement dans la distribution du courrier se font jour dans le pays, les agents et les usagers en subissant les conséquences. Surcharge de travail pour les facteurs, distribution aléatoire pour les usagers, marquée par des retards, voire dans certains quartiers, une absence de distribution certains jours. Aux guichets la situation se dégrade. Les files d'attente s'allongent. Malgré cela, certains bureaux sont menacés de fermeture faute de « rentabilité » selon la direction de la Poste. Dans d'autres, la réduction des heures d'ouvertures détériore la qualité du service rendu. À ces carences locales s'ajoute l'impact des suppressions d'emplois dans les centres de tri. L'État, actionnaire de La Poste, est responsable du bon fonctionnement de ce service public auquel les usagers sont très attachés. Elle lui demande d'indiquer les mesures que le Gouvernement va mettre en oeuvre pour apporter des solutions appropriées au rétablissement d'un service public postal de qualité dans l'ensemble du pays, tant dans l'intérêt des postiers que des usagers.

Texte de la réponse

Les modalités de la distribution du courrier, assurée par La Poste au titre du service universel, sont définies par l'article L. 1 du code des postes et des communications électroniques. Le contrat de service public que l'État a signé avec La Poste le 22 juillet 2008, pour la période 2008-2012, réaffirme l'ensemble des missions actuelles de service public confiées à La Poste en lui imposant de distribuer le courrier six jours sur sept en tout point du territoire. La loi du 9 février 2010, relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales, rappelle également l'ensemble de ses missions de service public, à savoir la mission de service universel, la mission d'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire ainsi que la distribution de la presse telles que définies par les textes et conventions en vigueur. La nouvelle organisation de la distribution « Facteurs d'avenir », mise en place progressivement sur l'ensemble des établissements par la concertation et dans le strict respect de la réglementation du travail, a pour objectif de garantir une distribution régulière à chacun de ses clients et de valoriser le métier de facteur. Elle s'accompagne d'un dispositif de promotion et de formation et offre la possibilité d'une augmentation de la rémunération par une prime d'équipe. L'aménagement du travail des facteurs en équipe, permet également une adaptation des effectifs aux variations des volumes de courrier dans la semaine et dans l'année et facilite les remplacements. Ces adaptations visent également à préserver le modèle social de l'entreprise en fournissant, à l'ensemble des postiers qui le souhaitent, un travail à temps plein sur la base de 35 heures. Ces aménagements, déjà déployés sur l'ensemble du territoire, ont prouvé leur efficacité tant au niveau des conditions de travail des postiers qu'au niveau de la qualité de service pour les clients, entreprises comme particuliers. Ainsi en Poitou-Charentes, la mesure de la qualité de service par un institut de sondage externe est conforme aux objectifs fixés. Les résultats de ces deux derniers mois montrent une progression à la fois sur le courrier national, régional et départemental. Pour renforcer son niveau d'engagement auprès des particuliers, La Poste a également mis en place, depuis 2009, un service consommateurs grâce à un numéro unique, le 36-31. Si une tournée de distribution ne peut être effectuée en

raison d'intempéries ou d'une absence inopinée, les clients peuvent en être informés en temps réel à ce numéro d'appel de La Poste qui prend les mesures nécessaires au rétablissement de la distribution du courrier au plus vite. Attachée à la satisfaction de ses clients, La Poste réfléchit parallèlement à l'amélioration continue de l'accueil du public dans les bureaux de poste avec l'ambition d'atteindre 95 % de clients satisfaits d'ici 2012. Le nouveau concept de bureau Espace Service Client (ESC) vise à réduire de manière significative l'attente des clients. Le bureau de Cognac a d'ailleurs été l'un des premiers bureaux à évoluer en 2008, selon ce concept. Ce changement majeur s'incarne non seulement dans le déploiement de nouveaux espaces de conseil et de vente, destinés à proposer aux clients professionnels et particuliers des solutions rapides, efficaces et de qualité, mais aussi dans la mobilisation des équipes en bureau de poste. Celles-ci s'appuient sur leurs compétences approfondies des offres proposées et sur les valeurs de service de La Poste pour, dès leur arrivée, accueillir et orienter les clients vers le bon interlocuteur ou les solutions les plus appropriées. La mise à disposition de produits en libre service et l'implantation d'automates supplémentaires, à l'intérieur ou en façade des bureaux de poste, permet au personnel de consacrer plus de temps à la prise en charge et au conseil personnalisé des clients, ainsi qu'à la gestion des opérations plus complexes, telles que les solutions d'envoi à valeur ajoutée, les opérations financières, ou l'accompagnement des clientèles sociales. Elle contribue à réduire les délais moyens d'attente dans les bureaux de poste. Enfin, les différents responsables de l'enseigne La Poste de chaque département mènent, avec les élus locaux, un dialogue destiné à trouver ensemble des solutions équilibrées et à valider avec eux les choix permettant la pérennité d'une présence postale de qualité. Un diagnostic est systématiquement présenté aux représentants de la commune concernée dès lors que les responsables locaux de La Poste proposent une évolution, afin de s'assurer de la pérennité de la présence postale. Le sondage TNS Sofres de juin 2008, réalisé pour le compte de l'Observatoire national de la présence postale, montre que la majorité des habitants et des élus, bénéficiant d'un point de contact en partenariat, s'en déclarent satisfaits. Les partenariats représentent en effet des formes innovantes de présence postale adaptées aux besoins des habitants, notamment en termes d'amplitude horaire et d'offre de services.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Line Reynaud](#)

Circonscription : Charente (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 79282

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 mai 2010, page 5665

Réponse publiée le : 21 septembre 2010, page 10331