



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

La Poste

Question écrite n° 91283

### Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de M. le ministre chargé de l'industrie sur le respect par La Poste des obligations du service universel postal. La loi n° 99-533 du 25 juin 1999 a chargé La Poste d'assurer un service universel postal, tel que défini par la directive postale de 1997. L'article L. 1er du code des postes et des communications électroniques précise que, dans le cadre de ce service universel postal, La Poste doit assurer, sauf « circonstances exceptionnelles », la levée et la distribution du courrier tous les jours ouvrables, sur l'ensemble du territoire. Cette obligation a été rappelée dans le contrat de service public 2008-2010 signé le 22 juillet 2008 entre l'État et La Poste. Or il a été constaté, notamment cet été en Auvergne, que cette obligation de distribution n'a pas été respectée six jours sur sept, en raison semble-t-il d'un manque de personnel. Ce manque de personnel n'est évidemment pas une circonstance exceptionnelle, La Poste devant anticiper les absences imprévues par un nombre suffisant de personnel remplaçant. En conséquence, il lui demande s'il dispose d'informations sur la nature et l'ampleur des défaillances de La Poste en matière de service public postal, et lui demande quelles mesures il compte prendre à ce sujet.

### Texte de la réponse

Le contrat de service public, que l'État a signé avec La Poste le 22 juillet 2008, et la loi du 9 février 2010, relative aux activités postales, réaffirment l'ensemble des missions de service public confié à La Poste. La Poste est tenue de distribuer le courrier six jours sur sept en tout point du territoire et doit fournir un service répondant à des objectifs de qualité, régulièrement évalués, et portant notamment sur la rapidité et la fiabilité des prestations. 85 % des lettres prioritaires doivent ainsi être distribuées en J + 1. Depuis plusieurs années, La Poste s'est engagée dans une politique d'amélioration de la qualité de service. Dans un contexte de baisse du trafic du courrier, elle poursuit son plan de modernisation de son outil de production intitulé « cap qualité courrier » (CQC), de manière à garantir l'intégralité de ses engagements de qualité de service, dont la distribution en J + 1. Par ailleurs, les avancées technologiques en matière de traitement du courrier permettent la mécanisation du tri du courrier et facilitent le travail des facteurs. Parallèlement, la mise en oeuvre de l'organisation de la distribution « facteurs d'avenir » a notamment pour objectif de garantir une distribution régulière sur l'ensemble du territoire et de valoriser le métier et le parcours professionnel des facteurs. La nouvelle organisation du travail en équipe facilite les remplacements par d'autres facteurs connaissant bien les tournées de distribution et permet une adaptation des effectifs aux variations des volumes de courrier et une distribution plus régulière. La direction du courrier d'Auvergne s'inscrit dans cette démarche d'amélioration de la qualité de service pour assurer la distribution du courrier, six jours sur sept, en tout point de la région, conformément à sa mission de service public. Elle a mis en place des organisations en équipes, intégrant des moyens de remplacement professionnels afin de faire face aux absences prévues ou inopinées. Ce mode d'organisation permet aux facteurs d'une même équipe de partager la tournée vacante et de donner à l'organisation plus de flexibilité pour faire face aux aléas. Si les moyens humains propres de l'équipe se révèlent insuffisants pour pallier les situations d'absences plus importantes, des moyens de remplacement supplémentaires sont alors mobilisés. Chaque centre courrier peut, le cas échéant, recourir à des heures supplémentaires effectuées par des agents volontaires, faire appel à des personnes en contrat à durée déterminée ou à des intérimaires. En Auvergne, de tels moyens supplémentaires ont été utilisés de manière importante en juillet et août 2010. Ainsi, pour cette même période, seulement 44

tournées sur un total de 84 760, soit 0,05 % des tournées auvergnates, n'ont pu être assurées pour des raisons exceptionnelles. Dans tous les cas, les engagements contractuels garantissant qu'aucun client ne saurait rester sans courrier distribué plus d'une journée ont été respectés. Enfin, plus de 86 % des lettres en juillet et plus de 90 % des lettres en août ont été remises le lendemain de leur dépôt à leur destinataire en Auvergne. Ces résultats de la qualité de service, mesurés par un organisme externe et indépendant, témoignent des moyens mis en oeuvre au quotidien pour assurer une distribution de qualité à l'ensemble de la population en Auvergne.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Chassaigne](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (5<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 91283

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** Industrie

**Ministère attributaire :** Industrie, énergie et économie numérique

## Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 19 octobre 2010, page 11322

**Réponse publiée le :** 26 avril 2011, page 4304