



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## La Poste

Question écrite n° 13367

### Texte de la question

M. Jean-Louis Roumegas attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur les dysfonctionnements de la Poste. La loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales affirme que « La Poste et ses filiales constituent un groupe public qui remplit des missions de service public et d'intérêt général » (article 2). Elle précise que, parmi ses missions, figure « la contribution, par son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire ». Dans son plan Ambition 2015, le président directeur général du groupe, se fixe d'ailleurs comme priorité la pleine exécution de ces missions de service public, dans le respect des principes du développement durable. Depuis le changement de statut de l'entreprise, on recense 13 800 départs non remplacés à La Poste. Sur le terrain, cela s'est traduit par la suppression de guichets et le désengagement de La Poste dans les territoires ruraux et dans les quartiers urbains défavorisés, le transfert des activités vers des commerces ou des mairies (où tous les services ne sont pas disponibles). Il existe aujourd'hui de graves dysfonctionnements dans la distribution du courrier. À titre d'exemple, pour ne citer qu'un exemple parmi d'autres, nos concitoyens de Lavérune (34) reçoivent leur courrier, tout comme la presse quotidienne, avec souvent plusieurs jours de retard et il n'y a toujours pas de tournée quotidienne. En conséquence, il demande à ce que soient réaffirmés les engagements en matière de distribution du courrier à J+1. Il l'interpelle sur l'absence de système de dédommagement en cas de non acheminement du courrier en temps et en heure. Il l'interroge enfin sur l'inexistence d'un comité des usagers des services postaux, qui permettrait d'associer les citoyens à la gestion du service public de manière permanente.

### Texte de la réponse

L'article 2 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990, modifiée, relative à l'organisation du service public de la poste et à France Télécom a transformé La Poste en société anonyme, dont le capital est détenu par l'Etat, actionnaire majoritaire, et par d'autres personnes morales de droit public. Ce changement de statut de La Poste s'est accompagné dans la loi de la réaffirmation des quatre missions de service public confiées au groupe La Poste : le service universel postal ; le transport et la distribution de la presse ; la contribution à l'aménagement du territoire ; l'accessibilité bancaire. S'agissant de l'évolution du réseau postal, la loi du 2 juillet 1990 modifiée relative à l'organisation du service public de La Poste et à France Télécom prévoit que, sauf circonstances exceptionnelles, 90 % de la population du département ne peut se trouver éloignée de plus de cinq kilomètres et de plus de vingt minutes de trajet automobile des plus proches points de contact de La Poste. Dans l'Hérault, cette règle d'accessibilité est largement vérifiée avec 98,8 % de la population à moins de cinq kilomètres d'un point de contact. La loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique et aux activités postales, a maintenu cette règle et a conforté le dimensionnement actuel du réseau postal, en prévoyant qu'il doit comporter au moins 17 000 points de contact au plan national. La Poste se doit de répondre à sa mission de service public en adaptant ses points de contact à l'évolution des modes de vie et de consommation des clients. Le financement des différentes formes partenariales est assuré par le fonds postal de péréquation territoriale qui est alimenté par l'abattement de fiscalité locale dont bénéficie La Poste en compensation de sa mission de

contribution à l'aménagement du territoire. Le contrat de présence postale territoriale 2011-2013 prévoit un montant annuel du fonds de 170 millions d'euros pour un montant qui s'est élevé à 155 millions d'euros en 2010. Concernant la distribution du courrier, dans le cadre de sa mission de service public liée au service universel, La Poste se doit d'offrir des services postaux de qualité déterminée, à des prix abordables et sur l'ensemble du territoire. En particulier, la distribution du courrier sur l'ensemble du territoire doit répondre à des objectifs de qualité portant notamment sur la rapidité et la fiabilité. La trajectoire d'évolution de ces objectifs est fixée de façon pluriannuelle dans le contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste. Les objectifs annuels sont ensuite fixés par arrêté ministériel conformément à l'article R. 1-1-8 du code des postes et communications électroniques. La qualité de service du courrier a ainsi été notablement améliorée depuis 2002 : en 2001, 73 % du courrier était distribué en J+1, pour plus de 87 % aujourd'hui. En ce qui concerne plus particulièrement la commune de Lavérune, l'enquête effectuée par La Poste permet d'indiquer que sur les trois derniers mois, trois réclamations de clients ont été enregistrées portant sur un objet non distribué à la bonne adresse, un colis non distribué et une lettre recommandée non avisée. Par ailleurs, aucune des deux tournées de la commune n'a été à découvert sur cette même période. S'il arrive exceptionnellement qu'une tournée de distribution ne puisse être effectuée en raison d'intempéries ou d'une absence inopinée, l'information est disponible en temps réel au numéro unique 36 31 du service consommateurs de La Poste, et tout est mis en oeuvre pour assurer ce service dès le lendemain. S'agissant des conditions de travail des salariés, dans un contexte difficile où chacun des métiers doit faire face à des mutations profondes, La Poste s'est engagée dans le plan « Ambition 2015 », à recruter au moins 10 000 personnes en CDI à temps plein sur la période 2012-2014 et elle propose 1 500 à 2 000 contrats d'apprentissage et de professionnalisation par an. Par ailleurs, près de six agents de La Poste sur dix suivent au moins une formation chaque année. Ainsi, la promotion interne a pu progresser pour atteindre un niveau de 8,3 % en 2011 contre 3,8 % en 2003 par exemple. En mars 2012, afin d'analyser la situation de l'entreprise et de ses salariés en matière de vie au travail, le Président directeur général de La Poste a lancé la commission du grand dialogue, présidée par Jean Kaspar. A la suite de la présentation du rapport Kaspar au comité de management de La Poste le 14 septembre dernier, La Poste a annoncé qu'elle mettrait en oeuvre toutes ses recommandations et qu'elle porterait en particulier une attention accrue à la « faisabilité sociale, individuelle et collective » du changement, qui devra passer « par l'écoute et la concertation ». En particulier, 5 000 embauches supplémentaires auront lieu sur la période 2012-2014 en plus des 10 000 déjà prévues. Les actions de formation sont renforcées et une gestion de proximité des ressources humaines est mise en place. En matière de parcours professionnels, La Poste s'est engagée sur le développement de la mobilité interne ainsi que sur les possibilités d'évolution professionnelle d'un métier à un autre. Enfin, un accord-cadre sur la qualité de vie au travail a été signé le 22 janvier 2013 par les syndicats FO, CFDT, CGC/UNSA, et CFTC de La Poste. Cet accord prévoit l'ouverture rapide de plusieurs chantiers de négociations portant notamment sur l'organisation du travail, la santé, la sécurité et le dialogue social. Un nouveau plan stratégique de l'entreprise pour la période 2013-2018, est actuellement en cours d'élaboration au sein du groupe La Poste. Ce plan stratégique devra s'inscrire en cohérence avec le nouveau contrat d'entreprise 2013-2017 actuellement en cours de discussions entre l'État et La Poste et qui doit définir le cadre d'exercice des missions de service public confiées à l'entreprise. Dans le cadre de ces discussions, le ministre du redressement productif a souhaité que les organisations syndicales soient pleinement associées aussi bien s'agissant du projet de contrat d'entreprise que du futur plan stratégique.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Louis Roumégas](#)

**Circonscription :** Hérault (1<sup>re</sup> circonscription) - Écologiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 13367

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** Redressement productif

**Ministère attributaire :** Redressement productif

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [11 décembre 2012](#), page 7336

**Réponse publiée au JO le :** [19 mars 2013](#), page 3086