# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Conséquences démocratiques de la réorganisation de la Poste

Question écrite n° 13149

### Texte de la question

Mme Mathilde Panot alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur les conséquences démocratiques de la réorganisation de la distribution du courrier par La Poste. Au mois d'avril 2018, l'entreprise a annoncé un redéploiement sur le territoire, mettant l'accent sur l'augmentation des plateformes de tri des colis pour atteindre un objectif de distribution à J+1. En ce qui concerne les plis en revanche, ils sont de moins en moins distribués. Depuis 2012, La Poste et ses usagers ont dû faire face à la fermeture et la destruction de multiples plateformes industrielles du courrier (PIC), et à la création d' « îlots » de facteurs où ceux-ci préparent leurs tournées, parfois à plus d'une heure du territoire qu'ils desservent. Cette réorganisation a ainsi eu pour conséquences la suppression de tournées, trop longues et impossibles à tenir pour les facteurs : dans certaines zones, le courrier n'est distribué que deux à trois jours par semaine, et les facteurs accablés par ces cycles insoutenables sont de plus en plus absents pour des raisons médicales. Dans la circonscription de Mme la députée, nombre d'habitants déclarent parfois ne jamais recevoir le courrier, ou avec près d'une dizaine de jours de retard. Enfin, cette réorganisation a conduit à une division des flux de courrier en trois blocs, A, B et C. Ce dernier concerne le courrier considéré comme prioritaire, distribué tous les jours. Les blocs A et B eux, ne sont distribués qu'alternativement l'un et l'autre. Un élu d'Essonne indiquait ainsi à Mme la députée recevoir ses convocations la veille ou le jour-même des réunions, affectant l'exercice démocratique de son mandat. Dans ce cadre, quelles mesures seront prises pour assurer le maintien de la présence postale et d'une distribution humanisée ? Quelles solutions sont envisagées pour que les conditions de travail des facteurs ne soient pas sacrifiées au profit d'une distribution massive de colis ? Enfin, elle lui demande comment le droit démocratique d'accès à l'information par le courrier sera assuré aux citoyennes et citoyens.

### Texte de la réponse

Pour faire face à la mutation profonde de ses activités historiques marquée par une baisse continue des volumes du courrier et de la fréquentation de ses bureaux (en moyenne 6% par an), mais aussi pour saisir l'opportunité des marchés en croissance comme celui de la livraison de colis, La Poste est engagée dans une transformation sans précédent de son modèle industriel, économique et social. Cette transformation s'avère indispensable pour assurer l'avenir économique de l'entreprise et ainsi lui donner les moyens de continuer à assumer les quatre missions de service public que le législateur lui a confiées. Dans le Val-de-Marne, La Poste a été amenée à faire évoluer son outil industriel en réalisant d'importants investissements. Ainsi, la plateforme industrielle du courrier (PIC) de Créteil a été transférée à Wissous et de nouvelles activités ont été développées sur le site de Créteil Pompadour permettant, ce faisant, de maintenir l'emploi dans cette zone. L'entreprise a aussi, grâce à l'automatisation des tâches de tri préparatoires à la tournée, pu mettre en place une nouvelle organisation du travail des facteurs qui doit conduire à une meilleure qualité de vie au travail. La tournée s'organise dorénavant selon un rythme hebdomadaire de cinq jours de travail et deux jours de repos, au lieu de six jours et un jour et un rythme journalier qui démarre en milieu de matinée et se termine en milieu d'après-midi avec une pause méridienne. Cette nouvelle organisation, sans incidence sur la distribution du courrier six jours sur sept, obligation légale au titre du service universel postal, peut avoir pour conséquence une heure de

passage du facteur plus tardive dans certains secteurs. Cela doit être expliqué aux usagers et aux élus. L'Etat suit très attentivement la qualité du service de distribution du courrier par La Poste sur la base des objectifs qui lui sont assignés dans le contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste. Concernant le Val-de-Marne, l'Etat, alerté par les élus du département des problèmes constatés dans plusieurs communes, a mis en place un suivi spécifique qui fait l'objet de points réguliers à l'Observatoire national de la présence postale. Ainsi, lors de la réunion de cet observatoire du 23 octobre 2018, La Poste a indiqué que ces perturbations sont principalement liées, d'après son analyse, à des problèmes récurrents de recrutement et de rotation très rapide des effectifs, propres à ce département. Ayant dû faire face à de nombreux départs depuis l'été 2018, La Poste a prévu d'anticiper les recrutements en procèdant cette année à 29 recrutements supplémentaires en plus des 30 initialement prévus. Ces nouveaux facteurs bénéficieront d'un accompagnement et d'une formation renforcés à leur prise de fonction. Par ailleurs, les difficultés de distribution peuvent aussi être liées à des problèmes d'adressage ou de raccordement postal dans certains grands immeubles collectifs (indication des noms et numéros d'appartement sur les boîtes aux lettres). La Poste travaille à rechercher des solutions avec les partenaires concernés. L'Etat, qui est membre de cet Observatoire, ainsi que les élus, également représentés, poursuivront ce suivi spécifique de la bonne exécution par La Poste de ses missions de service public dans le Val-de-Marne.

## Données clés

**Auteur :** Mme Mathilde Panot
**Circonscription :** Val-de-Marne (10e circonscription) - La France insoumise
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 13149
**Rubrique :** Postes
**Ministère interrogé :** Économie et finances
**Ministère attributaire :** Économie et finances

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** 9 octobre 2018, page 8959
**Réponse publiée au JO le :** 25 décembre 2018, page 12118