



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés rencontrées par les usagers de La Poste

Question écrite n° 17388

Texte de la question

M. Nicolas Dupont-Aignan appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les préoccupations exprimées par nombre de citoyens de l'Essonne et d'élus locaux face aux dysfonctionnements graves et récurrents en matière de distribution du courrier. Il faut rappeler à ce titre que La Poste se doit d'exercer, pour le compte de la collectivité, quatre missions de service public, parmi lesquelles le service universel postal et le service public du transport et de la distribution de la presse. Si les missions de service public et d'intérêt général, telles que définies par la loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales, sont la raison d'être de cette entité, force est de constater que celles-ci, au premier rang desquelles le service universel postal, ne sont plus remplies sur le territoire considéré, et notamment dans le sud de l'Essonne. En effet, la réorganisation imposée par la direction des services postaux se traduit par une désorganisation de la distribution des plis et des colis, avec des retards particulièrement importants et des tournées qui ne peuvent parfois être réalisées qu'une fois par semaine. Certains envois ne sont même jamais reçus. Cette situation impacte non seulement les habitants, avec des conséquences pouvant s'avérer extrêmement pénalisantes, mais également nombre d'entreprises du département. Parce que les services de La Poste ne sont plus à la hauteur de la qualité que ses usagers, dans leur ensemble, sont en droit d'attendre, et qu'elle ne parvient donc plus à assurer les missions de service public lui étant assignées par le législateur, il est nécessaire d'y apporter une réponse forte et pérenne. C'est pourquoi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles mesures seront mises en œuvre afin de pallier cette insuffisance et légitimer à nouveau La Poste auprès de ses usagers.

Texte de la réponse

La loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales, qui a transformé La Poste en société anonyme, a également confirmé les quatre missions de service public confiées à l'entreprise : le service universel postal, le transport et la distribution de la presse, la contribution à l'aménagement du territoire et l'accessibilité bancaire, missions à la bonne exécution desquelles l'Etat est particulièrement attentif. Néanmoins, l'adaptation des organisations opérationnelles de distribution est du ressort de La Poste. Elle représente un enjeu majeur pour l'entreprise, qui doit notamment s'adapter à la réduction des volumes de courrier à traiter. En effet, l'activité traditionnelle de La Poste, à savoir le transport et la distribution du courrier, se réduit de manière inexorable : entre 2008 et 2018, elle est passée de 18 milliards à 10 milliards d'objets traités, ce qui représente une réduction de quasiment 45 % des volumes en dix ans. Dans le département de l'Essonne en particulier, les volumes du courrier ont diminué de plus de 10 % ces deux dernières années. Dans ce contexte, La Poste se doit de poursuivre une réorganisation de son réseau de distribution, tout en développant de nouvelles activités dans divers secteurs, comme celui des services à la personne, de la logistique urbaine ou du commerce électronique. Ces adaptations s'inscrivent dans une démarche globale de transformation importante du modèle industriel, économique et social du Groupe La Poste, indispensable pour assurer l'avenir économique de l'entreprise, et pour lui donner ainsi les moyens de continuer à assurer les missions de service public que le législateur lui a confiées. L'organisation du travail des facteurs

doit être aménagée afin de répondre à ces mutations et de permettre l'atteinte des objectifs de qualité de service, tout en s'assurant d'une répartition plus équilibrée du temps de travail. Les facteurs sont désormais libérés des tâches de préparation de leur tournée, depuis qu'elles sont automatisées. Ainsi, ils peuvent être amenés à commencer leur journée de travail en milieu de matinée et à la terminer en milieu d'après-midi, après une pause méridienne. Cette nouvelle organisation, déployée pour optimiser les tournées de distribution, ne remet en cause ni le passage quotidien du facteur ni les missions de service public de La Poste, mais est conforme au principe d'adaptabilité du service public. Elle conduit, certes, à ce que l'heure de passage du facteur puisse être plus tardive dans la journée, mais cela permet toutefois de développer davantage de contacts avec les usagers. Dans ce contexte, le facteur, acteur de proximité, voit son rôle se renforcer. Interrogée sur les retards signalés dans la distribution en Essonne, La Poste affirme qu'ils étaient dus à ses difficultés persistantes de recruter des agents dans ce département faute de candidatures, ainsi qu'à la rotation des effectifs, qui ne permet pas de former les facteurs et de les familiariser avec leurs tournées. Après avoir entrepris différentes actions de sensibilisation, l'entreprise a reçu des dossiers de candidatures conduisant à de nouvelles embauches, dont pourront bénéficier les habitants de secteurs de la Norville, de Palaiseau et du sud du département. L'État demeure très attentif à la continuité du service universel postal et, plus globalement, au bon accomplissement par La Poste des missions de service public qui lui ont été confiées. Dans ce cadre, il veille notamment à ce que les adaptations menées par La Poste en matière de distribution du courrier soient conçues et conduites de façon à maintenir un haut niveau de qualité de service au profit des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Nicolas Dupont-Aignan](#)

Circonscription : Essonne (8^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17388

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [26 février 2019](#), page 1808

Réponse publiée au JO le : [28 mai 2019](#), page 4984