



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Qualité du service postal en Essonne

Question écrite n° 24263

Texte de la question

M. Robin Reda attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la qualité du service public postal dans le département de l'Essonne. Afin de s'adapter aux nouveaux usages, La Poste a engagé une transformation de ses services et de son implantation. Elle doit faire face à une baisse de 8,57 % de l'activité courrier par an et la concurrence de grandes plateformes de livraison à domicile. Toutefois, cela ne peut être synonyme de dysfonctionnement de service public, ce qui se produit pourtant. Les élus sont sans cesse interpellés à ce sujet par les habitants, à juste titre, mais ne savent que leur répondre compte tenu du manque d'éléments transmis par le groupe quant à sa stratégie de maillage. Il souhaiterait connaître ses intentions à ce sujet et souhaite que celui-ci prenne la mesure de la situation avec lucidité afin d'y remédier au plus vite.

Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010, 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. La distribution du courrier relève du service universel postal. L'Etat veille à ce qu'elle soit réalisée dans le respect des objectifs de qualité de service fixés par le Gouvernement dans le cadre du contrat d'entreprise 2018-2022 et traduits dans des arrêtés annuels. Néanmoins, l'adaptation des organisations opérationnelles de distribution est du ressort de La Poste. Interrogée sur les retards signalés dans la distribution en Essonne, La Poste affirme qu'ils étaient dus à de nécessaires changements d'organisations, à de nombreuses absences inopinées, conjuguées à des difficultés de recrutement, ainsi qu'au comportement inapproprié de certains agents, qui a donné lieu à l'engagement de procédures disciplinaires. Dans ce cadre, La Poste a procédé à des ajustements structurels, issus des audits internes réalisés pendant l'été sur le département de l'Essonne. Si ces ajustements sont désormais opérationnels et concourent au retour progressif à la qualité de service attendue par les usagers postaux, il reste au groupe La Poste à finaliser son travail de stabilisation des ressources humaines au sein du département. Pour ce faire, depuis le 1er janvier 2019, la direction du courrier de l'Essonne a embauché 42 agents en contrat à durée indéterminée, ainsi que des intérimaires et des agents en contrat de durée déterminée. Les services de distribution du département rencontrent encore actuellement quelques difficultés d'embauche. Ils ont ainsi multiplié les campagnes de recrutement et de valorisation du métier du facteur à l'externe, en organisant par exemple des forums métier, ainsi qu'en interne via des incitations à la mobilité au sein du groupe La Poste. Concernant l'implantation des points de contact postaux dans le département de l'Essonne, La Poste a maintenu 152 points de contact à fin 2019, tout en poursuivant la transformation de son réseau. Ainsi, quatre bureaux de poste de faible activité ont été remplacés par deux agences postales communales à Yerres et Savigny-sur-Orge et deux relais poste commerçant à Savigny-sur-Orge et Viry-Châtillon ; un nouveau relais commerçant a été ouvert à Massy et celui de Mondeville a fermé à la suite de la cessation d'activité du commerçant. La fermeture d'un bureau de poste est très encadrée et doit faire l'objet d'une concertation, voire d'un accord formel du maire de la commune concernée. Il convient enfin de noter que les bureaux de poste fermés ne se situaient pas en quartier

prioritaire de la politique de la ville, quartiers où la présence d'un bureau de poste rend des services essentiels aux habitants, notamment en matière d'accès aux services financiers de La Banque postale. L'Etat 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 et de présence sur les territoires soient conçues et conduites de façon à maintenir un haut niveau de qualité de service au profit des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Robin Reda](#)

Circonscription : Essonne (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24263

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [5 novembre 2019](#), page 9699

Réponse publiée au JO le : [22 décembre 2020](#), page 9486