



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements - La Poste

Question écrite n° 25521

Texte de la question

M. Michel Herbillon interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur la dégradation du service public de distribution du courrier et sur la présence postale dans les communes. Les citoyens sont particulièrement attachés à la présence d'un service public postal de proximité qui soit pleinement opérationnel. Or, ces derniers mois, il a été constaté de graves dysfonctionnements de distribution du courrier dans le Val-de-Marne et dans la circonscription du député (dans les communes de Charenton-le-Pont, Joinville-le-Pont, Maisons-Alfort et Saint-Maurice). De très nombreux habitants reçoivent leurs courriers avec plusieurs jours, voire semaines, de retard, ce qui ne manque pas de poser dans bien des cas de graves difficultés pour les particuliers et les entreprises. Ces problèmes perdurent toujours aujourd'hui. Parallèlement, La Poste a mis en œuvre dans le département - dans le cadre du contrat de présence postale territoriale signé en janvier 2017 par le Gouvernement Cazeneuve - un plan de fermeture des bureaux de poste contre l'avis des habitants et des élus, ce qui a pour conséquence d'affaiblir une fois encore la présence des services publics dans les communes. Il souhaite donc connaître les mesures que compte prendre le Gouvernement pour assurer d'une part, une distribution du courrier dans des délais normaux et d'autre part, maintenir dans le Val-de-Marne et dans les communes de sa circonscription, un service public postal de proximité efficace. Il souhaite également connaître les dispositions que prévoit le prochain contrat de présence postale 2020-2022 pour le Val-de-Marne.

Texte de la réponse

Les lois du 2 juillet 1990 et du 9 février 2010 ont confié à La Poste quatre missions de service public, dont le service universel postal et la contribution à l'aménagement du territoire. La distribution du courrier relève du service universel postal. L'État 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 et traduits dans des arrêtés annuels, ainsi que dans le cadre du principe d'adaptabilité auquel doit répondre toute mission de service public. S'agissant de la contribution à l'aménagement du territoire, la loi du 2 juillet 1990 garantit le maintien d'un minimum de 17 000 points de contacts répartis sur le territoire de sorte que, dans chaque département, 90 % au moins de la population se trouvent à moins de cinq kilomètres ou moins de vingt minutes de trajet en voiture d'un point de contact postal. 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 (-43 % en 10 ans, soit -7 % par an), et à la baisse continue de la fréquentation des bureaux de poste (-7 % par an depuis plusieurs années). Face à ce choc d'ampleur historique, La Poste réorganise son réseau de distribution du courrier, tout en développant de nouvelles activités (services à la personne, accompagnement du grand âge, logistique urbaine, e-commerce). La Poste est en outre conduite, comme la loi l'y autorise, à transformer ses bureaux de poste en d'autres formes de points de contact. La fermeture d'un bureau de poste est très encadrée. Elle ne peut intervenir, dans la plupart des cas, sans l'accord formel du maire de la commune concernée et doit avoir fait l'objet d'une concertation préalable sur la base d'un diagnostic partagé entre La Poste et la commune. Dans les autres cas, c'est-à-dire principalement les zones urbaines hors quartier prioritaire de la politique de la ville, La Poste doit fournir un dossier présentant l'offre

globale de services postaux dans la commune et recueillir obligatoirement l'avis du maire ; en cas d'avis défavorable, elle doit proposer un second projet. Dans le département du Val-de-Marne, La Poste comptait, à fin 2019, 117 points de contact. En 2019, 4 bureaux de poste de faible activité situés à Saint-Maurice, La Varenne, Cachan et Fresnes ont été transformés en relais poste chez un commerçant de proximité. Aucun de ces bureaux de poste ne se situait en quartier prioritaire de la ville, ni ne desservait un de ces quartiers. Dans le même temps, 8 points supplémentaires ont été créés : 3 agences postales communales à Santeny, Boissy-Saint-Léger et Villeneuve-le-Roi et 5 relais poste commerçants à Boissy-St-Léger, Limeil-Brévannes, Cachan, Alfortville et Thiais. Dans le cadre de la négociation du prochain contrat de présence postale territoriale 2020-2022 qui devrait être signé prochainement entre l'État, l'Association des Maires de France et des présidents d'intercommunalité et La Poste, le Gouvernement a été très vigilant sur les questions concernant l'évolution de la présence postale, afin que les transformations se fassent sur la base d'un dialogue équilibré entre La Poste et les élus et à ce que l'effort soit renforcé dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les quartiers adjacents. En ce qui concerne la distribution du courrier, les nouvelles organisations nécessaires à la transformation de La Poste se mettent en place, en tirant profit des progrès réalisés en termes de mécanisation du tri et de préparation par tournée des sacoches de distribution des facteurs. Dans le Val-de-Marne, comme dans les autres départements, la mise en place de ces nouvelles organisations nécessite un temps d'adaptation pour les agents, en dépit des plans de formations et de l'accompagnement des personnels pour assurer la continuité du service public, les nouvelles organisations du travail ont pu générer dans les premiers temps des difficultés dans la distribution du courrier. Interrogée sur les carences signalées dans le Val de Marne et dans les communes de Charenton-le-Pont, Joinville-le-Pont, Maisons-Alfort et Saint-Maurice Vincennes en particulier, La Poste indique connaître dans ce département, concomitamment à la mise en place de ces nouvelles organisations, des difficultés récurrentes de recrutement et de fidélisation des facteurs. La Poste indique avoir mis en place des actions pour faire face à la pénurie de recrutement, en s'appuyant sur ses partenaires locaux. Des échanges sont organisés avec les élus et la préfecture à l'initiative de La Poste pour les tenir informés de la situation et des mesures mises en œuvre. Deux rencontres ont déjà eu lieu depuis octobre et une troisième est prévue dès janvier 2020. L'intensification des actions de recrutement, en collaboration avec les acteurs institutionnels locaux, et le recours à des moyens supplémentaires autant que possible, concourent à une résorption des courriers en attente de distribution. A Maisons-Alfort plus particulièrement, la Poste signale que d'importants stocks de courriers à distribuer durant le mois de novembre engendrés par des incidents dans ses systèmes d'informations ont depuis pu être résorbés. Les mouvements sociaux actuels et les perturbations dans les transports nuisent cependant au plein rétablissement d'un fonctionnement régulier de la distribution du courrier. 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 et de présence postale soient conçues et conduites de façon à maintenir un haut niveau de qualité de service au profit des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Michel Herbillon](#)

Circonscription : Val-de-Marne (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25521

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 décembre 2019](#), page 11270

Réponse publiée au JO le : [3 mars 2020](#), page 1713