

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>62038</b>	De <b>Mme Marie-Arlette Carlotti</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Bouches-du-Rhône )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie, redressement productif et numérique		<b>Ministère attributaire</b> > Économie, industrie et numérique
<b>Rubrique</b> > postes	<b>Tête d'analyse</b> > La Poste	<b>Analyse</b> > restructuration. fonctionnement. moyens. conséquences.
Question publiée au JO le : <b>29/07/2014</b> Réponse publiée au JO le : <b>14/06/2016</b> page : <b>5434</b> Date de changement d'attribution : <b>27/08/2014</b>		

### Texte de la question

Mme Marie-Arlette Carlotti interroge M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur l'application du plan stratégique défini pour La Poste et signé en juillet 2013, au regard de la situation de La Poste du 4e arrondissement de Marseille. L'État et le Gouvernement ont toujours promu la mise en oeuvre par La Poste des missions de service public fondamentales pour la collectivité. L'État et La Poste ont conclu le contrat d'entreprise entre 2013 et 2017, signé le 1er juillet 2013. Les deux entités ont ainsi réaffirmé leur attachement partagé à l'ensemble des missions de La Poste, dans un contexte où cette entreprise est confrontée à de nouveaux défis, par exemple la baisse des volumes de courrier et une concurrence accrue des services numériques. Pour répondre à ces défis un nouveau plan stratégique a été défini. L'État est particulièrement attentif à la qualité de mise en oeuvre des missions mais aussi à la préservation de la qualité de vie au travail. La nouvelle organisation a donc été mise en oeuvre sur le secteur du 4e arrondissement de Marseille. Selon les syndicats, depuis 4 ans, un peu plus de 50 % des postes ont disparu. Depuis avril 2014 cette nouvelle organisation a entraîné la suppression de 7 postes. Ces suppressions sont les conséquences de nombreuses suppressions de tournées de facteurs dans l'arrondissement. Les syndicats observent également le développement de la précarité pour les salariés toujours en poste. Dans le même temps, les réclamations d'usagers ont augmenté de 350 %. L'application du plan stratégique doit-il se faire nécessairement au détriment de l'emploi.

### Texte de la réponse

La Poste, qui doit affronter le défi de l'érosion du courrier (- 22 % au niveau national entre 2008 et 2013) et de la concurrence du numérique, a adopté au cours du conseil d'administration du 26 juin dernier, la trajectoire financière de son plan stratégique « la Poste 2020 : conquérir l'avenir », qui comporte des objectifs structurants pour son avenir. Dans ce contexte, l'Etat est particulièrement attentif, d'une part, à garantir la qualité de la mise en oeuvre des missions de service public qu'il a confiées au groupe La Poste et, d'autre part, à la préservation de la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise. Ainsi, à la demande du ministre chargé des postes, le contrat d'entreprise 2013-2017 comprend un volet portant sur les engagements citoyens de l'entreprise. Ces engagements portent en particulier sur les actions menées dans le domaine de la responsabilité sociale de l'entreprise en réponse à l'évolution des attentes de ses salariés. D'une manière générale, l'Etat veille, d'une part, à ce que les évolutions du groupe s'effectuent conformément aux engagements de La Poste, dans le cadre d'un dialogue social de qualité avec le personnel et les partenaires sociaux et, d'autre part, à ce que leur mise en oeuvre garantisse la préservation des conditions d'acheminement et de distribution du courrier et n'affecte en rien les conditions d'exercice par La Poste

de ses missions de service public. S'agissant du 4<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille, le volume de courrier est passé de 54 000 plis distribués par jour en 2008 à moins de 34 000 plis distribués par jour en 2013 (soit - 37 % en cinq ans). Cette diminution de l'activité se poursuit avec en moyenne moins de 30 000 plis par jour distribués depuis le début de l'année 2014. Dans ce contexte, La Poste adapte le fonctionnement de chaque établissement à la diminution des volumes à traiter, en veillant à un service de distribution de qualité, six jours sur sept, dans le cadre des principes d'accompagnement du changement convenus entre La Poste et les organisations syndicales. Ainsi, après une phase de concertation et de dialogue menés par la directrice de La Poste du 4<sup>e</sup> arrondissement de Marseille, constituée de plus de 30 réunions, la nouvelle organisation a été mise en œuvre à la fin avril 2014. Elle a conduit à réduire de 1,5 le nombre de positions de travail à la distribution. Par ailleurs, l'activité de tri général du courrier étant désormais réalisée par la plate-forme voisine de Marseille les Docks, les moyens correspondants ont été réattribués à ce site. La nouvelle organisation a permis le rééquilibrage des tournées entre les facteurs et des améliorations de leurs conditions de travail : prises de service plus tardives, choix d'horaires propices à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, tournées aménagées pour les seniors et renforcement du travail en équipe. Cette nouvelle organisation garantit la qualité de service qu'attendent les habitants du 4<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille, avec près de 9 lettres prioritaires sur 10 qui sont distribuées le lendemain de leur prise en charge par La Poste. Enfin, les perturbations du service postal concomitantes au mouvement social qu'a connu la plate-forme de Marseille 04 ont suscité un surcroît de réclamations de la part des clients de La Poste, tout en restant limité à 6 réclamations de plus pour 100 000 lettres distribuées. Le fonctionnement régulier de la nouvelle organisation de la plate-forme permet désormais d'assurer à tous les clients concernés un service de qualité.