

16ème législature

Question N° : 4614	De M. Serge Muller (Rassemblement National - Dordogne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > postes	Tête d'analyse > Conséquences de la suppression du timbre rouge	Analyse > Conséquences de la suppression du timbre rouge.
Question publiée au JO le : 10/01/2023 Réponse publiée au JO le : 21/03/2023 page : 2673		

Texte de la question

M. Serge Muller alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique des conséquences de la décision du groupe La Poste de supprimer le timbre rouge en papier et de le remplacer par une « e-lettre rouge » à compter du 1er janvier 2023. Cette décision est purement scandaleuse et est une nouvelle atteinte à ce service public de proximité. Les usagers seront ainsi contraints de rédiger leur lettre sur le site internet de La Poste ou de la scanner pour la transmettre sur ce site. Cette décision, au-delà de constituer une grave atteinte au principe de la correspondance privée et donc au droit à la vie privée des usagers, est particulièrement hors-sol. En effet, elle ne tient pas compte des centaines de zones blanches sans réseau mobile et au débit internet quasi inexistant dans le pays. Elle ne tient pas compte, non plus, de la fracture numérique qui touche particulièrement les seniors, les NEET ou les personnes en situation d'illettrisme. Ainsi, selon les statistiques de l'INSEE, près de 13 millions de Français sont en grande difficulté face à l'essor des nouvelles technologies. En conséquence, il lui demande ce qu'il compte mettre en œuvre pour maintenir un service public accessible à tous face à cette mesure qui risque d'aggraver sa déshumanisation et la fracture numérique générationnelle et territoriale qui frappe la société.

Texte de la réponse

La loi du 20 mai 2005 a désigné La Poste comme prestataire chargé de la mission du service universel postal. La loi du 9 février 2010 a confirmé l'attribution de cette mission à La Poste, pour une durée de quinze ans à compter du 1er janvier 2011. Malgré les gains de performance de La Poste et les hausses tarifaires autorisées par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP), la baisse continue des volumes du service universel rend cette mission de service public fortement déficitaire. Face à cette évolution, le ministre de l'économie, des finances et de la relance a missionné en 2021 M. Jean Launay, ancien député, de formuler des recommandations sur l'évolution du service public postal après consultation de l'ensemble des acteurs. S'appuyant sur ces recommandations, le Premier ministre a réaffirmé lors du 6ème comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise entre l'État et La Poste, le 22 juillet 2021, l'attachement de l'État aux missions de service public de La Poste, annoncé le soutien financier du Gouvernement aux évolutions du service universel postal, et indiqué que La Poste préparerait d'ici à 2023 une nouvelle gamme, centrée sur une offre à J+3 et qui inclurait des solutions pour les communications les plus urgentes nécessitant une distribution en J+1. Conformément à ces annonces, la gamme courrier du service universel postal a évolué au 1er janvier 2023 pour s'adapter aux usages des consommateurs qui privilégient d'autres canaux pour leurs communications urgentes (les

ménages envoyaient 45 lettres prioritaires par an en 2010, seulement 5 en 2021, et n'en enverront plus que 2 en 2025), préserver un service universel accessible et abordable pour tous, partout, 6 jours sur 7, dans des conditions économiques et écologiques maîtrisées. Dès lors, la lettre rouge ou lettre prioritaire est supprimée au profit de la lettre verte distribuée en J+3 et, pour les courriers les plus importants, de la lettre Service Plus distribuée en J + 2 comportant une notification de suivi et la possibilité d'envoi depuis sa boîte aux lettres personnelle. Pour les envois urgents, outre les services d'expressistes classiques, La Poste propose la e-lettre rouge qui permet une distribution le lendemain pour toute commande passée avant 20 h. Cette formule hybride combine enregistrement en ligne depuis son ordinateur personnel, sa tablette ou son smartphone ou dans l'un des 7 000 bureaux de poste et impression au plus proche du destinataire. Tout comme pour les courriers papier, la confidentialité des correspondances est assurée pendant l'ensemble du processus. Afin que les personnes les moins à l'aise avec le maniement des nouvelles technologies puissent envoyer des e-lettres rouges, un renforcement de l'accompagnement est prévu en bureau de poste avec l'aide des chargés de clientèle et des conseillers numériques. Intervenant en bureaux de poste, les conseillers numériques sont notamment présents dans les territoires particulièrement touchés par l'illectronisme, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et en zones rurales. Spécifiquement formés pour accompagner les publics éloignés du numérique, ils apportent un soutien individualisé, assurant notamment la prise en main d'un équipement informatique et la navigation sur internet. En complément, La Poste développe une nouvelle fonctionnalité qui permettra au facteur de scanner un courrier au domicile des clients, spécialement ceux ne pouvant se déplacer ou sans connexion internet. La nouvelle gamme du courrier est aussi plus respectueuse de l'environnement. La modernisation de la gamme limitera les émissions de gaz à effets de serre générées par l'activité postale. À terme, l'économie est estimée à 60 000 tonnes de CO₂, soit une réduction de 25 % des émissions actuelles, grâce au meilleur remplissage des camions et à l'arrêt du transport aérien dans l'hexagone. Seront par exemple supprimées les camionnettes acheminant chaque nuit les lettres prioritaires entre Dijon et Rennes, soit 600 km parcourus pour en moyenne 500 lettres. La suppression de la lettre prioritaire rouge devrait, par ailleurs, limiter le recours au travail de nuit pour des tâches de tri ou de transport et donc la pénibilité du travail induite par des horaires décalés. Enfin, combinées aux efforts de productivité de La Poste, les économies générées par cette nouvelle gamme courrier devraient permettre de générer un gain de 600 M€ en année pleine à l'horizon 2025. Ces économies permettront de limiter et de stabiliser le déficit du service universel postal, et ainsi maîtriser la contribution de l'État à la compensation de cette mission de service public. Le Gouvernement, convaincu du caractère essentiel de ces services postaux pour nos concitoyens et tout particulièrement les plus fragiles d'entre eux, demeure très vigilant au bon accomplissement par La Poste de ses missions de service public et attentif à ce que les adaptations menées par La Poste soient conçues et conduites de façon à garantir un haut niveau de qualité de service aux usagers. À ce titre, le nouveau contrat d'entreprise État-La Poste, qui couvre la période 2023-2027, fixe à La Poste des exigences renforcées en termes de qualité de service par rapport au précédent contrat. Il prévoit également que la compensation versée par l'État à La Poste pour la réalisation de sa mission de service universel postal sera modulée en fonction de l'atteinte de ces objectifs, ce qui constitue une incitation forte à l'amélioration du service rendu.