



16ème législature

Question N° : 4757	De M. Hubert Wulfranc (Gauche démocrate et républicaine - NUPES - Seine-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique >postes	Tête d'analyse >Distribution du courrier postal non prioritaire un jour sur deux	Analyse > Distribution du courrier postal non prioritaire un jour sur deux.
Question publiée au JO le : 17/01/2023 Réponse publiée au JO le : 21/03/2023 page : 2675		

Texte de la question

M. Hubert Wulfranc interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la mise en œuvre à partir du mois de mars 2023, d'une expérimentation par le groupe La Poste d'une distribution du courrier un jour sur deux dans 68 zones du territoire national. Parmi ces 68 zones expérimentales figure le territoire de la commune de Sotteville-lès-Rouen (30 000 habitants). Cette expérimentation avant généralisation du dispositif, accompagne l'arrêt du timbre rouge qui permettait jusqu'au 31 décembre 2022 de distribuer le courrier urgent à J+1. Pour leur part, les courriers affranchis au timbre vert et les courriers recommandés, qui étaient jusqu'à présent distribués en J+2, le sont dorénavant en J+3. Pour les usagers de La Poste souhaitant toujours adresser un courrier urgent est proposé un substitut, relevant de l'usine à gaz, la « e-lettre rouge suivie ». Ce dispositif contraint l'utilisateur à adresser un document numérisé sur le site de la Poste, ou à partir d'un bureau de la Poste. Une fois la première étape effectuée la Poste s'engage ensuite à imprimer le contenu du courrier dans le centre courrier le plus proche du destinataire, à le mettre sous enveloppe (mettant à mal le respect du principe du secret de la correspondance) et à le distribuer le lendemain. La suppression du timbre rouge signifie que toutes les personnes qui n'ont pas d'accès à internet, ou qui ne maîtrisent pas pleinement les outils informatiques (14 millions de personnes souffrant d'illectronisme en France), n'ont plus accès au courrier prioritaire. La machine à exclure les personnes précarisées, isolées ou ne maîtrisant pas les codes de l'internet tourne à plein régime dans une société de plus en plus dématérialisée et déshumanisée. L'expérimentation avant généralisation, de la norme de distribution du courrier à J+3, hors presse quotidienne et colis, permettra avec l'aide de l'intelligence artificielle, de diviser par deux les points de distribution quotidien. En effet, si les facteurs continueront d'effectuer une tournée journalière ces derniers couvriront moins de points de distribution. La norme du J+1 définissait une organisation du travail s'appuyant sur la conception d'un service public construit sur la péréquation tarifaire et territoriale. La Poste est bien souvent le dernier public service de proximité permettant de faire lien avec le reste de la société pour de nombreuses personnes isolées ou âgées. Après avoir démantelé son réseau de bureau postal de plein exercice, la Poste s'attaque au démantèlement de son réseau d'acheminement et de distribution du courrier. Détenu à 66 % par la Caisse des Dépôts et à 34 % par l'État, le groupe La Poste dont le capital est 100 % public, est chargé par la loi d'assurer le service universel postal selon les termes de l'article L. 1 du code des postes et communications électroniques qui dispose notamment que « Le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité

déterminées. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs. Les prix sont orientés sur les coûts et incitent à une prestation efficace, tout en tenant compte des caractéristiques des marchés sur lesquels ils s'appliquent ». Ou encore, que « Les services de levée et de distribution relevant du service universel postal sont assurés tous les jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles ». Il revient à l'État, représenté au conseil d'administration de la Poste et autorité de tutelle, de s'assurer que le groupe public respecte les missions qui lui ont été confiées en particulier, le service universel postal tous les jours ouvrables en lui assurant le cas échéant, les concours financiers nécessaires. Aussi il lui demande d'exiger du groupe la Poste qu'il maintienne une couverture de l'ensemble des points de distribution du courrier tous les jours ouvrables et par conséquent, d'abandonner l'expérimentation de la distribution du courrier un jour qui doit débuter en mars 2023.

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'Economie, 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'Etat et La Poste, le 22 juillet 2021, l'attachement de l'Etat 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. Limitant les émissions de gaz à effets de serre générées par l'activité postale, la nouvelle gamme courrier est plus respectueuse de l'environnement. A 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 500 lettres en moyenne. En supprimant la lettre prioritaire rouge au profit de la lettre verte, la modernisation de la gamme courrier 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'Etat à la compensation de cette mission de service public. Dans le cadre de l'instauration de cette nouvelle gamme, un renforcement de l'accompagnement est prévu en bureau de poste avec l'aide des chargés de clientèle et des conseillers numériques afin d'épauler les usagers les moins à l'aise avec le maniement des nouvelles technologies. 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. Dans le prolongement de l'instauration de cette nouvelle

gamme, le lancement d'expérimentations visant à réorganiser les tournées de distribution du courrier ont été annoncées par La Poste. Elles auront lieu dans toute la France, aussi bien en milieu rural qu'urbain, et concerneront notamment les Hauts-de-France, la Nouvelle-Aquitaine et l'Occitanie. En vertu de l'article R1-1-1 du code des postes et des communications électroniques qui prévoit que la levée et la distribution des envois postaux relevant du service universel sont, sauf circonstances exceptionnelles, assurées tous les jours ouvrables, le passage du facteur six jours sur sept relève d'une obligation légale. Le facteur continuera ainsi à passer quotidiennement six jours sur sept au domicile des Français, pour leur distribuer lettres, colis, journaux et magazines, et assurer des services de proximité comme le portage de repas ou de médicaments. Les expérimentations de réorganisation des tournées relèvent entièrement des prérogatives de La Poste, dès lors que les engagements de qualité de service fixés conjointement par l'Etat et La Poste sont atteints. A ce sujet, le Gouvernement surveille avec vigilance la qualité de service et le respect de l'engagement de La Poste de faire parvenir 95 % des courriers en temps et en heure au domicile des destinataires. Le nouveau contrat d'entreprise Etat-La Poste, qui couvre la période 2023-2027, fixe par ailleurs 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'Etat 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. 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.