

**Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le service de La Poste» (n° 4-1262)**

M. le président. – **M. Carl Devlies, secrétaire d'État à la Coordination de la lutte contre la fraude et secrétaire d'État, adjoint au ministre de la Justice, répondra.**

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – De nombreux citoyens nous ont fait part de leur colère face à un phénomène qui semble de plus en plus fréquent, à savoir le dépôt d'un avis de passage en leur absence alors qu'ils étaient chez eux au moment où le facteur dit avoir sonné à la porte et ne pas avoir obtenu de réponse.

Le règlement de La Poste est pourtant formel à ce sujet.

De nombreuses expériences dans le pays montrent que certains facteurs ne prennent plus la peine de sonner à la porte du domicile des gens et laissent directement un avis de passage. Contactée, La Poste reconnaît que ce comportement, bien qu'interdit, est habituel suite à l'utilisation des méthodes de comptages et des normes qui permettent d'augmenter le rendement, Géoroute 2 et 3.

La seule alternative proposée aux citoyens est de porter plainte contre leur facteur. Cet encouragement à la dénonciation et cette réponse sont inacceptables de la part d'un service public. Des personnes âgées ou malades, des mères de familles doivent se rendre dans un bureau de poste, parfois loin de chez eux, avec des horaires d'ouverture inadaptés et des temps d'attente inadmissibles alors qu'elles auraient pu recevoir leur colis à leur domicile.

Ce problème, que vous pouvez attribuer au plan Géoroute, au manque de personnel ou à la surcharge de travail, se pose fréquemment ces derniers mois. Qu'il s'agisse de Louvain-la-Neuve, de Gand, de Thiers à Liège, des Marolles, de Cointe, de Tournai, de Saint-Gilles, il remet crûment en lumière la gestion inadéquate de La Poste.

Depuis l'entrée de CVC dans le capital de La Poste, la qualité du service public a brutalement baissé. Le sommet visible de l'iceberg est la fermeture massive de bureaux de poste : 250 en 2007 et 200 en 2008, alors qu'une enquête d'Eurostat pointe le manque de bureaux en Belgique.

À la place des bureaux fermés, La Poste propose des « points poste » dans des magasins, gares, etc. Des services essentiels, comme les opérations bancaires, n'y sont plus assurés. La direction de La Poste entend réaliser des économies par tous les moyens. Les citoyens ne sont pas dupes : remplacer des bureaux de poste par des points poste, ce n'est pas améliorer le service public.

Une autre évolution tout aussi brutale porte sur les pertes d'emplois. En 2007, pas moins de 1 450 équivalents temps-plein ont été perdus. Par ailleurs, la qualité de l'emploi se détériore.

Si les conséquences de la privatisation frappent toujours plus fortement les travailleurs et les utilisateurs de La Poste, tout le monde n'est pas perdant. De l'aveu même des dirigeants actuels de La Poste, la fermeture des bureaux permettra d'économiser 75 millions d'euros par an. En outre, celle-ci a réalisé un bénéfice de 234 millions d'euros en 2007. L'État continue également à verser une dotation de plusieurs centaines de millions d'euros à La Poste pour couvrir ses missions de service public.

On ne peut s'empêcher de s'interroger sur la mission de service public que La Poste revendique pourtant.

- Quelles sont les instructions communiquées aux postiers concernant le dépôt des avis de passage ?
- Quelles sont les solutions à cette situation proposées par la Poste ? Je parle bien entendu de solutions autres que le dépôt d'une plainte à l'encontre du facteur.
- Une formation « client » est-elle dispensée aux postiers ?
- Le nouveau contrat de gestion ne devrait-il pas prévoir un service public davantage axé sur le service à la population ?

**M. Carl Devlies, secrétaire d'État à la Coordination de la lutte contre la fraude et secrétaire d'État, adjoint au ministre de la Justice. – Je vous lis la réponse du ministre.**

Avant de répondre aux questions, il me semble important de revenir un bref instant sur les considérations relatives à la qualité du service de La Poste.

Au début des années 2000, La Poste se trouvait dans une situation susceptible de compromettre sérieusement son avenir. De profonds changements, à tous les niveaux de l'entreprise, étaient donc indispensables.

Contrairement à ce que Mme Tilmans laisse entendre, la qualité des services de La Poste a bien évolué de manière positive au cours de ces dernières années, comme le prouvent deux indicateurs importants. Ainsi, la distribution dans le délai convenu est passée de 85% en 2003 à 95,3% en 2008 et la satisfaction de la clientèle – clients satisfaits ou très satisfaits des services de La Poste – a évolué de 75% en 2003 à 82% en 2008.

En ce qui concerne le réseau de points de vente, La Poste a développé une stratégie « multi-canaux » principalement caractérisée par la cohabitation de Points Poste, de bureaux de Poste, de magasins de timbres ainsi que de l'e-Shop. Chez nos voisins, certains opérateurs postaux se sont déjà préparés à la libéralisation en réduisant le nombre de bureaux de Poste et parfois, comme c'est le cas aux Pays-Bas, en supprimant purement et simplement leur réseau de bureaux de Poste.

S'il est vrai que les Points Poste n'offrent pas tous les services d'un bureau de Poste, il n'en demeure pas moins qu'ils proposent environ 90% des services d'un bureau de Poste traditionnel. Il y a lieu de noter que les services bancaires ne sont pas considérés comme des services postaux. De plus, ils présentent l'avantage d'heures d'ouverture plus larges que les bureaux de Poste. Une étude réalisée en 2008 a révélé que 79% des clients étaient satisfaits du service offert par les Points Poste.

L'e-Shop, le magasin en ligne de La Poste, a connu au cours de la seule année 2008, une hausse de 30% de commandes.

J'en arrive aux instructions communiquées aux postiers concernant le dépôt des avis de passage. En ce qui concerne la distribution de produits impliquant un contact direct avec le client, il est demandé aux facteurs de sonner à la porte d'entrée de l'habitation et d'attendre un temps raisonnable afin de permettre au client d'ouvrir sa porte. En l'absence de réaction du client, le facteur dépose alors un avis de passage dans la boîte aux lettres.

Il arrive parfois qu'un avis de passage soit déposé dans une boîte aux lettres alors que le client était présent. Il n'est pas juste d'attribuer, dans tous les cas, la responsabilité au facteur. En effet, l'absence de réaction dans un temps raisonnable peut très bien être liée au fait que pour diverses raisons, certains clients n'ont pas entendu le facteur sonner à la porte ou qu'ils aient mis trop de temps pour ouvrir la porte.

Si La Poste a connaissance de plaintes de plusieurs clients concernés par une même tournée, une enquête est alors menée afin d'éclaircir la situation. Il en va de même si un facteur revient de sa tournée avec un nombre trop élevé d'envois non distribués. Des contrôles sont alors menés afin d'en identifier la raison.

Le client qui n'est pas satisfait du service offert par le facteur peut contacter le service clientèle de La Poste. Une enquête interne est alors menée afin d'identifier l'origine de cette insatisfaction et, le cas échéant, des dispositions nécessaires sont prises pour y remédier.

Une formation de base est donnée aux distributeurs, dans laquelle l'aspect "client" prend une place importante. Dans chaque module de la formation – envois enregistrés, colis, recommandés, changements d'adresses, etc. – l'accent est mis sur l'importance du contact et du service au client.

Enfin, la grande majorité des services contenus dans le contrat de gestion actuel avec La Poste sont des services à la population : distribution avancée des quotidiens, paiement à domicile des pensions ou versements en liquide dans les bureaux de poste, pour ne citer que quelques exemples.

Je serai particulièrement attentif à ce que la qualité du service aux citoyens soit maintenue ou améliorée dans le prochain contrat de gestion.

**Mme Dominique Tilmans (MR).** – Pour ce qui concerne les statistiques de satisfaction, tout dépend de l'endroit où les questions sont posées. Les réponses diffèrent certainement selon que les personnes interrogées se trouvent en milieu urbain ou en zone rurale.

Je note que le service bancaire n'est pas considéré comme une mission de La Poste. Je m'en étonne, car cette dernière propose un tel service.

Enfin, je puis vous citer le cas d'une personne qui a trouvé dans sa boîte aux lettres un avis déposé par le facteur, alors qu'elle se trouvait à son domicile. Elle s'est plainte de cette situation à La Poste et cette dernière lui a répondu qu'elle devait porter plainte contre le facteur. C'est plutôt navrant et je ne pense pas que cela témoigne d'une bonne gestion. Georoute a effectivement changé beaucoup de choses.

Il importe à mon sens de revenir à un service public efficace, tout en prenant en considération la restructuration indispensable de La Poste. Nous sommes cependant loin aujourd'hui d'un service public satisfaisant.

**3 décembre 2009**