



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## La Poste

Question écrite n° 60854

### Texte de la question

M. Jacques Brunhes appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur la situation rencontrée par les usagers de La Poste dans la boucle nord des Hauts-de-Seine. Depuis plusieurs mois, de nombreux habitants de Villeneuve-la-Garenne et Gennevilliers, notamment, sont confrontés à des retards importants dans la distribution du courrier comme à des fermetures temporaires de bureaux de poste. Ces faits s'ajoutent au constat d'une dégradation d'ensemble du service rendu : horaires d'ouverture diminués, délais d'attente très longs... Ces dysfonctionnements répétés perturbent gravement le quotidien des usagers et entrent en contradiction tant avec les orientations arrêtées dans le cadre de la politique de la ville qu'avec les priorités affirmées, y compris par la direction générale de La Poste, en faveur de l'amélioration et du développement des services publics. De toute évidence, La Poste ne dispose pas actuellement des moyens en personnel statutaire suffisants pour garantir le bon fonctionnement de ses services, et en particulier de personnels susceptibles d'intervenir pour remplacer les agents rendus indisponibles pour cause de maladie, d'accident ou d'événement familial... Aussi, il lui demande quels moyens le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour que, conformément aux dispositions du contrat d'objectifs et de progrès portant contrat de plan entre l'Etat et La Poste sur la période 1998-2001, cette dernière s'applique concrètement à mettre fin aux situations de précarité et engage, en conséquence, une politique de recrutement lui permettant à la fois de répondre de manière satisfaisante aux attentes des usagers et de participer à la solidarité nationale dans l'attention portée à la qualité de vie des habitants des quartiers sensibles.

### Texte de la réponse

Dans le cadre de la loi du 2 juillet 1990, La Poste doit accorder une attention toute particulière à l'amélioration de sa présence territoriale afin d'assurer un service public de qualité accessible à tous. Des orientations ont été définies dans le contrat d'objectifs et de progrès signé le 25 juin 1998 entre l'Etat et La Poste, pour préciser les conditions d'évolution et d'amélioration du service postal, tant en zone rurale qu'en zone urbaine, notamment dans les quartiers en difficulté. Ces orientations ont fait l'objet d'une large concertation, en particulier avec les représentants des maires et des élus locaux. En application de la loi sur la réduction du temps de travail, un accord cadre sur l'aménagement et la réduction du temps de travail (ARTT) a été signé à La Poste le 17 février 1999, qui a permis d'adapter l'organisation de chaque site aux besoins réels de l'ensemble des clientèles. Avec l'aménagement du temps de travail, La Poste s'était fixé comme objectifs principaux d'améliorer la qualité du service rendu aux clients et de contribuer à la politique de solidarité nationale, notamment en matière d'emploi des jeunes et de lutte contre la précarité avec le recrutement de 20 000 agents à temps complet sur la période d'application de l'accord (1999-2000). Dans le département des Hauts-de-Seine, la mise en oeuvre de l'ARTT a été réalisée conformément aux dispositions de l'accord cadre du 17 février 1999, établissement par établissement, en tenant compte des besoins de la clientèle et de l'attente des postiers, dans le cadre d'une concertation préalable avec les personnels intéressés et de la négociation des régimes de travail avec les organisations syndicales. S'agissant des conditions d'emploi des agents contractuels, la mise en place de l'aménagement et de la réduction du temps de travail à La Poste a contribué à poursuivre et à encourager la politique initiée en 1996 en faveur d'une meilleure intégration des postiers sous convention commune. En effet,

La Poste a engagé, depuis plusieurs années, une politique d'amélioration des conditions d'emploi de ses salariés sous convention commune à temps partiel et leur a attribué de nouveaux droits dans le cadre d'accords signés avec les organisations syndicales portant sur la formation, la promotion et les droits sociaux. En ce qui concerne plus particulièrement le fonctionnement des bureaux de poste situés dans la boucle Nord des Hauts-de-Seine, ceux-ci ont connu, comme les autres bureaux de ce département, un fort trafic en début d'année. Bien que des dispositions aient été prises pour faire face à cette situation, des dysfonctionnements ont cependant pu être constatés, notamment dus à des absences imprévues pouvant perturber momentanément les organisations mises en place et entraîner des difficultés pour la clientèle. Par ailleurs, pour assurer la meilleure qualité de service possible, notamment la diminution des délais d'attente aux guichets des bureaux, La Poste des Hauts-de-Seine recherche actuellement des locaux tant à Villeneuve-la-Garenne qu'à Gennevilliers, afin de développer l'offre de services dans ces communes.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jacques Brunhes](#)

**Circonscription :** Hauts-de-Seine (1<sup>re</sup> circonscription) - Communiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 60854

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 14 mai 2001, page 2778

**Réponse publiée le :** 15 octobre 2001, page 5954