ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 13432

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur la dégradation du service de La Poste dans le canton de Vigy (Moselle). Compte tenu de l'ampleur du problème, une étude spéciale sur les dysfonctionnements constatés au cours de l'année écoulée est indispensable. Elle souhaiterait en conséquence que le Gouvernement lui indique les mesures qu'il envisage de prendre en la matière.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la loi du 2 juillet 1990, La Poste doit accorder une attention toute particulière à 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 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. Il conforte la mission de service public confiée à l'exploitant en lui fixant notamment l'objectif d'atteindre des niveaux de qualité de service élevés. Ces orientations ont fait l'objet d'une large concertation, en particulier avec les représentants des maires et des élus locaux. C'est dans ce cadre que La Poste recherche en permanence l'amélioration de ses organisations. Avec plus de 90 000 facteurs qui effectuent 70 000 tournées quotidiennes, la Poste assure, la distribution du courrier, six jours sur sept, sur l'ensemble du territoire. Pour garantir un degré de qualité compatible avec les attentes des clients, La Poste a conduit un certain nombre d'innovations en matière de distribution du courrier centrées sur l'amélioration générale de la qualité de service, sur la mise en oeuvre d'une régulation renforcée de la distribution et enfin sur un plan d'actions spécifiques visant à réduire le phénomène des fausses directions. Les règlements intérieurs, validés pour chacun des bureaux de poste, intègrent un dimensionnement des moyens de remplacement qui doit permettre de faire face à toutes les absences prévisibles. La quantification de ces moyens tient compte de l'observation du taux moyen journalier des absences limitant ainsi l'impact des aléas. Les dysfonctionnements constatés au cours de l'année écoulée dans le canton de Vigy sont essentiellement dus aux difficultés d'assurer localement le remplacement ponctuel des agents et au nombre élevé de congés de maladie. De plus, les tensions rencontrées sur le marché du travail dans cette zone frontalière, ainsi que la pénibilité du métier de facteur, provoquent des départs volontaires de certains agents. Pour assurer ces remplacements, les chefs d'établissement font rapidement appel à des agents sous contrat à durée déterminée qui ne peuvent malheureusement pas, par manque de formation et d'expérience traiter l'ensemble du trafic avec la qualité de service habituelle, mais pour lesquels un effort important de formation a été accompli. Pour permettre de fiabiliser la qualité de service, des mesures palliatives sont mises en oeuvre dans les meilleurs délais, afin d'assurer le service de la distribution postale six jours sur sept. La continuité du service de distribution, comme la qualité du service rendu, en Moselle, comme sur l'ensemble du territoire, reste au centre des préoccupations de La Poste.

Données clés

Auteur : Mme Marie-Jo Zimmermann
Circonscription : Moselle (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE13432

Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 13432
Rubrique : Postes
Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 3 mars 2003, page 1547
Réponse publiée le : 26 mai 2003, page 4097