



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### courrier

Question écrite n° 23832

#### Texte de la question

M. Jacques Remiller souhaite attirer l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les dysfonctionnements que rencontre La Poste de Vienne, en Isère, actuellement. Ces dysfonctionnements perdurent depuis plusieurs mois et ne sont pas résolus. Les nombreux retards dans la distribution des courriers pénalisent les entreprises, mais également les particuliers, parmi lesquels certains se sont vus privés de téléphone pour cause de factures impayées, alors qu'ils n'avaient même pas reçu ladite facture. Cette situation est inacceptable, étant donné les préjudices qu'elle cause aux administrés. Il souhaiterait savoir quel est son sentiment à ce sujet, et de quelle manière il entend intervenir pour régler les problèmes inhérents à la distribution du courrier à Vienne.

#### 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. En plaçant le service universel postal au coeur de ses missions de service public, La Poste est déterminée à assurer cette mission dans les meilleures conditions. 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, avec un prix unique du timbre. La Poste a conduit un certain nombre d'innovations en matière de distribution du courrier centrées notamment sur la mise en oeuvre d'une régulation renforcée de la distribution et sur des actions spécifiques visant à réduire le nombre 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 leur impact. Les dysfonctionnements constatés au cours de ces derniers mois sont essentiellement dus aux difficultés d'assurer localement le remplacement ponctuel des agents. De plus, le conflit national sur les retraites a fortement pénalisé la distribution du courrier à Vienne. Les responsables locaux mettent tout en oeuvre pour assurer le traitement et la distribution quotidienne du courrier. Pour pallier ces difficultés, des mesures ont été mises en place fin juillet, avec notamment la réorganisation du centre de distribution du courrier de Vienne. Afin de fiabiliser et d'améliorer la qualité de service dans le département de l'Isère, un nouveau centre de traitement du courrier, équipé de machines modernes et performantes, sera opérationnel à Sassenage à partir de septembre 2004. La continuité du service de distribution du courrier et la qualité du service rendu à la clientèle, en Isère, comme sur l'ensemble du territoire, sont au coeur des préoccupations de La Poste.

#### Données clés

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

**Circonscription :** Isère (8<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 23832

**Rubrique** : Postes

**Ministère interrogé** : industrie

**Ministère attributaire** : industrie

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 25 août 2003, page 6592

**Réponse publiée le** : 24 novembre 2003, page 8994