



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 25266

Texte de la question

M. Alain Moyne-Bressand attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les retards récurrents subis par les usagers de La Poste dans l'acheminement du courrier. De nombreux témoignages démontrent en effet qu'il est fréquent que des lettres affranchies avec un timbre à 0,50 euro, c'est-à-dire au tarif rapide, mettent plus de dix jours pour arriver à destination. De tels dysfonctionnements pouvant s'avérer dans certains cas extrêmement préjudiciables aux usagers, notamment lorsque les correspondances concernent des recherches d'emplois ou des paiements de factures, il souhaiterait savoir quelles initiatives il compte engager pour rendre au service public de La Poste toute sa fiabilité et toute son efficacité.

Texte de la réponse

La Poste place le service universel postal au cœur de ses missions de service public. Elle assure notamment la distribution du courrier sur l'ensemble du territoire, six jours sur sept, et conduit un certain nombre d'innovations dans ce domaine pour garantir un niveau de qualité de service compatible avec les attentes de l'ensemble de ses clients. Le contrat de plan de La Poste pour la période 2003-2007, approuvé en conseil d'administration de La Poste, prévoit un taux de 85 % de lettres distribuées à J + 1 sur le plan national à l'horizon 2007. Les dysfonctionnements relevés par le parlementaire, pour le mois de septembre 2003, concernaient le centre de traitement du courrier de Grenoble. Ce centre a rencontré des difficultés pour faire face à la hausse traditionnelle de trafic liée à la rentrée, dans un contexte social délicat. Des mesures de continuité de service ont immédiatement été prises et ont permis un retour à la normale à la fin septembre. Il convient de souligner qu'un nouveau centre de tri doté des machines les plus performantes est en cours de construction à Sassenage. Il sera opérationnel dès septembre 2004 et permettra de traiter l'ensemble du courrier des Isérois dans les meilleures conditions. Actuellement, des projets nationaux sont en cours afin d'améliorer la qualité de service en s'appuyant, en particulier, sur le développement de l'automatisation du traitement du courrier. Un plan « Performance Qualité » a été lancé en septembre au niveau national. Ce plan vise à améliorer l'ensemble des processus de production, du dépôt du courrier jusqu'à sa distribution. Parallèlement, il nécessitera des actions visant à solliciter l'appui des collectivités locales pour améliorer l'adressage du courrier.

Données clés

Auteur : [M. Alain Moyne-Bressand](#)

Circonscription : Isère (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25266

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 septembre 2003, page 7217

Réponse publiée le : 6 janvier 2004, page 94