



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 3990

Texte de la question

M. Jacques Remiller souhaite attirer l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les difficultés récurrentes que connaît la distribution du courrier dans la commune de Vienne et ses environs et plus largement dans le département de l'Isère. En effet, le nombre des tournées qui sont à découvert a dépassé le seuil du tolérable ; la population s'impatiente et les entreprises se trouvent pénalisées dans le cadre de leur activité. L'anecdote qui suit illustre parfaitement la gravité de la situation. La semaine dernière, un habitant de Vienne a reçu une convocation à un entretien d'embauche le lendemain de la date fixée par l'employeur ; il va sans dire qu'il n'a pas obtenu l'emploi proposé ! La raison de cette crise semble être un manque d'effectif ; pour le responsable du centre local de tri de Vienne, les difficultés ne sont que temporaires, alors que les facteurs invoquent un volant insuffisant de remplacement (il est actuellement d'une dizaine de personnes). En outre, le tri habituellement effectué par les facteurs est de plus en plus souvent réalisé par le centre d'entraide de Saint-Quentin-Fallavier alors que le recours à cette aide ne devrait être qu'exceptionnel. Il lui demande donc quelles mesures elle entend prendre afin que soient assurés, dans des conditions normales, la distribution et le tri du courrier dans la région viennoise.

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 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. 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 perturbations intervenues dans la distribution du courrier, dans le département de l'Isère et en particulier dans la région de Vienne se sont principalement concentrées sur les mois de mars et de septembre. En effet, le centre courrier de Vienne qui dispose d'un volant de remplacement suffisant, en période normale, a dû faire face à un nombre important d'absences pour congés de maladie. Pour pallier ces difficultés, plusieurs solutions ont été mises en place : des facteurs en repos ont été rappelés, des heures supplémentaires ont été proposées, les quartiers non distribués ont été traités par roulement afin d'éviter tout cumul de jours de retard sur les mêmes clientèles. Une entraide a été demandée, à titre exceptionnel au centre de Moirans, pour 2,7 % du trafic. Un renfort d'agents contractuels a été mis en place.

Malheureusement ces agents, moins expérimentés que les personnels titulaires, ne peuvent pas traiter l'ensemble du trafic avec la qualité de service habituelle. Début octobre, un retour à la normale a été constaté. Pour permettre de fiabiliser la qualité de service offerte à ses clients, les responsables locaux mettent tout en oeuvre pour assurer le traitement et la distribution quotidienne du courrier. 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.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3990

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 octobre 2002, page 3422

Réponse publiée le : 16 décembre 2002, page 4985