



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 67086

Texte de la question

M. Patrick Bloche attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les dysfonctionnements de l'acheminement du courrier dans le 11e arrondissement de Paris. Depuis le 21 février dernier, date de la mise en place de la « tournée unique » dans le 11e arrondissement, les usagers l'alertent régulièrement sur d'importantes perturbations dans la réception de leur courrier et sur les désagréments que celles-ci impliquent. En effet, ces dysfonctionnements se sont traduits par des interruptions et des retards répétés dans la distribution du courrier. Des milliers de lettres sont en souffrance chaque jour. Les conséquences de ces perturbations sont non seulement gênantes pour les particuliers, mais deviennent fâcheuses pour les entreprises de l'arrondissement. Ce mécontentement a connu son paroxysme lors de la période fiscale puisque de nombreux citoyens n'ont pas reçu leur déclaration d'impôts en temps voulu. Une telle rupture de fonctionnement en faveur des usagers dans un service public aussi fondamental que le service postal est inacceptable. Aussi, il souhaiterait connaître quelles actions il entend mener pour mettre rapidement un terme aux dysfonctionnements de l'acheminement du courrier dans le 11e arrondissement, afin que chaque usager puisse bénéficier d'un service public postal de qualité.

Texte de la réponse

La Poste doit moderniser son appareil de production courrier pour améliorer la qualité de service rendu à ses clients, exercer dans les meilleures conditions ses missions de service public et demeurer un opérateur de référence en Europe dans le domaine du courrier. Les évolutions technologiques, qui permettent aujourd'hui de distribuer tout le courrier en une seule fois au lieu de deux précédemment, ainsi que l'adaptation des organisations à la réalité du trafic postal, impliquent une réorganisation en profondeur des centres de distribution parisiens. Le 21 février 2005, une nouvelle organisation du service de la distribution du courrier a été mise en place dans le 11e arrondissement de Paris, à l'instar des autres arrondissements parisiens. Après une période d'adaptation nécessaire et d'apprentissage liée à au nouveau découpage des tournées de facteurs nécessitant la remise à jour des plages d'accès des agents aux immeubles (le facteur passe plus tôt ou plus tard que précédemment selon les cas), cette modernisation doit permettre d'améliorer de façon durable le niveau de performance de la distribution du courrier à Paris. La mesure la plus visible de cette nouvelle organisation est la distribution quotidienne, à tous les clients, de l'intégralité de leur courrier ordinaire en une seule fois, à partir de 9 heures, qui nécessitait deux passages de facteurs auparavant. Par ailleurs, la distribution des objets recommandés est dorénavant assurée également le samedi, journée où le facteur a plus de facilités pour rencontrer ses clients et contribuer ainsi à leur satisfaction. Dans ce cadre, les engagements de service public de La Poste seront confortés. Ces adaptations ont déjà permis une amélioration de la qualité de service, comme cela a pu être mesuré par l'organisme de mesure externe IFOP dans les arrondissements parisiens réorganisés avant fin 2004. En avril 2005, la qualité de service de la distribution dans le 11e arrondissement parisien a progressé de quinze points par rapport aux résultats du premier trimestre 2005, avec 75 % de plis distribués en J + 1. En mai 2005, une nouvelle progression a été enregistrée par l'IFOP avec 79,8 % de plis distribués le lendemain du jour de leur dépôt. L'objectif de La Poste est d'offrir à ses clients une qualité de service à J + 1 de

85 % en 2007 et de 90 % en 2010. Concernant la distribution des déclarations de revenu, effectuée selon un mode échelonné durant la mise en place de cette nouvelle organisation, La Poste a veillé à l'assurer dans les meilleures conditions. Dans le cas où des retards ont pu être signalés ou même constatés par les services de La Poste, des contacts ont été établis avec le centre des impôts de cet arrondissement afin que des mesures rapides soient proposées aux contribuables pour faciliter la réception ou le traitement de leurs envois.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Bloche](#)

Circonscription : Paris (7^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 67086

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 juin 2005, page 6063

Réponse publiée le : 26 juillet 2005, page 7412