



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question orale n° 211

Texte de la question

M. Nicolas Dupont-Aignan attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les dysfonctionnements de La Poste dans le Val d'Yerres. Courriers perdus, retards à répétition, tournées de facteurs annulées, les habitants du Val d'Yerres ont bien du mal à imaginer devoir payer plus pour un service public qui n'est plus assuré depuis plusieurs mois. Avec le passage aux 35 heures, la direction de la poste a sous-estimé le nombre de remplacements nécessaires. Auparavant, les tournées étaient assurées tous les jours. Actuellement, en cas d'absence de facteurs, on distribue en priorité le courrier aux entreprises et les boîtes aux lettres des habitants restent désespérément vides. Aussi, il lui demande de faire pression sur La Poste afin que les habitants du Val d'Yerres puissent retrouver un service public de qualité qu'ils sont en droit d'attendre.

Texte de la réponse

DYSFONCTIONNEMENTS DE LA POSTE DU VAL D'YERRES DANS L'ESSONNE

M. le président. La parole est à M. Nicolas Dupont-Aignan, pour exposer sa question n° 211, relative aux dysfonctionnements de la poste du Val d'Yerres dans l'Essonne.

M. Nicolas Dupont-Aignan. Monsieur le ministre délégué au budget et à la réforme budgétaire, je voudrais ce matin vous entretenir des problèmes que connaît ma circonscription de l'Essonne depuis plusieurs mois avec le service public de La Poste.

Certes, nous sommes confrontés depuis plusieurs années à des dysfonctionnements sporadiques : courrier non distribué, retards, entreprises qui doivent aller chercher elles-mêmes le courrier au bureau de poste faute de postier pour le distribuer, etc. Mais depuis quelques mois, la situation s'est singulièrement aggravée et si je me permets de poser cette question ce n'est pas pour faire de l'agitation, mais parce que je suis régulièrement interpellé par un grand nombre de mes concitoyens. La presse s'est même emparée du dossier, dans un article, que je vous ai transmis, au titre évocateur : « Distribution du courrier, le grand cafouillage ».

Je voudrais attirer votre attention sur trois points.

Premier point : les particuliers ne sont plus prioritaires par rapport aux entreprises. La direction départementale de La Poste m'a clairement expliqué que, les entreprises fournissant 95 % des recettes de La Poste, les particuliers pouvaient attendre leur courrier deux ou trois jours. J'aimerais savoir si cette attitude résulte d'une instruction nationale ou si ce n'est qu'une facilité décidée par la direction départementale de La Poste de l'Essonne ?

Deuxième point : on nous explique que « l'activité courrier de La Poste, qui se professionnalise, veille à maintenir le taux des tournées à découvert à un niveau inférieur à 1 % sur le département ». En clair, on tolère que 1 % de boîtes du département de l'Essonne ne soit pas distribué chaque jour. Dans ma circonscription, cela représente cinq cents boîtes qui, chaque jour, ne sont pas distribuées. De manière confidentielle, on évoque même un taux de non-distribution de 5 % dans ma circonscription. Est-ce normal ?

Troisième point : on nous indique, lorsqu'on veut bien nous répondre - de nombreux courriers de particuliers adressés à La Poste restent en effet sans réponse -, que La Poste est confrontée à de sérieux problèmes de recrutement. On demande même aux maires de bien vouloir constituer un fichier de vacataires pouvant suppléer les postiers ! La directrice départementale de La Poste est ainsi venue m'informer qu'elle cherchait des postiers et qu'à ce titre la mairie lui faciliterait la tâche en recrutant des vacataires et en les mettant à la disposition de La Poste. Cette attitude est scandaleuse. Je voudrais savoir ce qu'il en est réellement. Quelles instructions l'Etat - dont le rôle est de garantir un service public minimum - peut-il donner à la direction départementale de La Poste ?

On comprend que La Poste puisse avoir des difficultés au moment où elle doit affronter une concurrence et se professionnaliser, mais il n'est pas normal que le service public soit ainsi démantelé, ni, surtout, que la direction départementale de La Poste avoue à ce point les difficultés sans chercher véritablement à améliorer la situation.

Et, pour vous faire sourire malgré la gravité d'une question qui affecte l'activité économique des entreprises et la vie des particuliers, je citerai un paragraphe de la lettre qui m'a été adressée par La Poste en date du 20 février 2003, et qui mériterait de figurer dans les annales : « Les difficultés que rencontre le service postal dans le secteur du Val d'Yerres sont tout à fait exceptionnelles et liées à notre organisation "en flux tendu. Parfaitement opérationnel, ce type d'organisation est néanmoins sensible aux impondérables, tels que les maladies ou les accidents. »

Les maladies et les accidents n'ayant pas, à ma connaissance, été supprimés de la nature humaine, j'observe que cette organisation en flux tendu, parfaitement opérationnelle, n'assure plus correctement le service public dans notre pays.

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué au budget et à la réforme budgétaire.

M. Alain Lambert, *ministre délégué au budget et à la réforme budgétaire*. Monsieur le député, je vais m'efforcer de vous fournir un certain nombre d'informations de nature à apaiser les inquiétudes de vos concitoyens dont vous venez de vous faire l'écho et, surtout, à trouver des solutions, puisque telle est votre préoccupation.

Selon des enquêtes objectives effectuées par l'institut SOFRES tout au long de l'année 2002, près de huit lettres sur dix destinées au département de l'Essonne auraient été distribuées à leurs destinataires dès le lendemain du jour de leur dépôt. Ce traitement montre que les entreprises comme les particuliers bénéficient d'une qualité de service comparable à celle de la moyenne nationale, même si je reconnais volontiers que cette statistique ne change pas grand-chose à l'impatience de ceux qui ne reçoivent par leur courrier.

La Poste me confirme que, dans le secteur du Val d'Yerres, que vous connaissez bien et qui vous préoccupe particulièrement, des difficultés ont été rencontrées en ce début d'année 2003, difficultés qui seraient à la fois ponctuelles et exceptionnelles.

La direction de La Poste de l'Essonne a identifié ces dysfonctionnements. Elle s'attache à leur apporter les actions correctrices nécessaires, pour revenir à une qualité de service tout à fait satisfaisante. On

me dit même que de sévères mesures disciplinaires ont été prises.

Je vous confirme donc qu'il n'apparaît pas que ces difficultés soient de nature structurelle : l'activité postale de distribution du courrier nécessite de disposer d'un volant de remplacement pour faire face aux situations d'absence ou de congé et, à cet égard, des moyens humains affectés aux remplacements du centre de distribution du courrier d'Yerres sont, me dit-on, tout à fait adaptés aux besoins de l'établissement. Pour répondre à l'inquiétude que vous avez exprimée tout à l'heure à cet égard, je veillerai personnellement à ce qu'ils le demeurent.

On m'indique également que, dans le but de conforter ce volant de remplacement, la direction de La Poste aurait proposé de conduire, avec les services de votre commune, des actions auprès des jeunes, pour développer l'emploi local. Je sais l'importance que vous y attachez. J'espère que cette initiative contribuera à résoudre ces problèmes, qui, je le répète, sont conjoncturels, et que nous nous appliquerons à ne pas laisser devenir structurels.

M. le président. La parole est à M. Nicolas Dupont-Aignan.

M. Nicolas Dupont-Aignan. Je vous remercie, monsieur le ministre. J'ai pris bonne note de vos remarques, que je vais m'empresser de transmettre à la population pour la rassurer.

Données clés

Auteur : [M. Nicolas Dupont-Aignan](#)

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

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 211

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mars 2003, page 1895

Réponse publiée le : 19 mars 2003, page 2100

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 17 mars 2003