



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

La Poste

Question écrite n° 60798

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la dégradation continue du service public de La Poste dans le département de la Moselle. Les problèmes sociaux internes se conjuguent en effet avec la mauvaise qualité du service rendu à la clientèle. En l'état actuel des choses, rien ne permet d'envisager un redressement de la situation car l'application de la loi sur les 35 heures n'a pas eu pour corollaire l'embauche d'effectifs supplémentaires. Or, pour une entreprise de main-d'oeuvre comme La Poste, les marges de productivité restent limitées. De ce fait, lorsqu'un préposé part en vacances, il arrive que le courrier ne soit pas distribué pendant plusieurs jours, ce qui est inacceptable compte tenu du caractère prévisible de l'absence. A fortiori, en cas de maladie, il n'y a le plus souvent aucun remplacement. Dans ces conditions, l'insatisfaction du personnel s'ajoute au mécontentement profond de tous les usagers qui ne comprennent pas que l'on tolère une telle dégradation du service. La situation en Moselle est véritablement un cas extrême par rapport aux autres départements et, manifestement, il faut remédier à cette situation. Elle souhaiterait donc qu'il lui indique quelles sont les mesures qu'il envisage de prendre pour sauvegarder la qualité du service public.

Texte de la réponse

Les problèmes rencontrés dans le département de la Moselle sont essentiellement dus aux difficultés d'assurer localement le remplacement ponctuel des agents, le nombre élevé de congés de maladie constituant, en effet, un facteur aggravant des besoins habituels de remplacement. Pour assurer ces remplacements, La Poste a donc recours à l'embauche d'agents sous contrat à durée déterminée pour lesquels un effort important de formation a d'ailleurs été accompli. Toutefois, les tensions rencontrées sur le marché du travail dans cette zone frontalière provoquent de nombreux départs volontaires de ces agents et, pour résoudre cette pénurie de personnel, la direction de La Poste de la Moselle a recruté récemment trente-sept facteurs fonctionnaires auxquels se sont ajoutées trois mutations entrantes. L'affectation des lauréats s'est portée, bien sûr, en priorité sur les bureaux connaissant des difficultés de remplacement des facteurs absents. La mise en oeuvre de l'aménagement et de la réduction du temps de travail, effective depuis le 17 juillet 2000, n'a pas été la cause des dysfonctionnements mais, au contraire, une opportunité pour adapter l'organisation des établissements aux besoins réels de l'ensemble des clientèles, selon une méthodologie nationale qui privilégiait systématiquement la concertation sociale à chaque étape importante du processus. La continuité du service de distribution, comme la qualité du service rendu, en Moselle comme sur l'ensemble du territoire, reste au centre des préoccupations de La Poste.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 60798

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 7 mai 2001, page 2666

Réponse publiée le : 3 septembre 2001, page 5038