



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 10195

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de l'aménagement du territoire sur la dégradation du service postal dans le département de la Seine-Saint-Denis. En effet, depuis plusieurs mois, on peut constater une baisse constante de la qualité du service de la distribution du courrier dans le département de la Seine-Saint-Denis et sur la commune de Drancy ainsi qu'une attente de plus en plus longue aux guichets. La distribution n'est notamment plus assurée quotidiennement dans certains quartiers et de nombreux guichets restent fermés. La direction départementale de la Seine-Saint-Denis reconnaît d'ailleurs que la distribution du courrier n'a pas été assurée dans 20 quartiers du département en moyenne par jour pendant les mois de septembre et d'octobre 2002. Cette situation alarmante ne peut plus perdurer face au mécontentement et à l'insatisfaction grandissante des usagers du service postal. C'est pourquoi il lui demande quelle initiative il entend prendre afin de rétablir un fonctionnement normal du service postal en Seine-Saint-Denis et ainsi garantir un égal service entre l'ensemble des citoyens. - Question transmise à Mme la ministre déléguée à l'industrie.

Texte de la réponse

La Poste a placé le service universel postal au coeur de ses missions de service public. Elle assure, notamment, la distribution du courrier, six jours sur sept, sur l'ensemble du territoire et conduit un certain nombre d'innovations dans ce domaine pour garantir un niveau de qualité de service compatible avec les attentes de ses clients. Ainsi, le centre de distribution de Drancy, en cours d'automatisation, va bénéficier de deux machines de tri dont la mise en place, ainsi que celle des organisations de travail correspondantes, se déroule d'octobre 2002 mars 2003. Les règlements intérieurs, validés pour chacun des bureaux de poste, intègrent un dimensionnement des moyens de remplacement susceptible de faire face aux absences prévisibles. La quantification de ces moyens tient compte de l'observation du taux moyen journalier des absences. En effet, les difficultés rencontrées pour la distribution du courrier à Drancy sont essentiellement dues à la mise en place de la nouvelle organisation du travail liée à l'arrivée des machines de tri et au nombre important de congés de maladie. Toutefois, la continuité du service public n'a jamais été remise en cause. Les incidents constatés sur la période du 2 septembre 2002 au 30 janvier 2003 n'ont représenté que 1,5 % du service à assurer. De plus, une attention particulière a été apportée pour qu'un même quartier ne soit pas sans distribution plusieurs jours de suite. L'achèvement de la mise en place de la nouvelle organisation de travail doit régler définitivement ces aléas. Aucune difficulté particulière n'est signalée au sujet de l'ouverture des guichets dans les bureaux de poste de Drancy. Les phénomènes d'attente, en dehors de la quinzaine de versement des prestations sociales, sont dus au contexte économique et social rencontré dans l'ensemble du département, qui oblige La Poste à intervenir au delà de la simple opération postale. Ce surcroît de charge est en voie de résolution grâce à des mesures de partenariat, en particulier avec la préfecture de Seine-Saint-Denis, qui visent à mettre en place des interprètes ou des personnes dédiées à l'accueil social dans les bureaux de poste implantés dans les quartiers sensibles, ce qui devrait contribuer à réduire l'attente aux guichets.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10195

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 janvier 2003, page 170

Réponse publiée le : 31 mars 2003, page 2504