



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 107346

Texte de la question

M. Pierre Cardo appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les graves dysfonctionnements du service public de La Poste, notamment en milieu urbain et plus particulièrement dans les villes disposant de quartiers sensibles. Outre le fait que La Poste a tendance à abandonner ces quartiers pour délocaliser ses bureaux vers d'autres secteurs de la ville, alors même que des incidents graves peuvent être observés dans de nombreuses communes moins stigmatisés, les clients de La Poste se plaignent, à juste titre, d'une distribution de plus en plus défaillante. Ainsi, à titre d'exemple, à Chanteloup-les-Vignes, après le transfert du bureau de poste, installé au coeur du quartier depuis de très nombreuses années, vers un autre secteur de la commune, une boîte aux lettres, clairement identifiée, installée pour palier le départ du bureau de poste, n'a pas été levée pendant deux mois et demi. Les distributions ne sont pas effectuées dans un nouveau quartier résidentiel au motif que les voies ne seraient pas terminées et qu'aucun facteur n'ait encore été chargé de ce quartier. Dans des quartiers résidentiels, la distribution du courrier est extrêmement aléatoire (erreurs régulières dans la distribution, non-distribution des lettres recommandées mais d'un simple avis de passage invitant des clients, présents à leur domicile, de se rendre au bureau de poste, irrégularité des tournées qui ne sont pas assurées quotidiennement, ...). Par ailleurs, des colissimo ne sont pas acheminés, voire égarés. Le Gouvernement met en oeuvre une politique volontariste de redynamisation des quartiers en difficulté, notamment au travers de l'action de l'Agence de renouvellement urbain (ANRU) dont La Poste est partenaire. Alors que la loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, modifiant le code des postes et des communications électroniques, renforce les missions de La Poste, il lui demande de lui préciser les mesures qu'il entend prendre pour permettre à nos concitoyens de bénéficier à nouveau d'un véritable service postal.

Texte de la réponse

La Poste a pour objectif d'assurer un service de qualité pour tous ses clients. Son organisation est construite pour répondre à sa mission de collecte et de distribution du courrier six jours sur sept, en tout point du territoire national. L'absence prolongée du relevage d'une boîte aux lettres de rue à Chanteloup-les-Vignes constitue un dysfonctionnement regrettable. Les vérifications opérées sur les autres boîtes de la commune ont montré cependant le caractère exceptionnel de l'incident. Pour éviter son renouvellement, La Poste s'est engagée à équiper cette boîte, comme toutes celles de la commune, d'un dispositif de suivi et de contrôle des relevages plus performant (système IIPAC). Le directeur du centre courrier a pris contact avec les services de l'urbanisme de la mairie de Chanteloup-les-Vignes, dès l'annonce de l'aménagement de ce nouveau quartier, pour obtenir les informations nécessaires à la mise en oeuvre de la distribution : plans, promoteurs, appellations et numérotations des rues, plan de circulation. La distribution du courrier a été effective dès la pose des plaques indicatives de rues par les services municipaux. Pour améliorer la réactivité aux évolutions de l'habitat et assurer immédiatement une distribution de qualité dans les communes connaissant un fort développement, la direction de La Poste des Yvelines s'est engagée à structurer les relations des centres courrier avec les services municipaux en organisant des réunions informatives régulières au cours desquelles sont évoqués l'avancement des programmes urbains et immobiliers et le raccordement au réseau postal. Par ailleurs, les tournées de

facteurs « à découvert », et non couvertes dans la journée, sont tout à fait exceptionnelles. Tous les moyens sont mis en oeuvre pour qu'en toutes circonstances, y compris en cas d'absence inopinée d'un facteur, les habitants puissent bénéficier d'une remise de leur courrier, au jour le jour, parfois l'après-midi si nécessaire, comme partout sur le territoire. Le taux de tournées non assurées est de 0,86 sur l'ensemble du territoire des Yvelines sur les neuf premiers mois de 2006. À cet égard, il faut rappeler que vingt des moyens structurels en personnels de distribution sont consacrés aux seuls remplacements des facteurs titulaires d'une tournée, et que les directeurs des centres courrier disposent d'un budget de « moyens en personnels supplémentaires » destiné à faire face aux aléas journaliers et, ainsi, d'assurer l'exhaustivité de la distribution du courrier. Le département des Yvelines détient l'un des meilleurs taux de qualité de service avec plus de 90 % du courrier lettre distribué le lendemain du jour de son dépôt (J + 1). En ce qui concerne la remise des objets contre signature (lettres et objets recommandés, opérations financières...), celle-ci est toujours assurée au domicile du destinataire. De plus, l'avis de passage laissé par le facteur en cas d'absence du destinataire prévoit une seconde présentation de l'objet et le destinataire peut alors en faire la demande auprès des services. Il existe cependant une exception au principe de distribution à domicile lorsque la sécurité des agents et des objets transportés ne peut être garantie. Les mesures exceptionnelles, toujours transitoires, alors mises en oeuvre, sont communiquées aux élus et habitants concernés. Enfin, dans le souci d'améliorer le dialogue et de faciliter l'accès des habitants aux services de La Poste, des réunions sont périodiquement organisées, en partenariat avec les mairies, pour accueillir les nouveaux arrivants. S'agissant plus particulièrement du bureau de poste du quartier de La Noé, celui-ci était implanté en zone urbaine sensible au sein même du quartier, jusqu'en janvier 2006. Sa situation géographique et son enclavement au coeur du quartier de La Noé ne lui permettaient pas cependant de servir l'ensemble des habitants de la ville. Le bureau concentrait, en effet, son activité sur la clientèle avoisinante et ne pouvait pas rendre un service satisfaisant aux autres habitants de la ville. De plus, le bureau et les agents étaient confrontés à un climat d'insécurité croissante ne permettant pas de travailler et d'accueillir la clientèle dans des conditions satisfaisantes. Le bureau de poste a été déplacé provisoirement dans un bâtiment situé à égale distance entre le quartier de La Noé et les autres habitations, au centre-ville. Pour les agents, comme pour tous les habitants de Chanteloup-les-Vignes, tant du quartier de La Noé que du village, cette nouvelle localisation a permis de rétablir un service de qualité dans un climat serein et sans problème majeur d'insécurité. Les habitants du quartier de La Noé semblent satisfaits de l'accueil dont ils bénéficient dorénavant. Les autres habitants, dont les deux tiers sont clients de La Banque Postale, trouvent un service de proximité de qualité et n'ont plus à se rendre aux bureaux de poste des communes avoisinantes d'Andrésey ou de Carrières-sous-Poissy. Compte tenu des résultats encourageants obtenus dans ce bureau provisoire, il est apparu que la localisation du bureau définitif devait être envisagée sur un site proche. La réunion de travail du 18 juillet 2006 entre la direction de La Poste des Yvelines et les services de la mairie de Chanteloup-les-Vignes a permis de confirmer ce souhait commun de l'implantation du futur bureau de poste dans un lieu accessible à tous les habitants de Chanteloup-les-Vignes. Le nouveau bureau de poste pourrait, par conséquent, être intégré dans l'opération immobilière prévue à l'emplacement du bureau provisoire actuel. Le quartier de La Noé étant situé à 300 mètres du bureau de poste, ce nouveau bureau devrait permettre de desservir tous les habitants de Chanteloup-les-Vignes et l'installation d'un distributeur de billets pourrait être envisagée. À cette fin, un projet de protocole entre la commune de Chanteloup-les-Vignes et La Poste des Yvelines concernant la localisation définitive du bureau de poste a été réalisé. La Poste se fixe des objectifs de performance et de qualité de service identiques sur tous les points du territoire et la direction du courrier des Yvelines, comme la direction de La Poste grand public des Yvelines, se mobilisent pour offrir la qualité de service attendue par tous ses clients.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Cardo](#)

Circonscription : Yvelines (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 107346

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 octobre 2006, page 10760

Réponse publiée le : 19 décembre 2006, page 13337