



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 21051

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer au sujet des difficultés croissantes rencontrées par les usagers de La Poste. De nombreuses personnes se plaignent, en effet, de la lenteur et de l'irrégularité de l'acheminement du courrier. Là où un pli affranchi au tarif normal met habituellement entre un et quatre jours pour parvenir à son destinataire, il n'est pas rare de devoir attendre entre une et trois semaines pour le réceptionner. De plus, les usagers constatent actuellement une très nette augmentation des lettres et colis déclarés perdus, sans que leurs propriétaires n'aient aucune voie de recours efficace face aux services de La Poste. En conséquence, il lui demande quelles mesures il compte prendre pour qu'une situation normale soit rétablie. - Question transmise à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Texte de la réponse

Au cours de la période du 13 mai au 20 juin 2003, La Poste a connu des perturbations consécutives aux mouvements sociaux liés à la réforme des régimes de retraite. Ainsi, la poste du Gard a enregistré, durant cette période, 3 500 journées-agents de grèves. Ces mouvements ont principalement affecté le centre de tri de Nîmes et le service de distribution de nombreux centres de traitement du courrier. Les dispositifs prévus dans de telles circonstances ont été mis en place immédiatement : deux centres de continuité de service ont été ouverts dans le Gard, entre le 17 mai et le 15 juin 2003, afin de limiter les retards. Si ces mesures ont permis d'assurer la continuité du service, elles n'ont pas permis, en revanche, de maintenir la qualité de service à son niveau habituel. Bien que la distribution à domicile ait été assurée de manière variable d'une localité à l'autre, les mesures prises ont toutefois permis de limiter à 7 % la dégradation de la qualité de service du courrier intradépartemental. Par ailleurs, les interventions écrites des clients au sujet des retards d'acheminement ont fait l'objet d'un traitement et d'une réponse personnalisée. Enfin, la poste du Gard s'efforce de limiter les délais de traitement des dossiers de réclamation concernant la disparition présumée de colis pour lesquels des enquêtes sont en cours.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Roubaud](#)

Circonscription : Gard (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21051

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : équipement, transports et logement

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 juin 2003, page 5073

Réponse publiée le : 6 octobre 2003, page 7661