



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 29270

Texte de la question

M. Jean Tiberi demande à Mme la ministre déléguée à l'industrie les raisons des retards répétés du courrier, notamment à Paris. Il souhaite connaître si l'objectif de La Poste (80 % du courrier à J + 1) d'ici 2004 sera satisfait.

Texte de la réponse

Le constat d'une baisse de la qualité de service à Paris s'explique par la vétusté des équipements de La Poste et par la complexité de ses organisations. Ce constat a conduit La Poste à élaborer un plan d'actions complet sur chacun des maillons du courrier, depuis le tri jusqu'à la distribution. Dans ce contexte, une nouvelle organisation des services de La Poste a été testée dans le 6e arrondissement depuis juin 2003 et a permis aux clients de La Poste de recevoir l'intégralité de leur courrier en une seule fois contre deux passages auparavant (la distribution l'après-midi du quotidien Le Monde étant maintenue) et de bénéficier d'une livraison de colis assurée par des agents spécialisés comme déjà 80 % des Parisiens. Six mois après la mise en place de ces nouveaux services, il est possible de tirer un premier bilan significatif. Les résultats à mettre au crédit de la nouvelle organisation du 6e arrondissement sont de plusieurs ordres. Grâce à l'automatisation du tri de leur tournée, les facteurs se sont recentrés sur leur cœur de métier de la distribution et consacrent plus de temps à la relation avec les clients. Le service a été amélioré pour la majorité des clients. Grâce à la desserte unique, les particuliers et les clients dits « petits professionnels » (artisans, commerçants) reçoivent désormais la totalité de leur courrier ordinaire du jour en une seule fois, à une heure moyenne plus précoce, et dans tous les cas de figure avant midi. Les entreprises sous contrat (Cedex, contrat de service de collecte et remise), quant à elles, n'ont pas vu les modalités de passage modifiées puisqu'elles sont négociées séparément dans un cadre contractuel. La nouvelle organisation est donc transparente. La qualité de service est en augmentation. En effet, l'automatisation du tri par tournée a permis de réduire de manière significative le nombre de fausses directions. Le nombre de réclamations sur le 6e arrondissement a d'ailleurs diminué de 18 % en septembre 2003 par rapport à septembre 2002. C'est à la lumière de ce bilan et en cherchant toujours à l'améliorer, que La Poste entend poursuivre la modernisation de la distribution du courrier dans la capitale. Ainsi, à l'horizon 2006, La Poste aura élargi progressivement la nouvelle organisation du 6e arrondissement à l'ensemble de la capitale en adaptant au cas par cas les organisations postales au plus près des besoins de ses clientèles, différentes selon les arrondissements, en concertation avec les agents et leurs représentants. L'ouverture prochaine du centre de tri ultramoderne de Paris-Nord Gonesse, en février 2004, permettra, au nord de la capitale, d'améliorer durablement la qualité de service, pour atteindre au moins 85 % de courrier distribué à Paris le lendemain de son envoi.

Données clés

Auteur : [M. Jean Tiberi](#)

Circonscription : Paris (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29270

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 1er décembre 2003, page 9133

Réponse publiée le : 4 mai 2004, page 3307