



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 33000

Texte de la question

M. Jacques Myard appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur les défaillances dans la distribution du courrier que subissent de nombreux Français. On déplore malheureusement le fait que le courrier soit rarement acheminé en 24 heures, quand il n'est pas directement ramené au bureau distributeur, faute pour les préposés de faire l'effort de localiser les destinataires du courrier. La pratique qui consiste à décider de jours où seuls les journaux et les plis recommandés sont distribués se développe aussi. Ces dysfonctionnements sont désormais à mettre en parallèle avec les vœux du président de La Poste qui déclare vouloir acheminer 85 % des courriers dans un délai de 24 heures contre 75 % actuellement. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures La Poste, entreprise publique et service public, entend prendre pour améliorer une situation qui se dégrade. - Question transmise à Mme la ministre déléguée à l'industrie.

Texte de la réponse

La Poste a pour objectif d'assurer un service courrier de qualité pour l'ensemble de ses clients. Son organisation est bâtie afin que chaque tournée de distribution soit desservie chaque jour, six jours sur sept, en tout point du territoire national. En toutes circonstances, tout est mis en oeuvre par ses établissements pour effectuer les tournées au quotidien. C'est à cette fin qu'est pratiquée une gestion prévisionnelle des effectifs dans chaque établissement. Un système quotidien de pilotage permet de vérifier que toutes les tournées sont bien assurées. Cependant, le réseau de La Poste, qui achemine près de 25 milliards d'objets par an, n'est pas à l'abri d'incidents ponctuels qui peuvent engendrer des perturbations. En matière de distribution, les dysfonctionnements les plus fréquents sont essentiellement dus aux difficultés à assurer au plan local le remplacement d'un agent dont l'absence est imprévue. Cette situation doit cependant être relativisée. A titre d'exemple, pour la période du 1er décembre 2003 au 31 janvier 2004, sur les communes de Maisons-Laffitte et du Mesnil-le-Roi, vingt tournées n'ont malheureusement pu être assurées qu'en partie ou laissées à découvert, soit 1,4% de l'ensemble des tournées. Le courrier reste l'activité majeure de La Poste. Cependant, comme tous les opérateurs postaux, La Poste prévoit une baisse de son trafic estimée à 10 % à l'horizon 2007. L'ouverture programmée du marché du courrier à la concurrence, l'augmentation de la dématérialisation des échanges et l'intensification de la rationalisation des envois des grands émetteurs en sont les principales causes. L'amélioration de la performance en terme de maîtrise des coûts et de qualité est un enjeu majeur. La Poste s'est donc engagée dans une vaste réorganisation de sa filière courrier afin d'atteindre les niveaux de qualité, de fiabilité et de mécanisation de ses principaux concurrents. 3,4 milliards d'euros vont y être consacrés d'ici à 2010, ce qui représente le plus important investissement jamais réalisé par La Poste. Il permettra de répondre aux attentes de ses différentes catégories de clients. Ainsi, à titre d'exemple, à cette échéance, pour la lettre prioritaire, l'objectif est de distribuer 85 % des plis dès le lendemain de leur dépôt.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Myard](#)

Circonscription : Yvelines (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33000

Rubrique : Postes

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

Ministère attributaire : industrie

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 3 février 2004, page 793

Réponse publiée le : 30 mars 2004, page 2643