



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 87559

Texte de la question

M. Léon Vachet appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le fonctionnement du service public postal dans le nord des Bouches-du-Rhône et le Vaucluse. En effet, il semble que de nombreux courriers sont distribués avec une longueur inhabituelle, plusieurs jours pour des lettres, plusieurs semaines pour des colis. Il lui demande de l'informer sur l'état de cette situation et, si ce problème s'avérait exact, des mesures qu'il entend prendre pour y remédier.

Texte de la réponse

Le nord du département des Bouches-du-Rhône a connu, à la fin du mois de janvier 2006, des perturbations d'origine climatique, notamment des chutes de neige, qui ont entraîné des retards dans la distribution du courrier. Quelques jours ont été nécessaires pour les résorber. De même, à Arles, en début d'année, un mouvement de grève n'a pas été sans conséquences sur la distribution des lettres et des colis. La Poste du Vaucluse a distribué 151 millions d'objets de correspondance en 2005. Elle a eu à traiter 46 réclamations de ses clients pour délais non conformes. Pour 700 000 colis distribués au cours de cette même année, elle a été saisie de 107 réclamations pour retard. Il est cependant à noter que les délais de livraison ont subi une dégradation sensible au mois de septembre 2005 suite à une défaillance d'une machine de tri des colis. Bien entendu, La Poste met tout en oeuvre pour pallier ces incidents. Ainsi, l'anticipation de renforts durant les périodes de plus fort trafic a permis de limiter les conséquences des perturbations climatiques. De même, les réclamations reçues sont utilisées pour détecter les causes de dépassement des délais et améliorer le service rendu au client. Globalement, la qualité de service a été maintenue dans le nord du département des Bouches-du-Rhône. A titre d'exemple, pour le canton de Châteaurenard, l'indice de qualité de service, calculé par un organisme de sondage externe à La Poste, s'établit à 93,6 % en janvier 2006 pour l'ensemble du trafic lettres et à 84,3 % en décembre 2005, mois de plus fort trafic, pour le colis. Dans le département du Vaucluse, le service rendu aux clients s'est amélioré en 2005. S'agissant des lettres déposées et distribuées à l'intérieur du département, la progression constatée est de 5,40 points. Pour le courrier en provenance des autres départements et à destination des entreprises du Vaucluse, le gain enregistré est de 5,10 points. Le courrier originaire de France pour l'ensemble des destinataires du Vaucluse, ménages et entreprises confondus, progresse de 1,8 point. Le Groupe La Poste met tout en oeuvre, notamment dans les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse, pour remplir au mieux sa mission de service public et offrir à l'ensemble de ses clients des prestations de qualité.

Données clés

Auteur : [M. Léon Vachet](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (15^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87559

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 février 2006, page 2017

Réponse publiée le : 9 mai 2006, page 4958