

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

11 décembre 2009

LA POSTE ET LES ACTIVITÉS POSTALES - (n° 2138)

Commission	
Gouvernement	

**AMENDEMENT**

N° 418

présenté par  
M. Dionis du Séjour

-----  
**ARTICLE 4**

Après la deuxième phrase de l'alinéa 2, insérer la phrase suivante :

« Ce contrat définit une trajectoire indicative de qualité de service pour les différentes prestations du service universel postal, et notamment un objectif de rapidité et d'efficacité du traitement des réclamations des usagers. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

L'objectif de cet amendement est de préciser que le contrat de service public inclut des objectifs chiffrés de qualité de service pour le service universel postal, notamment en matière de traitement des réclamations des usagers.

Ces objectifs sont définis sous la forme d'une trajectoire indicative de qualité de service, des engagements plus précis de La Poste, en cohérence avec cette trajectoire, pouvant ensuite être fixés, selon la mission de service public considérée.

Ainsi, chaque année, le ministre chargé des postes arrête un objectif annuel de qualité de service pour le service universel.

Le contrat pluriannuel de la présence postale territoriale, qui prévoit des «engagements de service auprès des usagers», pourra, en cohérence avec le contrat de service public, prévoir les engagements de la Poste concernant ce traitement des réclamations des usagers qui reste aujourd'hui largement perfectible, notamment en ce qui concerne les pertes.