



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 26037

Texte de la question

M. Pierre Lasbordes attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les difficultés que rencontre parfois l'acheminement du courrier et sur le mécontentement de fait légitime d'une partie de la clientèle de la Poste. Aussi il lui demande de bien vouloir lui préciser quels sont les délais, pour la métropole et en fonction des différentes catégories de courrier, normalement prévus de l'affranchissement à la distribution ainsi que les moyens de recours des usagers en cas de non-respect.

Texte de la réponse

La Poste a placé le service universel postal au coeur de ses missions de service public. Elle assure notamment la distribution du courrier sur l'ensemble du territoire, six jours sur sept, et conduit un certain nombre d'innovations dans ce domaine pour garantir un niveau de qualité de service compatible avec les attentes de ses clients. Dans l'Essonne, au mois de septembre 2003, pour les courriers affranchis au tarif urgent, La Poste a enregistré un taux de 76 % de lettres distribuées à J + 1. Le contrat de plan en phase de finalisation entre l'Etat et La Poste prévoit, à l'horizon 2007, au plan national, un taux de 85 % de courrier distribué le lendemain. L'amélioration de la qualité de service rendu, dans l'Essonne comme sur l'ensemble du territoire, est au centre des préoccupations de La Poste. Actuellement, des projets nationaux sont en cours afin d'améliorer la qualité de service, s'appuyant en particulier sur le développement de l'automatisation du traitement du courrier. Un plan « performance qualité » a été lancé en septembre au niveau national. Ce plan vise à améliorer l'ensemble du processus de production, du dépôt du courrier jusqu'à sa distribution. Parallèlement, il nécessitera des actions visant à solliciter l'appui des collectivités locales pour améliorer l'adressage du courrier. Les recours des clients sont pris en compte aux différents niveaux de La Poste. Ainsi, les clients peuvent faire valoir leur mécontentement auprès des établissements qui assurent la distribution dans leur secteur. Il existe au niveau de chaque département des services qualité qui prennent en compte les réclamations de l'ensemble des clients et y apportent des réponses. Enfin, les clients de La Poste qui ont reçu une réponse négative à leur réclamation, ou pas de réponse dans un délai de deux mois, peuvent saisir, normalement par l'intermédiaire des associations de consommateurs agréées au plan national, le médiateur de La Poste, qui émet des avis en toute indépendance.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Lasbordes](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26037

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 octobre 2003, page 7586

Réponse publiée le : 13 janvier 2004, page 335