



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### La Poste

Question écrite n° 105808

#### Texte de la question

Mme Danielle Bousquet attire l'attention de M. le ministre auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, sur les déclarations sur le service public postal du président de la République lors de son déplacement à Saint-Amand-Montrond le 1er février 2011. En effet, à un élu qui s'inquiétait de l'affaiblissement des services publics, en prenant notamment comme exemple la distribution du courrier et qu'une lettre pouvait « mettre huit jours pour partir de la mairie pour aller à deux kilomètres », la seule réponse du président de la République a été d'inviter le maire de la commune à faire lui-même ces deux kilomètres pour remettre le courrier. Elle lui demande donc de lui indiquer si cette déclaration est la réponse qu'entend apporter le Gouvernement aux inquiétudes de nos concitoyens sur l'avenir du service postal accessible et universel et si le service public de proximité est donc condamné à disparaître.

#### Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales répond au souci des Français et des élus de voir les missions de service public de La Poste pleinement assurées. En effet, cette loi rappelle l'ensemble de ses missions de service public, à savoir la mission de service universel, la mission d'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire ainsi que la distribution de la presse. L'ensemble de ces missions de service public confiées à La Poste sont précisées dans le contrat de service public que l'État a signé avec La Poste le 22 juillet 2008. Les modalités de la distribution du courrier assurées par La Poste au titre du service universel, quant à elles, sont définies par l'article L. 1 du code des postes et des communications électroniques. À ce titre, La Poste est tenue de fournir, sur l'ensemble du territoire, un service qui répond à des objectifs de qualité portant notamment sur la rapidité et la fiabilité des prestations qui sont régulièrement évaluées. Ces objectifs sont fixés de façon pluriannuelle et indicative dans le contrat de service public à 85 % des lettres distribuées en J + 1 en 2010 et chaque année par arrêté ministériel. Elle est également tenue de répondre aux réclamations de ses clients. Pour l'année 2010, 83,4 % des lettres prioritaires ont été distribuées par La Poste le lendemain de leur dépôt malgré la répétition d'évènements externes extrêmement défavorables (fortes intempéries climatiques en janvier et décembre, blocage du trafic aérien à la suite de l'éruption du volcan islandais). Par ailleurs, La Poste constate une progression des résultats en janvier 2011 avec 84,4 % des courriers prioritaires distribués en J + 1. Consciente que les clients attendent une fiabilité toujours accrue de ses prestations, La Poste poursuit l'adaptation de ses organisations dans le cadre du plan de modernisation de son outil de production de manière à garantir l'intégralité de ses engagements de qualité de service. L'entreprise et son personnel se mobilisent ainsi pour réaliser les niveaux d'engagements et de performances répondant aux attentes de tous ses clients. L'État, garant du respect des missions de service public confiées à La Poste, attache une très grande importance à ce que l'opérateur respecte ses engagements.

#### Données clés

**Auteur :** [Mme Danielle Bousquet](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 105808

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** Industrie, énergie et économie numérique

**Ministère attributaire :** Industrie, énergie et économie numérique

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 19 avril 2011, page 3840

**Réponse publiée le :** 14 juin 2011, page 6333