



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

colis et courrier

Question écrite n° 111041

Texte de la question

M. Bernard Perrut appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'intention exprimée par le service des postes d'instaurer un service du courrier à deux vitesses. Il lui demande quelles améliorations en découleront pour les usagers dans la régularité de la distribution du courrier.

Texte de la réponse

La Poste, en tant qu'opérateur national en charge du service universel postal, est tenue de fournir, sur l'ensemble du territoire, 6 jours sur 7, un service répondant à des objectifs de qualité, portant notamment sur la rapidité et la fiabilité de distribution du courrier. La trajectoire d'évolution de ces objectifs est fixée dans le contrat de service public de La Poste. Concernant la lettre prioritaire, en 2010, La Poste avait un objectif de 85 % des lettres distribuées en J+ 1. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs. Aujourd'hui, la lettre prioritaire ne permet pas, seule, de répondre aux diverses attentes des consommateurs qui sont une grande fiabilité (respect des délais annoncés), une distribution le lendemain dans les conditions actuelles, mais aussi une distribution le surlendemain pour un tarif plus économique, une distribution matinale, la possibilité de déposer son courrier plus tard ou la prise en compte d'engagements écologiques. En 2011, l'État et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ont mené une étude sur les pratiques et les besoins socio-économiques des utilisateurs concernant le service postal. Cette étude a été rendue publique en juin dernier. Elle montre que si la lettre en J+ 1 reste nécessaire pour de nombreux acteurs, la fiabilité et l'intégrité physique du courrier apparaissent comme des enjeux prioritaires. Elle montre également, qu'en contrepartie d'une baisse des prix, une majorité d'usagers accepteraient une distribution différenciée (J+ 1 en régional et J+ 2 en dehors) (étude disponible sur le site www.industrie.gouv.fr/dgcis/). La diversité de ces attentes, dont la satisfaction est une condition de la pérennité de La Poste, a conduit l'entreprise à enrichir son offre. Ainsi, La Poste maintient intégralement l'offre de courrier prioritaire en J+ 1, qui correspond à un besoin de ses clients et lui adjoint deux nouvelles offres pour répondre aux autres souhaits recensés. La nouvelle offre de lettre créée sur Internet permet un dépôt jusqu'à 19 h00, tout en étant distribuée en J+ 1 en tout point du territoire métropolitain, dans les mêmes conditions que la lettre prioritaire. L'offre de lettre distribuée en J+ 2 est une offre de courrier rapide, plus économique et plus respectueuse de l'environnement car elle ne nécessite pas le recours à l'avion pour son transport. Cette offre, inscrite au catalogue du service universel, comportera également une garantie sur le délai de distribution renforcée par rapport à la garantie offerte aujourd'hui pour la lettre prioritaire. Il convient de souligner que ces nouvelles offres de La Poste viennent compléter la liste des services proposés dans le cadre du service universel postal et non se substituer à des prestations existantes. L'État, qui au titre de l'article R. 1-1-10 du code des postes et communications électroniques, doit valider toute modification substantielle du catalogue des prestations du service universel postal pour les envois égrenés, s'attachera à préserver au sein du service universel postal une offre complète et de qualité. À ce titre, il veillera à maintenir les services actuels tels que la lettre prioritaire mais aussi la lettre économique au sein du catalogue des prestations du service universel postal.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 111041

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 juin 2011, page 6202

Réponse publiée le : 23 août 2011, page 9103