



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 77062

Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo interroge M. le ministre chargé de l'industrie sur la politique de la Poste en matière d'indemnités de retard. En effet, le service universel postal confié à la Poste, élément essentiel de l'aménagement de nos territoires, entraîne des obligations de qualité du service rendu et donc en matière de délais d'acheminement, notamment pour les courriers prioritaires. Or, en l'absence de réparation en cas de non-respect de ces délais, comme une décision de justice rendue le 28 janvier 2010 par le tribunal de grande instance de Coutances vient de le confirmer, ces obligations perdent de leur effectivité. Dans le contexte du passage de la Poste d'un statut public à un statut privé, ceci est particulièrement inquiétant pour l'avenir du service public postal. Aussi elle lui demande des précisions sur les moyens d'assurer le maintien d'un service public postal de haute qualité en tous points du territoire.

Texte de la réponse

Selon l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) « La Poste est prestataire du service universel postal. Au titre des prestations relevant de ce service, elle est soumise à des obligations en matière de qualité de service, d'accessibilité à ces services, de traitement des réclamations des utilisateurs et, pour des prestations déterminées, de dédommagement en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des engagements de qualité de service. L'article R. 1 du même code, relatif aux caractéristiques du service universel, précise que « les envois prioritaires relevant du service universel postal sont distribués le jour ouvrable suivant le jour de leur dépôt ». Le ministre chargé des postes fixe chaque année par arrêté des objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel. Ces objectifs portent sur la rapidité et la fiabilité avec lesquelles ces prestations sont assurées. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes veille au respect, par le prestataire du service universel, des obligations afférentes à l'exercice de ce service. Pour l'année 2008, cet arrêté prévoyait que 83 % des lettres prioritaires devaient parvenir à leur destinataire le lendemain du jour J de dépôt (J + 1) et 95 %, au moins, le surlendemain du jour J de dépôt (J + 2). Pour l'année 2009, ces objectifs ont été portés à 84 % pour le J + 1 et 95,5 %, au moins, pour le J + 2. Par ailleurs, conformément à l'article L. 8 du CPCE, traitant du régime de responsabilité applicable aux services postaux, pour les dommages directs causés par le retard dans la distribution d'un envoi postal, la responsabilité des prestataires est engagée dans les conditions prévues par les articles 1134 et suivants et 1382 et suivants du code civil, si le prestataire a souscrit un engagement portant sur le délai d'acheminement de cet envoi postal. La Poste a mis en place des dispositions contractuelles pour des prestations déterminées, notamment en cas de non-atteinte des objectifs pour le courrier relationnel non urgent, le colissimo. La distribution des journaux bénéficie également d'un système d'indemnisation pour la presse quotidienne et magazine urgente négociée avec les éditeurs de presse dans le cadre d'accords tripartite État-presse-La Poste. Le 19 mars 2010, une décision du Conseil d'État a rejeté une requête visant à annuler l'arrêté du 22 juillet 2008 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste au titre de l'offre de service universel qu'elle est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du CPCE. Cette décision précise que les dispositions de l'arrêté attaqué, qui assigne à La Poste un objectif de qualité de service ne méconnaissent pas les dispositions de l'article R. 1

du CPCE relatives aux envois prioritaires, qui n'imposent pas de distribuer ces derniers le jour ouvrable suivant leur envoi. La juridiction judiciaire, notamment la décision de justice rendue le 28 janvier 2010 par le tribunal de Coutances, a la même approche, puisque les obligations de service universel de La Poste au titre des textes concernant les envois prioritaires ne lui imposent pas de distribuer ces envois prioritaires le jour ouvrable suivant leur envoi : le juge a précisé que La Poste est tenue à une obligation de moyen tant dans le respect des objectifs de l'arrêté que dans ses relations individuelles avec ses clients. La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales 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. Ainsi, La Poste continue de veiller au maintien d'un service public postal de haute qualité en tous points du territoire en modernisant son outil de production, en mettant en oeuvre des plans de continuité de service ou plans de secours et en activant un dispositif de régulation afin de prévenir ou traiter les difficultés susceptibles d'affecter la qualité de service, comme par exemple des intempéries ou des interdictions de circulation.

Données clés

Auteur : [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 77062

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Industrie

Ministère attributaire : Industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 avril 2010, page 4411

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8837