



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

courrier

Question écrite n° 79799

Texte de la question

Mme Patricia Adam attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les craintes suscitées par le plan d'actions mis en place par la Direction opérationnelle territoriale courrier (DOTC) de Vannes à destination des établissements. Parmi les actions préconisées, il serait demandé aux établissements, par exemple, de supprimer les tournées de messagerie le samedi ou le lundi, de distribuer en alternance la moitié des tournées le lundi entre le 15 juillet et le 20 août. Ces mesures pourraient entraîner une diminution des standards de service et à l'abandon progressif du J + 1, ce qui est en contradiction tant avec l'article L. 1er du code des postes et des communications électroniques qu'avec le contrat de service public conclu entre l'entreprise et l'État pour la période 2008-2012. Le dispositif envisagé par la direction de Vannes pourrait, en outre, avoir pour conséquence une remise en cause du schéma industriel courrier sur l'ouest de la Bretagne, tel que prévu par le plan cap qualité courrier (CQC). La plateforme industrielle courrier (PIC) prévue à Brest serait donc sérieusement menacée. Dans ce cas, ne subsisteraient plus, dans le Finistère, que deux plateformes de préparation et de concentration, mais sans activité de tri, ce qui constituerait une catastrophe pour la qualité du service postal dans un département déjà défavorisé par une position géographique excentrée. Elle lui demande donc, d'une part, de lui garantir que le plan d'actions lancé par la DOTC de Vannes n'entraînera aucune altération de la qualité du service rendu aux usagers de l'ouest breton et, d'autre part, de bien vouloir la rassurer sur la plateforme industrielle courrier prévue à Brest.

Texte de la réponse

Les services du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi veillent à ce que La Poste, entreprise publique autonome depuis le 1er janvier 1991, respecte les obligations de qualité de service qui lui sont assignées par le 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 de service qui portent notamment sur la rapidité et la fiabilité des prestations, régulièrement évaluées. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes veille au respect, par le prestataire du service universel, des obligations afférentes à ce service. Par ailleurs, le contrat de service public que l'État a signé avec La Poste le 22 juillet 2008, pour la période 2008-2012, réaffirme l'ensemble des missions actuelles de service public confiées à La Poste. 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. Pour l'année 2009, cet arrêté prévoyait que 84 % des lettres prioritaires devaient parvenir à leur destinataire le lendemain du jour J de dépôt (J + 1) et 95,5 %, au moins, le surlendemain du jour J de dépôt (J + 2). Néanmoins, pour parvenir à ces résultats, il appartient à La Poste, dans le cadre de son autonomie juridique et de gestion, de définir les règles d'exploitation de ses services dans le respect des lois et des réglementations en vigueur. Ainsi, afin de disposer d'un outil industriel performant, capable de satisfaire ses missions de service public et les besoins en services novateurs attendus par ses clients, La Poste a dû moderniser en profondeur la chaîne de traitement du courrier. La direction du courrier Ouest-Bretagne (Finistère et Morbihan) s'inscrit

pleinement dans cette démarche visant à améliorer la qualité de service. Les résultats pour la distribution en J + 1 des lettres prioritaires attestent de cette progression, aussi bien pour le Finistère (83,8 % en 2007, 85,7 % en 2008 et 86,6 % en 2009) que pour le Morbihan (84,3 % en 2007, 85,8 % en 2008 et 87 % en 2009). En outre, plus de 92 % du courrier interne à ces deux départements est distribué le lendemain de son jour de dépôt. En Bretagne, La Poste poursuit l'adaptation de ses organisations de manière à garantir l'intégralité de ses engagements de qualité, dont la distribution en J + 1, et la pleine utilisation des nouveaux équipements dans le cadre de son plan de modernisation cap qualité courrier (CQC), mis en oeuvre dans un contexte de baisse du trafic courrier. La Poste organise une large information des consommateurs grâce à la publication chaque année du tableau de bord du service universel sur son site Internet.

Données clés

Auteur : [Mme Patricia Adam](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 79799

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er juin 2010, page 5982

Réponse publiée le : 21 septembre 2010, page 10329