



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

courrier

Question écrite n° 79800

## Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la problématique de distribution de courrier en zones rurales. Le transfert de documents par voie postale reste aujourd'hui un moyen de communication majeur. Pour cela, le contrat reliant l'État avec la Poste pour la période 2008-2012 prévoit un acheminement rapide du courrier entre le moment de son expédition et celui de sa réception. Il apparaît toutefois que le délai d'attente entre le dépôt et la réception s'allonge de manière récurrente. Ainsi, en Lozère, plus d'une semaine est parfois nécessaire pour l'acheminement du courrier au tarif en vigueur à l'intérieur même du département, quand bien même celui-ci arrive ! L'envoi de courrier en recommandé au niveau interrégional n'échappe pas à la règle ; quatre jours ouvrés sont nécessaires pour son acheminement. Fort de ce constat, ce phénomène est à l'origine de plusieurs malaises dans nos territoires et notamment lorsqu'il s'agit d'envoi et de réception de documents officiels. Bien qu'aujourd'hui résolu, le cas des formulaires de déclaration PAC pour certains arrivés dans les exploitations après la date limite de dépôt est relativement typique. D'autres exemples sont tout aussi parlants comme la réception des convocations des conseillers municipaux aux réunions du conseil municipal plusieurs jours après la tenue de la réunion. À l'heure où il est annoncé une augmentation du prix des timbres de l'ordre de 2 centimes d'euro, il lui demande de bien vouloir lui indiquer ce que le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour enrayer ce phénomène et obtenir une certaine garantie de services entre les territoires.

## 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 l'exercice de ce 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. 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 lui appartient, 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 ; 90 MEUR ont été investis en Languedoc-Roussillon pour ces réalisations. Ce programme se concrétise par la mise en service de la nouvelle plate-forme industrielle courrier (PIC) du Languedoc, située à Mauguio dans l'Hérault. Cet établissement est appelé à traiter

et acheminer plus de deux millions de plis par jour dont ceux en provenance et à destination des départements du Gard et de la Lozère. Fin mai 2010, cette plate-forme ne réalisait pas encore la totalité des objectifs de qualité attendus en raison de la montée en puissance progressive du nouveau parc de machines. Des retards dans l'acheminement de plusieurs plis ont effectivement été signalés en Lozère. Les responsables territoriaux et le service consommateurs de La Poste (joignable par téléphone au 36-31) ont toutefois veillé à apporter des réponses à toutes les réclamations reçues de la part des clients et les contrôles qualité ont été renforcés dans l'ensemble des établissements courrier du département. Dès juin 2010, les équipes territoriales de La Poste se sont mobilisées pour assurer au plus vite un traitement et une distribution du courrier dans les meilleures conditions et satisfaire à nouveau pleinement les exigences de leurs clients de la Lozère, entreprises et particuliers. La période transitoire de montée en régime de ce nouvel outil s'achèvera donc très prochainement, permettant dorénavant un fonctionnement plus régulier et plus efficace de l'acheminement du courrier.

## Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 79800

**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 10334