



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 90005

Texte de la question

M. Patrick Lebreton interroge M. le ministre chargé de l'industrie sur le rapport de la Cour des comptes intitulé « La Poste : un service public face à un défi sans précédent, une mutation nécessaire » publié en juillet 2010. Ce rapport préconise notamment de « relever significativement l'objectif de qualité de la distribution en j + 1 et le rendre plus effectif dans un périmètre géographique pertinent [...et] d'élargir la plage utile pour la remise du courrier en permettant un dépôt plus tardif dans un nombre plus élevé de boîtes aux lettres ». Il souhaite donc qu'il lui précise, dans l'hypothèse où il envisagerait de retenir cette recommandation, par quels moyens il entend combiner cet objectif avec la réduction récurrente des moyens de fonctionnement de La Poste.

Texte de la réponse

Les modalités de la distribution du courrier, assurée par La Poste au titre du service universel, sont définies par l'article L. 1 du code des postes et des communications électroniques. La loi du 9 février 2010, relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales rappelle également 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 le transport et la distribution de la presse. 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 l'opérateur en lui imposant de distribuer le courrier six jours sur sept en tout point du territoire avec un niveau de qualité de service bien défini. 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, dans le contrat de service public jusqu'en 2010, et chaque année par arrêté ministériel. En effet, l'article R. 1-1-8 du CPCE dispose que : « Le ministre chargé des postes, après avoir mis le prestataire du service universel en mesure de présenter ses observations et avoir recueilli les avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et de la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques, arrête des objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel qu'il détermine. Ces objectifs portent sur la rapidité et la fiabilité avec lesquelles ces prestations sont assurées... » Pour l'année 2008, ces normes s'élevaient à 83 % de distribution le lendemain et 95 %, pour le surlendemain. Pour l'année 2009, 84 % des envois prioritaires devaient parvenir à leurs destinataires le lendemain du jour de leur dépôt et 95,5 % le surlendemain. En 2010, elles ont été portées respectivement à 85 % et 96 %. L'ARCEP veille au respect de ces objectifs. Un avenant au contrat de service public sera prochainement signé entre La Poste et l'État pour fixer la trajectoire indicative pour les années 2011 et 2012. Garant de la qualité du service universel postal, le ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique veillera au maintien d'un niveau de qualité élevé et répondant aux attentes des utilisateurs. La Poste s'est engagée depuis plusieurs années dans une politique globale d'amélioration de la qualité de service. Elle poursuit l'adaptation de ses organisations dans le cadre du plan de modernisation de son outil de production intitulé « Cap qualité courrier » (CQC), de manière à garantir l'intégralité de ses engagements de qualité de service, dont la distribution en J + 1. Face aux transformations en cours que connaît l'industrie postale (rationalisation accrue des envois des entreprises, développement des nouvelles technologies de

l'information et de la communication, ouverture complète des marchés postaux à la concurrence, et depuis 2008, baisse structurelle des flux de courrier), des travaux sont actuellement menés par l'État, en lien avec La Poste, afin d'approfondir la réflexion sur les indicateurs et les objectifs de qualité de service à retenir. Parallèlement, le ministère chargé de l'industrie, en partenariat avec l'ARCEP, a lancé en juillet 2010 une étude sur la qualité du service universel postal. Cette étude a pour objectif de mieux appréhender les pratiques et les besoins socio-économiques des utilisateurs vis-à-vis d'un service postal prioritaire de qualité. Les résultats de cette étude fourniront des éléments nouveaux de discussion dans le cadre de la négociation du contrat de service public entre l'État et La Poste. Ils permettront notamment de proposer des objectifs de qualité de service annuels davantage adaptés aux besoins des utilisateurs.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Lebreton](#)

Circonscription : Réunion (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 90005

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Industrie

Ministère attributaire : Industrie, énergie et économie numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 octobre 2010, page 10730

Réponse publiée le : 18 janvier 2011, page 515