ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

colis et courrier

Question écrite n° 99651

Texte de la question

M. Jean-Paul Bacquet attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur le retard du courrier postal. En effet, un grand nombre de particuliers lui font remarquer que les courriers arrivent souvent avec du retard (un, deux, voire trois jours), et il n'est pas rare que les courriers n'arrivent pas. Lorsque les particuliers s'adressent à la Poste, la seule réponse consiste en un catalogue des prestations assurées par celle-ci et un dédommagement consistant en une « enveloppe Prêt à poster 20 g ». Cette situation est inacceptable car, en aucun cas, elle démontre la volonté de la Poste d'améliorer son service et de répondre favorablement aux doléances de ses clients. Il lui demande quelles mesures il envisage de prendre pour mettre fin à ces dysfonctionnement qui se multiplient et s'aggravent, car un dédommagement par « enveloppe Prêt à poster 20 g » ne peut en aucun cas remplacer un service public efficace et de qualité.

Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales répond au souci des Français et des élus de voir les missions de service public de La Poste pleinement assurées. En effet, cette loi 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. L'ensemble de ces missions de service public confiées à La Poste sont précisées dans le contrat de service public que l'État a signé avec La Poste le 22 juillet 2008. Ce contrat est en cours d'actualisation. Les modalités de la distribution du courrier assurée par La Poste au titre du service universel, quant à elles, sont définies par l'article L. 1 du 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 portant notamment sur la rapidité et la fiabilité des prestations qui sont régulièrement évaluées. Ces objectifs sont fixés de façon pluriannuelle et indicative, dans le contrat de service public, à 85 % des lettres distribuées en J + 1 en 2010 et chaque année par arrêté ministériel. Elle est également tenue de répondre aux réclamations de ses clients. Pour l'année 2010, 83,4 % des lettres prioritaires ont été distribuées par La Poste le lendemain de leur dépôt, malgré la répétition d'événements externes extrêmement défavorables (fortes intempéries climatiques en janvier et décembre, blocage du trafic aérien à la suite de l'éruption du volcan islandais). Par ailleurs, La Poste constate une progression des résultats en janvier 2011 avec 84,4 % des courriers prioritaires distribués en J + 1. Pour ce qui concerne particulièrement le Puy-de-Dôme, cette qualité de service s'établit à 87,2 % pour l'année 2010 et à 88,9 pour le mois de février de cette année. Le service de la lettre prioritaire ne fait pas l'objet d'engagement contractuel de La Poste en matière de délais d'acheminement. Aussi, en cas de délai de distribution trop important, l'envoi d'une enveloppe Prêt-à-Poster constitue l'un des gestes commerciaux utilisés en guise de dédommagement. Consciente que les clients attendent une fiabilité toujours accrue de ses prestations, La Poste poursuit l'adaptation de ses organisations dans le cadre du plan de modernisation de son outil de production de manière à garantir l'intégralité de ses engagements de qualité de service. L'entreprise et son personnel se mobilisent ainsi pour réaliser les niveaux d'engagements et de performances répondant aux attentes de tous ses clients. L'État, garant du respect des

missions de service public confiées à La Poste, attache une très grande importance à ce que l'opérateur respecte ses engagements.

Données clés

Auteur : M. Jean-Paul Bacquet
Circonscription : Puy-de-Dôme (4e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 99651
Rubrique : Postes
Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État
Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 24 mai 2011
Question publiée le : 8 février 2011, page 1112
Réponse publiée le : 31 mai 2011, page 5805