ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

La Poste

Question écrite n° 37563

Texte de la question

M. Lionel Tardy interroge Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur l'arrêté du 2 août 2013 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2013. Contrairement au susdit arrêté, l'arrêté du 30 janvier 2012 relatifs aux objectifs pour 2011 et 2012 précisait que le traitement des réclamations devait faire l'objet d'un rapport annuel faisant apparaître le nombre de réclamations courrier et colis ainsi que la méthodologie utilisée. Il souhaite savoir pourquoi la mention d'un tel rapport n'apparaît plus dans l'arrêté de 2013.

Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010, qui a transformé La Poste en société anonyme, a également confirmé les quatre missions de service public confiées à l'entreprise : le service universel postal, le transport et la distribution de la presse, la contribution à l'aménagement du territoire et l'accessibilité bancaire. En tant que prestataire du service universel postal, et conformément à l'article L. 2 du code des postes et des communications électronique (CPCE), La Poste est soumise à des obligations particulières notamment en matière de qualité de service et de traitement des réclamations. L'Etat reste particulièrement attaché à la qualité du service universel postal. Cet attachement se traduit en particulier par le contrat d'entreprise signé entre l'Etat et La Poste, qui définit les modalités précises de mise en oeuvre de la mission de service universel postal. Ainsi, afin de répondre aux attentes des consommateurs, le nouveau contrat d'entreprise, signé le 1er juillet 2013, définit une trajectoire de qualité de service volontariste. Concernant en particulier les réclamations, La Poste s'est engagée sur un objectif de traitement de 95 % de ces dernières dans un délai de 21 jours pour le courrier comme pour le colis. L'arrêté du 2 août 2013 relatif aux objectifs de qualité de service assignés à La Poste ne mentionne plus que le traitement des réclamations doit faire l'objet d'un rapport annuel. En effet, l'article R. 1-1-8 du CPCE précise que cet arrêté a pour objet de fixer les objectifs de qualité de service applicables aux prestations de service universel postal, qui portent sur la rapidité et la fiabilité avec lesquelles ces prestations sont assurées. En outre, le ministre chargé des postes se trouve déjà informé du bilan de l'ensemble des réclamations, ainsi que de la méthodologie utilisée par La Poste pour la mesure et le suivi de ces dernières, via le bilan annuel du service universel postal que La Poste lui transmet conformément à l'article R. 1-1-16 du CPCE. Par ailleurs, depuis 2006, La Poste publie chaque année un tableau de bord relatif à la qualité du service universel postal. Ce tableau de bord, qui est public et disponible sur le site de La Poste, contient des informations précises sur le nombre de réclamations courrier et colis.

Données clés

Auteur : M. Lionel Tardy
Circonscription : Haute-Savoie (2e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 37563

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE37563

Rubrique : Postes
Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique
Ministère attributaire : Économie, industrie et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 17 septembre 2013, page 9606
Réponse publiée au JO le : 6 octobre 2015, page 7611