



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Objectifs de qualité de service du groupe La Poste

Question écrite n° 12927

Texte de la question

M. Jean-François Lovisolo attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer et du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargée des collectivités territoriales et de la ruralité, sur les objectifs de qualité de service du groupe La Poste. Le récent arrêté du 7 septembre 2023, fixant les objectifs de qualité de service que le groupe La Poste doit respecter pour la période 2023-2025 au titre du service universel postal, ne suit que partiellement les recommandations détaillées par l'autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) dans son avis du 6 juillet 2023. À propos du projet d'arrêté sur la base duquel elle a été saisie, l'autorité de régulation regrette notamment « l'absence de fixation d'objectifs pour la e-lettre rouge et pour la lettre Services plus » et déplore le fait que les indicateurs de qualité ne soient pas déclinés « au niveau local, par exemple départemental, en ce qu'elle permettrait une meilleure information à l'égard des usagers, ainsi qu'un contrôle plus fin de la qualité de service du service universel postal ». Les évolutions récentes du service postal - marquées par l'abandon du timbre rouge - semblent annoncer un désengagement progressif des exigences en matière d'égalité d'accès au service public. Le remplacement du timbre rouge à compter du 1er janvier 2023 par une « e-lettre rouge » dématérialisée, qui repose sur un système alliant saisie - en ligne ou en bureau de poste - avant rematérialisation dans un centre de tri à proximité du destinataire, complexifie l'accès au service des usagers qui ne sont pas familiers des outils numériques. Cette mutation risque d'aggraver la fracture numérique, alors qu'une récente étude de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) rappelle que la plus forte présence d'illectronisme se situe dans les communes les plus éloignées des villes. Ainsi, l'illectronisme concerne 22 % des concitoyens « dans les communes péri-urbaines et rurales », soit 6 % de plus que la moyenne nationale. Les dysfonctionnements qui pourraient résulter de la dématérialisation ont par ailleurs été admis par la direction du groupe La Poste. À l'inverse de la logique de rationalisation et de rentabilité qui régit aujourd'hui la politique de la branche courrier, il lui semble nécessaire de préserver la première vocation du service public : la qualité du service rendu à l'ensemble des usagers. Aussi, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin que le groupe La Poste respecte ses obligations de continuité et d'accès au service public d'acheminement du courrier, y compris dans les territoires où de nombreux habitants peinent à accéder au numérique et nécessitent une alternative physique.

Texte de la réponse

La loi du 20 mai 2005 a désigné La Poste comme prestataire chargé de la mission de service universel postal. La loi du 9 février 2010 a confirmé l'attribution de cette mission à La Poste, pour une durée de 15 ans à compter du 1er janvier 2011. En dépit des gains de performance de La Poste et des hausses tarifaires autorisées par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), la baisse continue des volumes courrier entamée depuis le début des années 2000 rend la mission de service universel postal fortement déficitaire depuis 2018. Face à cette évolution, le ministre de l'économie, des finances et de la relance a missionné en 2021 M. Jean Launay, ancien député, de formuler des recommandations sur l'évolution du service public postal après consultation de l'ensemble des acteurs. S'appuyant sur le rapport rendu par M. Jean Launay, le Premier ministre a réaffirmé lors du 6ème comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise entre l'État et La Poste, le 22 juillet 2021, l'attachement de l'État aux missions de service

public de La Poste, annoncé le soutien financier du Gouvernement aux évolutions du service universel postal et indiqué que La Poste préparerait d'ici à 2023 une nouvelle gamme, centrée sur une offre à J + 3 et qui inclurait des solutions pour les communications les plus urgentes nécessitant une distribution en J + 1. Conformément à ces annonces, la gamme courrier du service universel postal a évolué au 1er janvier 2023 pour s'adapter aux usages de nos concitoyens qui privilégient d'autres canaux pour leurs communications urgentes (les ménages envoyaient 45 lettres prioritaires par an en 2010, seulement 5 en 2021 et n'en enverront plus que 2 en 2025), préserver un service universel accessible et abordable pour tous, partout, 6 jours sur 7, dans des conditions économiques et écologiques maîtrisées. Depuis lors, la lettre rouge ou lettre prioritaire est supprimée au profit de la lettre verte distribuée en J + 3 et, pour les courriers les plus importants, de la lettre Service Plus distribuée en J + 2 comportant une notification de suivi et la possibilité d'envoi depuis sa boîte aux lettres personnelle. Pour les envois urgents, outre les services d'expressistes classiques, La Poste propose la e-lettre rouge qui permet une distribution le lendemain pour toute commande passée avant 20 h. Cette formule hybride combine enregistrement en ligne depuis son ordinateur personnel, sa tablette, son smartphone ou depuis l'un des 7 000 bureaux de poste et impression au plus proche du destinataire. Afin que les personnes les moins à l'aise avec les nouvelles technologies soient également en capacité d'envoyer des e-lettres rouges, un renforcement de l'accompagnement est institué en bureau de poste grâce à l'appui des chargés de clientèle et des conseillers numériques. Intervenant en bureaux de poste, les conseillers numériques sont particulièrement présents dans les territoires touchés par l'illectronisme, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et en zones rurales. Spécifiquement formés pour accompagner les publics éloignés du numérique, ils apportent un soutien individualisé, assurant notamment la prise en main d'un équipement informatique et la navigation sur internet. En complément, La Poste a mis en place depuis début octobre 2023 un nouveau dispositif permettant au facteur de scanner les e-lettres rouges au domicile des usagers, permettant à ceux qui ne disposent pas de connexion internet ou ne peuvent se déplacer de bénéficier tout de même de ce service. Le renouvellement de la gamme du service universel postal au 1er janvier 2023 a nécessité d'adapter les objectifs de qualité de service fixés par le ministre à ces nouvelles prestations. Conformément à l'article R. 1-1-8 du code des postes et des communications électroniques, le ministre chargé des Postes fixe les objectifs de qualité de service des prestations relevant du service universel postal, aux rangs desquelles figurent notamment la lettre verte, la lettre recommandée et les envois Colissimo. Inscrits dans le contrat d'entreprise 2023-2027 entre l'État et La Poste, les objectifs et indicateurs tiers de qualité de service (les objectifs de qualité de service précisés dans l'arrêté se doivent d'être atteints par La Poste sous peine de sanction, à l'inverse des indicateurs tiers de qualité de service qui se doivent uniquement d'être publiés par l'opérateur postal) fixés par le ministre dans l'arrêté pris le 7 septembre 2023 (arrêté du 7 septembre 2023 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2023, 2024 et 2025 au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques - JORF n° 0223 du 26 septembre 2023) présentent un niveau d'exigence plus élevé que pour l'ancienne gamme courrier. L'arrêté dispose notamment qu'au moins 95 % des lettres vertes et des lettres recommandées doivent être distribuées dans les délais par l'opérateur postal (contre 94 % les années précédentes) sous peine de sanction. Par ailleurs, comme préconisé par l'avis rendu par l'Arcep sur le contrat d'entreprise 2023-2027 et dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service des prestations du service universel postal, deux indicateurs tiers relatifs au taux de distribution de la e-lettre rouge (en J + 2 et > à J + 5) ont été ajoutés aux indicateurs prévus par le contrat d'entreprise. La fixation d'objectifs de qualité de service associés à la e-lettre rouge et à la lettre Service Plus a été écartée pour des considérations de mise en œuvre technique, tout comme la ventilation de ces indicateurs au niveau local, mais ne manquera pas d'être expertisée dans le cadre des travaux préparatoires de la nouvelle loi postale prévue pour 2025.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Lovisolo](#)

Circonscription : [Vaucluse \(5^e circonscription\)](#) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12927

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Collectivités territoriales et ruralité

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 novembre 2023](#), page 10103

Réponse publiée au JO le : [12 mars 2024](#), page 1856