



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

**courrier**

Question écrite n° 59957

## Texte de la question

M. Jean-Claude Lenoir appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les délais d'acheminement du courrier postal. En dépit des statistiques flatteuses mises en avant par La Poste, il n'est pas rare qu'un courrier posté de Paris et affranchi au tarif rapide mette quatre jours pour parvenir dans sa circonscription située en Normandie. Il lui demande s'il n'y aurait pas lieu de prévoir que La Poste soit tenue de s'engager sur un délai maximal d'acheminement pour les envois en service rapide et que sa responsabilité puisse être mise en cause en cas de non-respect de cet engagement.

## Texte de la réponse

Selon les résultats de la mesure de qualité de service effectuée par un organisme externe indépendant de La Poste, trois lettres sur quatre auraient été distribuées le lendemain du jour de leur dépôt, depuis le début de cette année. Ce niveau de performance est inférieur aux objectifs qui ont été fixés par l'Etat à La Poste dans le cadre de son contrat de plan. Par ailleurs, cette performance moyenne peut masquer des délais irréguliers, comme ceux dont se plaint l'honorable parlementaire, malgré toutes les mesures techniques prises pour les réduire. Pour le courrier ordinaire, même affranchi au tarif urgent, la responsabilité de La Poste n'est pas engagée en cas de retard dans la distribution, en application de l'article L. 13 du code des postes et télécommunications. Ces dispositions s'expliquent par les exigences d'exploitation propres à l'acheminement d'une masse importante de courrier (trente millions de plis urgents traités quotidiennement), et par l'impossibilité de recourir à une reconnaissance contradictoire des plis au moment du dépôt. Elles sont également liées au niveau des tarifs qui s'appliquent à cette catégorie d'envois. Même dans l'hypothèse d'un haut niveau de qualité de service, l'abandon du principe conduirait à des actions contentieuses dont le coût serait disproportionné par rapport au prix d'affranchissement acquitté par l'expéditeur. En revanche, La Poste propose des produits à délais garantis qui engagent sa responsabilité en cas de non-respect de la performance attendue. Ces produits présentent un niveau de tarification supérieur à celui des envois ordinaires de manière à couvrir, précisément, les coûts liés à la garantie qu'ils offrent.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Claude Lenoir](#)

**Circonscription :** Orne (2<sup>e</sup> circonscription) - Démocratie libérale et indépendants

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 59957

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 16 avril 2001, page 2215

**Réponse publiée le** : 23 juillet 2001, page 4294