



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 72882

Texte de la question

M. Dominique Le Mèner attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la distribution postale en France. Dans le cadre de ses missions, l'entreprise de service public La Poste a recours à des distributeurs privés, parfois filialisés, qui ne donnent pas nécessairement les mêmes gages de qualité. Par le biais de contrats spécifiques, ces entreprises réalisent en effet la distribution d'envois spéciaux, volumineux, non adressés ou en nombre. Or cette sous-traitance ne semble pas assortie des conditions de qualité suffisantes pour assurer un service optimal, permettant ainsi à La Poste de s'affranchir du cahier des charges que devrait lui imposer sa mission publique. Cette situation fragilise la position de l'entreprise, qui doit affronter une concurrence de plus en plus vigoureuse sur certains segments de la distribution postale. Il lui demande donc dans quelle mesure un contrôle plus exigeant pourrait être exercé sur les activités de La Poste, afin d'assurer le respect de ses obligations dans le cadre du service universel délégué par l'État.

Texte de la réponse

Les missions d'intérêt général de La Poste, qui font partie de son identité et de sa culture, sont essentielles à sa stratégie, au développement de ses activités et à la satisfaction de ses clientèles et de la collectivité. En les renouvelant et les modernisant, La Poste entend demeurer un service public apprécié par les citoyens pour sa proximité, sa disponibilité et la qualité du service rendu à la collectivité et au grand public. La Poste s'engage à réaliser des objectifs ambitieux de qualité de service et de satisfaction de sa clientèle tout en répondant aux exigences de service universel. Elle recherche l'amélioration de la régularité de ses prestations et l'élimination de toutes les situations jugées inacceptables par ses clients. Dans son activité courrier, La Poste a transféré son activité de distribution de plis non adressés (PNA) à sa filiale Médiapost. Ce secteur, ouvert totalement à la concurrence, n'entre pas dans le service universel, et ne peut, en aucun cas, faire l'objet d'un financement croisé avec les produits du secteur réservé, tels que la lettre. Médiapost assure principalement la commercialisation de l'offre et la distribution des messages dans toutes les zones urbaines, seules les zones rurales étant encore desservies par La Poste. Actuellement, la qualité de service offerte est largement au niveau des meilleurs standards de qualité européens, avec un taux de diffusion des messages d'au moins 95 % en cinq jours. Ce niveau de service, régulièrement mesuré par un organisme externe indépendant, convient parfaitement aux besoins de la très grande majorité des annonceurs (rapport qualité/prix). Pour satisfaire les besoins des collectivités publiques qui souhaitent une diffusion exhaustive et une amélioration de la proximité des points de dépôts, le groupe La Poste a créé des produits spécifiques à des prix adaptés : il s'agit notamment de Géo Public Plus et Municipost Plus qui permettent notamment l'accès aux boîtes aux lettres identifiées par un stop pub. Médiapost a également engagé un effort important pour identifier les points de distribution habituellement non desservis par les opérateurs privés (écarts, immeubles munis de digicode..) qui pourront ainsi devenir accessibles par courrier adressé. Dans son activité colis, ColiPoste est l'opérateur interne de La Poste, spécialiste de la livraison de colis aux particuliers en quarante-huit heures. ColiPoste propose au travers de sa gamme un certain nombre de produits vendus dans le cadre du service universel, service dont le propre est d'offrir à tous un tarif abordable, donc a priori à marge faible, disponibles sur tout le territoire, le Colissimo

guichet, le Colissimo recommandé, le colis outre-mer prioritaire, le colis outre-mer prioritaire recommandé, le colis postal prioritaire. Les Colissimos sont des produits domestiques livrés à 96 % par des postiers, facteurs courrier et livreurs ColiPoste. Les 4 % restants sont confiés, exclusivement dans les agences ColiPoste (établissements dédiés à la livraison des colis dans les principales zones urbaines) à des sous-traitants qui en assurent la livraison jusqu'au client final. Cette sous-traitance est sur le plan opérationnel un moyen d'ajustement et donc un levier de maîtrise des coûts particulièrement utile dans le contexte concurrentiel actuel. Ces sous-traitants produisent une bonne qualité de service au moins égale à celle des moyens propres à La Poste ; ils travaillent selon le même process et sont soumis aux mêmes contrôles et pilotage. S'agissant de colis suivis, avec un tracing informatique de bout en bout sur le territoire national, le système d'information permet d'avoir une vision très précise de la prestation rendue par les sous-traitants et donc de les piloter aisément et de préserver ainsi une bonne qualité de service. Ces sous-traitants sont gérés et suivis dans le respect de la législation en vigueur, en particulier au regard du droit du travail, des règles d'accès à la profession et du droit du transport.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Le Mèner](#)

Circonscription : Sarthe (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72882

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 6 septembre 2005, page 8312

Réponse publiée le : 21 mars 2006, page 3121