



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## La Poste

Question écrite n° 9157

### Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'Etat et de l'aménagement du territoire sur le maintien d'un service postal de qualité. Une dégradation de la qualité du service offert par La Poste est ressentie. Afin de répondre à ces interrogations, il serait bon que les élus et l'opinion disposent d'indicateurs reconnus et transparents d'efficacité. Il lui demande si l'on dispose de mesures permettant d'apprécier cette efficacité. - Question transmise à Mme la ministre déléguée à l'industrie.

### Texte de la réponse

Le service postal universel, dont La Poste est le prestataire, est assuré par cette dernière de façon à garantir à tous les usagers, de manière permanente sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminées. Au titre de ce service postal universel, La Poste est soumise à des obligations en matière de qualité de service. La performance effective de La Poste au regard de ces objectifs est mesurée par un organisme externe. Depuis 1999, et pour se conformer aux orientations européennes, La Poste a remplacé la mesure sur courrier réel existante par une mesure sur courrier test. Des plis ayant une adresse vérifiée et normalisée sont injectés dans le réseau postal pour apprécier le délai écoulé entre le moment où il est déposé et celui où il est réceptionné. Cette mesure n'exclut aucun maillon de la chaîne de traitement du courrier ; l'apposition du timbre à date permet d'extraire le délai de distribution. En 1997, cette mesure, réalisée pour les lettres domestiques a été étendue aux lettres internationales à l'import. En 2001 et 2002 elle a été étendue aux autres produits : les Ecopli, les Postimpact, la presse. Chaque produit a ses propres modalités de mesure. En 2001, les résultats de la qualité de service du courrier prioritaire sont de 77 % de lettres distribuées à J + 1, résultats maintenus par rapport à l'année précédente ; 93 % de ce courrier sont distribués dans un délai de deux jours. La Poste dispose également d'un baromètre de satisfaction clientèle regroupant l'ensemble des enquêtes réalisées chaque année auprès de ses clients courrier, par un institut indépendant. Ces enquêtes permettent de mesurer la qualité perçue par ses clients et prospects, afin de détecter les axes d'amélioration et de mettre en place les actions préventives et correctives nécessaires à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle. En 2002, 28 300 clients ont été interrogés dans le cadre de cette démarche, dont 2 500 clients grands comptes locaux, 10 000 entreprises, 9 800 professionnels et 6 000 clients réclamants.

### Données clés

**Auteur :** [M. Marc Le Fur](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 9157

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

**Ministère attributaire :** industrie

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 23 décembre 2002, page 5099

**Réponse publiée le** : 31 mars 2003, page 2504