



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 122754

Texte de la question

M. Alain Rodet attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la mise sur le marché d'une nouvelle offre postale dénommée « lettre verte ». Pour l'envoi d'un pli de poids inférieur à 20 grammes, les usagers avaient jusqu'alors le choix entre la lettre prioritaire facturée 60 centimes et acheminée en 24 heures et l'écopli, facturé 55 centimes et acheminé en plus de 2 jours. Or depuis le 1er octobre 2011, une nouvelle offre a été mise en place sous le nom de « lettre verte ». Ce mode d'expédition, proposé à 57 centimes, est présenté par la Poste comme « écologique » car n'utilisant pas les transports aériens. Les associations d'usagers s'inquiètent des conséquences de ce nouveau produit sur les prestations délivrées actuellement par la Poste. En effet, il est devenu très difficile de trouver des timbres prioritaires et les clients sont de plus en plus systématiquement incités à se diriger vers la « lettre verte », moins consommatrice de CO2 que la lettre prioritaire, mais également beaucoup moins contraignante en termes de gestion et de coûts pour la Poste. Par ailleurs, les avantages écologiques éventuels de ce produit par rapport à l'actuel écopli n'ont fait l'objet d'aucune information. Une enquête a d'ailleurs été ouverte par l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes afin de vérifier les conditions de commercialisation de ce nouveau produit. Le service universel postal doit en effet comprendre obligatoirement une offre d'envois distribués le lendemain. En conséquence, il lui demande si le Gouvernement envisage de sanctionner d'éventuels abus qui seraient susceptibles de porter atteinte à la qualité du service postal et de léser des dizaines de millions d'usagers.

Texte de la réponse

La Poste, en tant qu'opérateur national en charge du service universel postal, est tenue de fournir, sur l'ensemble du territoire, 6 jours sur 7, un service offert à des prix abordables pour tous les utilisateurs sur l'ensemble du territoire, et répondant à des objectifs de qualité portant notamment sur la rapidité et la fiabilité de distribution du courrier sur l'ensemble du territoire. La trajectoire d'évolution de ces objectifs est fixée de façon pluriannuelle dans le contrat de service public de La Poste et les objectifs annuels sont fixés chaque année par arrêté ministériel. La Poste a complété, en octobre 2011, sa gamme de courrier rapide avec, en plus de l'offre actuelle de lettre prioritaire distribuée en J+1, une offre de lettre distribuée en J+2 et une offre de lettre déposée via Internet qui sera distribuée dès le lendemain si la mise en ligne est effectuée avant 19 heures. En effet, cette nouvelle gamme permet de répondre à plusieurs attentes majeures que la lettre prioritaire ne peut satisfaire à elle seule. Ces attentes ont été recensées lors d'une enquête réalisée en 2010 par un institut spécialisé auprès de 70 000 clients particuliers, professionnels et entreprises. La diversité de ces attentes, qui a conduit l'entreprise à enrichir son offre, a été d'ailleurs confirmée par une étude, menée par l'Etat et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, sur les pratiques et les besoins sociaux-économiques des utilisateurs concernant la qualité de service et la fourniture d'un service postal prioritaire (J+1). Cette étude, rendue publique en juin dernier, montre que si la lettre en J+1 reste nécessaire pour de nombreux acteurs, la fiabilité (engagement sur les délais) et l'intégrité physique du courrier apparaissent comme des enjeux prioritaires (étude disponible sur le site www.industrie.gouv.fr/dgcis/). Ainsi, La Poste maintient intégralement l'offre de courrier prioritaire en J+1 qui correspond à un besoin de ses clients, et lui adjoint deux

nouvelles offres pour répondre aux autres souhaits recensés. L'Etat, qui au titre de l'article R1-1-10 du code des postes et communications électroniques, doit valider toute modification substantielle du catalogue des prestations du service universel postal pour les envois égrenés, s'attachera à préserver, au sein du service universel postal, une offre complète et de qualité. A ce titre, il veillera à maintenir les services actuels tels que la lettre prioritaire mais aussi la lettre économique au sein du catalogue des prestations du service universel postal.

Données clés

Auteur : [M. Alain Rodet](#)

Circonscription : Haute-Vienne (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 122754

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 novembre 2011, page 12160

Réponse publiée le : 10 avril 2012, page 2901