



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Renforcer les contrôles sur la distribution des courriers

Question écrite n° 10212

Texte de la question

M. Laurent Jacobelli attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la récente découverte d'une centaine de lettres non distribuées dans plusieurs garages abandonnés de Rosselange-en-Moselle bien que destinées à la distribution dans la commune et dans des villes voisines comme Moyeuve-Grande ou Clouange. Malheureusement, il ne s'agit pas d'un incident isolé puisqu'un nombre croissant de Français se plaignent de courriers qui arrivent en retard ou ne sont pas délivrés du tout. Cela est d'autant plus problématique que La Poste vient de remplacer, début 2023, le timbre rouge par une solution entièrement numérique et que le prix de l'envoi n'a jamais été aussi élevé, ce qui peut expliquer une partie de l'effondrement du nombre de plis à distribuer. C'est pourquoi M. le député lui demande ce qu'il compte mettre en œuvre pour éviter que ces désagréments ne se reproduisent et comment le Gouvernement va renforcer les contrôles inopinés pour s'assurer de la bonne distribution des correspondances ainsi que du respect des quatre missions de service public confiées par la loi à cette entreprise. Enfin, il lui demande quels dédommagements sont envisagés pour les usagers concernés mais également pour la municipalité qui fait vivre une agence de poste communale.

Texte de la réponse

Les services de La Poste ont indiqué avoir réagi avec la plus grande célérité et la plus grande sévérité suite à la découverte de courriers abandonnés, dont certains calcinés, dans des bâtiments désaffectés de la commune de Rosselange-en-Moselle. Une plainte a été déposée à l'encontre du facteur mis en cause, assermenté et investi d'une mission de service public, qui devra répondre de ses actes devant la juridiction pénale. La totalité des plis concernés a été remise en distribution rapidement sous pochette de reconditionnement avec une lettre d'excuse. Par ailleurs, l'opérateur postal a renforcé les formations à destination de ses nouveaux embauchés et personnels non permanents sur ces questions afin d'éviter que de tels faits ne se reproduisent. Enfin, la surveillance des dépôts les plus sensibles a été renforcée. Convaincu du caractère essentiel des services postaux pour nos concitoyens et tout particulièrement les plus fragiles d'entre eux, le Gouvernement demeure attentif à ce que les prestations relevant du service universel postal soient remises en temps et en heure à leur destinataire. A ce titre, conformément à l'article R1-1-8 du code des postes et des communications électroniques, le ministre chargé des Postes fixe les objectifs de qualité de service de ces prestations, aux rangs desquels figurent la lettre verte, la lettre recommandée et les envois Colissimo. L'atteinte de ces objectifs est mesurée sur la base d'une norme européenne (EN 13850) qui implique l'intervention de La Poste, d'un organisme indépendant de mesure de la performance, d'un auditeur indépendant et de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). Au 1er janvier 2023, la gamme courrier du service universel postal a évolué pour s'adapter aux usages des consommateurs qui privilégient désormais d'autres canaux pour leurs communications urgentes et préserver un service universel accessible et abordable pour tous, dans des conditions économiques et écologiques maîtrisées. Le déploiement de cette gamme a rendu nécessaire d'adapter les objectifs de qualité de service postal aux nouvelles offres proposées. L'arrêté pris par le ministre à cette fin le 7 septembre 2023 fixe des objectifs de qualité de service

ambitieux aux offres de la nouvelle gamme courrier, avec un niveau d'exigence plus élevé que pour l'ancienne gamme. Cet 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. Dans le même esprit, le montant de la compensation annuelle versée à l'opérateur postal depuis 2021 au titre de l'exécution de sa mission de service universel postal est modulé en fonction de l'atteinte des objectifs de qualité de service associés à la lettre verte, ce qui constitue une incitation forte à l'amélioration de la qualité de service. L'acheminement hors délai des prestations du service universel est en outre scruté avec attention et fait l'objet d'une vigilance particulière du Gouvernement. L'arrêté précédemment cité dispose ainsi que si plus d'1 % des lettres vertes et des lettres recommandées sont acheminées dans des délais supérieurs à cinq jours ouvrés, l'opérateur postal s'expose à des sanctions.

Données clés

Auteur : [M. Laurent Jacobelli](#)

Circonscription : Moselle (8^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10212

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 juillet 2023](#), page 6689

Réponse publiée au JO le : [9 janvier 2024](#), page 207