



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnement des services postaux en période estivale

Question écrite n° 11870

Texte de la question

M. Daniel Grenon attire l'attention de M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur les difficultés des services postaux dans l'acheminement du courrier pendant la période estivale. M. le député a été interpellé à de multiples reprises à propos de cette problématique. Le courrier arrive de manière aléatoire dans de nombreuses régions de la France, notamment dans l'Yonne. De surcroît, il est manifeste que les livraisons postales sont souvent discontinues pendant la période estivale, ce qui entrave la fluidité des échanges. En effet, l'arrêt des tournées quotidiennes a été constaté dans plusieurs communes de l'Yonne comme à Saint-Georges-sur-Baulche, Perigny et Monéteau. Cette discontinuité affecte lourdement la vie économique et sociale du pays. Les retards dans la réception du courrier peuvent perturber les activités commerciales et administratives, causant des préjudices financiers et organisationnels importants. Il est tout aussi inquiétant de constater que ces insuffisances se répètent année après année en période estivale, sans qu'aucune solution pérenne ne soit apportée. De plus, il est décevant de constater que les prix des affranchissements postaux ne sont pas réduits pour compenser ces désagréments saisonniers. Les usagers continuent à payer les mêmes tarifs, alors que la qualité du service postal diminue pendant l'été. Cette situation, devenue malheureusement familière pour bon nombre des concitoyens, crée de l'incertitude et de la frustration parmi les usagers. Ils ont le droit de s'attendre à un service postal fiable et continu tout au long de l'année, indépendamment de la saison. Cette question revêt une importance capitale, car elle touche directement la vie des concitoyens. Il convient de rappeler que le service postal est une mission de service public, essentielle à la société. En tant que telle, elle doit être assurée de manière continue et uniforme sur l'ensemble du territoire. Pour l'intérêt des concitoyens, il ne faut pas que ces difficultés se généralisent le reste de l'année. Par conséquent, il lui demande quelles sont les mesures envisagées afin de remédier à cette situation de carence des services postaux.

Texte de la réponse

Les services de La Poste ont indiqué que les retards d'acheminement étaient liés à l'instauration d'une nouvelle organisation de la distribution dans plusieurs communes de l'Yonne, qui nécessite l'adaptation des équipes locales. Selon l'opérateur, la distribution est revenue à la normale depuis début septembre. Si la réorganisation des tournées de distribution relève entièrement des prérogatives de l'opérateur postal, le Gouvernement, convaincu du caractère essentiel des services postaux pour nos concitoyens, demeure attentif à ce que les prestations du service universel soient acheminées en temps et en heure. À 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 des prestations relevant du service universel postal, aux rangs desquelles 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). 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. Daniel Grenon](#)

Circonscription : Yonne (1^{re} circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11870

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Travail, plein emploi et insertion

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 octobre 2023](#), page 8752

Réponse publiée au JO le : [9 janvier 2024](#), page 218