



14ème législature

Question N° : 1191	De M. François Vannson (Union pour un Mouvement Populaire - Vosges)	Question écrite
Ministère interrogé > Redressement productif		Ministère attributaire > Redressement productif
Rubrique > postes	Tête d'analyse > courrier	Analyse > acheminement et distribution. Vosges.
Question publiée au JO le : 17/07/2012 Réponse publiée au JO le : 16/10/2012 page : 5766		

Texte de la question

M. François Vannson attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur les difficultés rencontrées quant à l'acheminement et au traitement du courrier dans les Vosges. De nombreuses familles sont confrontées à ces situations et regrettent de manquer d'informations tant au niveau de leurs obligations quant à leur boîte à lettres qu'aux normes à respecter pour la communication de leur propre adresse et l'adressage de leur courrier. Par ailleurs, le fait qu'il n'est plus possible de faire suivre à son destinataire un courrier, en modifiant simplement son adresse, impacte de nombreuses familles. Aussi, à l'aune de ces modifications, souhaiteraient-elles pouvoir être rendues destinataires d'une information claire et simplifiée sur le service postal universel rappelant les droits et les devoirs ainsi que les tarifs des prestations. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les intentions du Gouvernement en la matière.

Texte de la réponse

A la suite du vote de la loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales, La Poste est devenue une société anonyme, en charge de missions de service public. Selon l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), La Poste est le prestataire du service universel postal. En qualité de prestataire du service universel postal, La Poste est soumise à des obligations particulières en matière de qualité et d'accessibilité du service. Conformément à l'article R. 1-1-7 du CPCE, la nature des prestations du service universel et les tarifs en vigueur sont portés à la connaissance des usagers dans le catalogue du service universel. Ce catalogue est mis à leur disposition dans les points de contact de La Poste ainsi que par voie électronique. Depuis 2007, La Poste met à disposition de tous ses clients les conditions générales de vente de ses services et leurs descriptifs. Depuis le 1er juillet 2010, les conditions générales de vente courrier-colis prévoient qu'un courrier dont l'adresse est erronée doit être à nouveau affranchi avant toute nouvelle transmission à son destinataire. Pour diffuser cette information, La Poste a apposé, durant l'année 2010, des vignettes les informant de la fin de la pratique de la « réexpédition gratuite », sur tous les courriers réintroduits dans le circuit postal. Pour le traitement de la réexpédition du courrier, le catalogue du service universel prévoit que toute personne a la possibilité de recevoir son courrier à une nouvelle adresse, en France ou à l'étranger, pour une durée comprise entre 15 jours et un an. Le prix de ce service est calculé de façon forfaitaire pour couvrir les coûts de réacheminement du courrier de la précédente vers la nouvelle adresse. En complément, La Poste propose également un service de garde du courrier pour une durée allant d'un jour à deux mois. Selon l'article R. 1-1-5 du CPCE « tout envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été délivré au destinataire. La distribution est assurée à l'adresse indiquée par l'expéditeur. A la demande du destinataire, la distribution peut être assurée selon d'autres modalités fixées par voie contractuelle. L'expéditeur doit libeller l'adresse du destinataire de manière à permettre la bonne exécution de la distribution postale. A défaut, les envois sont renvoyés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable ». Ainsi, la qualité de



l'adressage conditionne la bonne distribution du courrier par les facteurs. Les facteurs de La Poste mettent tout en oeuvre pour distribuer les plis qui leur sont confiés, y compris lorsque l'adresse est incomplète ou erronée et qu'ils sont en mesure d'identifier et de localiser sans équivoque le destinataire. De plus, les conditions générales de vente précisent les obligations réciproques que La Poste et ses clients doivent remplir conjointement pour assurer la meilleure qualité de service. Elles rappellent notamment que l'expéditeur « mentionne de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte, précise et complète du destinataire » et qu'il est « responsable des mentions qu'il porte sur l'envoi ». Dans le cadre du contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste, cette dernière s'est engagée à mener des campagnes d'information et de communication sur ses services. C'est ainsi que La Poste conduit régulièrement des campagnes de sensibilisation de ses clients et des élus sur la qualité de l'adressage. Cette communication préventive vise à réduire le nombre de plis retournés à l'expéditeur et à améliorer la qualité de la distribution. C'est aussi dans cet esprit que La Poste distribue, une fois par an, dans chacune des 26 millions de boîtes aux lettres du territoire, une brochure intitulée « Postez comme vous vivez » pour informer ses clients sur l'ensemble de la gamme des services courrier. S'agissant des boîtes aux lettres, l'article R. 1-1-5 du CPCE prévoit que « la distribution est subordonnée à l'existence chez le destinataire, d'une installation de réception des envois de correspondance accessible et conforme aux spécifications établies dans le respect de la réglementation en vigueur ». La Poste conduit également sur ce point des campagnes d'information régulières de proximité afin d'inciter ses clients à s'équiper en boîtes aux lettres normalisées. Enfin, La Poste est soumise à des obligations particulières en termes de traitement des réclamations des utilisateurs et c'est ainsi qu'elle a amélioré l'accessibilité de son service consommateur. Celui-ci est accessible par Internet (www.laposte.fr), par téléphone (le 3631, numéro non surtaxé) et par courrier (des enveloppes réponse T sont fournies dans les bureaux de poste à tous les clients qui le souhaitent).