



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 33885

## Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la campagne de communication par laquelle La Poste incite les usagers de ce service public à rédiger les adresses de façon « à ne jamais mettre de virgule après le numéro de rue, ni point, ni apostrophe », et lui demande s'il estime normal qu'un service public mène une action de nature à remettre en cause les règles de ponctuation de la langue française, simplement pour faciliter le fonctionnement de systèmes de lecture optique.

## Texte de la réponse

La campagne de communication menée par La Poste sur la rédaction de l'adresse visait à améliorer la qualité du service rendu au client. Par cette action, La Poste ne souhaite pas remettre en cause les règles de ponctuation de la langue française. Le contrat de performances et de convergences signé entre La Poste et l'État fixe notamment les objectifs de qualité de service pour la période 2003-2007. Un gros effort d'investissement et de réorganisation est nécessaire pour que l'outil industriel de La Poste atteigne le niveau de performance nécessaire à la distribution de 85 % du courrier urgent le lendemain. Force est de constater que 20 % des courriers, dont l'adresse est rédigée à la main, sont rejetés par les machines de tri et ne permettent pas à La Poste de répondre à cet objectif. En effet, chaque jour, 2 millions de lettres postées avec de mauvaises ou de fausses adresses sont traitées, manuellement, retardant ainsi leur distribution. L'amélioration des délais d'acheminement que s'est fixée La Poste passe par l'amélioration de l'efficacité de la lecture automatique. Or, si les machines lisent les adresses avec des virgules ou autres signes de ponctuation, elles sont beaucoup plus efficaces lorsqu'il n'y en a pas, notamment pour le courrier manuscrit. Une virgule placée trop près d'un numéro de rue peut induire un mauvais adressage, les machines de tri lisant de faux chiffres pour l'adresse du destinataire. La campagne « Les 6 conseils de votre facteur » avait pour objectif de sensibiliser les Français à l'importance d'une bonne présentation de l'adresse pour une distribution rapide de leur courrier. Un sondage national a montré que l'action avait été majoritairement très appréciée. 60 % des Français l'ont trouvée utile, et trois Français sur quatre sont favorables à un renouvellement de l'opération dans un an.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bruno Bourg-Broc](#)

**Circonscription :** Marne (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 33885

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 17 février 2004, page 1148

**Réponse publiée le** : 27 juillet 2004, page 5796