



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

recommandés

Question écrite n° 35679

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie en sa qualité de ministre de tutelle, sur le fonctionnement et la gestion des plis recommandés avec avis de réception adressés à des ministères. Le plus souvent, les avis de réception ne sont ni signés, ni datés, ni même renvoyés aux expéditeurs ou, dans le meilleur des cas, ne leur parviennent qu'au bout de cinq à six semaines. La preuve de réception n'est donc pas établie, en dépit du paiement de la taxe et des obligations contractuelles de la Poste. Le médiateur de la Poste a été saisi sur ces graves dysfonctionnements, constatés dans son rapport du 13 janvier 1999. Or, en dépit des engagements de la Poste pour trouver une solution, les dysfonctionnements se reproduisent. Il lui rappelle que la preuve de remise d'un pli recommandé avec avis de réception constitue un document nécessaire à prouver la non-forclusion d'une demande, notamment devant les juges ; dans la mesure où la date indiquée n'est pas conforme à la réalité, il s'interroge sur les conséquences d'un faux en écriture publique. Il lui demande quelles mesures il entend prendre pour régler de telles situations.

Texte de la réponse

La Poste assure la remise des envois expédiés en recommandé avec ou sans avis de réception, contre décharge de signature du destinataire, dans les mêmes conditions pour tous les destinataires, qu'ils soient des particuliers, des entreprises ou des ministères. Néanmoins, la remise auprès des ministères des plis expédiés en recommandé avec avis de réception, ainsi que le recueil des dates et signatures sur les avis de réception, constitue un des problèmes récurrents pour La Poste ces dernières années compte tenu du volume exponentiel de ces plis. Notamment, les cas mentionnés corroborent certaines réclamations déposées par des expéditeurs auprès de la Poste. Ce constat conduit la Poste à réfléchir à l'amélioration des processus internes et externes de traitement et de distribution des plis recommandés avec avis de réception auprès de ses clients institutionnels. Elle va engager, ces prochains mois, des discussions approfondies et concertées avec les ministères des affaires étrangères, des affaires sociales et celui de la santé, qui génèrent le plus de réclamations de la part des expéditeurs. L'objectif de La Poste vise à réduire de manière significative les dysfonctionnements constatés et améliorer la qualité de service attendue dans ce domaine.

Données clés

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

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35679

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 mars 2004, page 1958

Réponse publiée le : 30 mars 2004, page 2600