



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

recommandés

Question écrite n° 54625

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 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. Dans un rapport du 13 janvier 1999, il note : « S'agissant de deux exemples de lettres recommandées avec AR produites par M. X..., le fait est que les mentions figurant sur les AR présenté le, distribué le, sont soit inexactes (date de présentation) soit carrément absentes (date de distribution)... Enfin je note que la date figurant sur les deux AR ne correspond ni à la date de remise réelle des plis au service du courrier du ministère... ni même à la date mentionnée sur les AR comme date de présentation... La situation actuelle est effectivement peu satisfaisante. Il est en effet anormal, dans la mesure où la date de réception d'un objet recommandé est prise en considération en termes de délais, de forclusion, etc., qu'un destinataire ou un expéditeur puissent exciper de deux dates différentes, celle à laquelle le recommandé est remis contre signature du listage au préposé du ministère (qui figurera sur le certificat que La Poste remettra à la demande aux expéditeurs) et celle à laquelle le destinataire final recevra le pli, et signera l'avis de réception. » Or, en dépit des engagements de La Poste pour trouver une solution, les dysfonctionnements se reproduisent. C'est ainsi que le retour à l'expéditeur d'un avis de réception d'un pli recommandé adressé le 28 novembre 2003 n'a été effectué que le 17 février 2004 (cachet de La Poste faisant foi) et cet avis de réception ne porte aucune date de distribution du pli ni aucune signature. Il a fallu trois réclamations et la saisine directe du directeur de La Poste pour qu'enfin l'avis de réception parvienne à l'expéditeur et avec les anomalies rappelées ci-dessus. Il lui signale 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. Encore récemment, l'accusé en réception en retour d'un pli adressé à l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger, 67, boulevard des Invalides, à Paris, ne porte ni la date de présentation du pli, ni la date de distribution, ni la signature du destinataire, ni le cachet à date du bureau postal de Paris assurant le retour vers le destinataire Il lui demande de prendre toutes les mesures pour régler, enfin et définitivement, de telles situations, de faire procéder à une enquête administrative de La Poste et de rappeler le responsable du bureau parisien concerné à ses plus élémentaires obligations.

Texte de la réponse

La Poste remet contre signature les envois expédiés en recommandé, avec ou sans avis de réception, dans des conditions identiques pour tous les destinataires (particuliers, entreprises ou ministères). Les procédures de distribution en nombre des lettres recommandées permettent au client de signer le bordereau récapitulatif, en lieu et place de chaque preuve de distribution, mais stipulent que « le client date et signe chaque avis de réception ». 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, constituent un des problèmes récurrents de La Poste ces dernières années. Il appartient au bureau distributeur de s'assurer du retour des avis de réception dûment datés et signés. Aussi, les procédures ont été rappelées à l'ensemble des facteurs, à la fin de l'année 2004, dans le cadre d'une communication nationale sur les règles de distribution des recommandés. Un contrôle quotidien des retours des avis de réception est mis en oeuvre à Paris, depuis le début de l'année 2005, avec les ministères qui génèrent le plus de réclamations de la part des expéditeurs. 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. L'objectif est de réduire de manière significative les dysfonctionnements constatés et d'améliorer la qualité du service rendu dans ce domaine. La Poste étudie, notamment, la possibilité de conventions renforçant les engagements réciproques avec ses principaux clients destinataires d'envois recommandés. La nouvelle liasse d'envoi des lettres recommandées, qui sera généralisée fin 2005, doit également permettre d'améliorer les délais de retour, grâce à la mise en place d'un nouvel avis de réception.

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 : 54625

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 décembre 2004, page 10367

Réponse publiée le : 23 août 2005, page 7999