ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 16114

Texte de la question

M. Jean-René Marsac attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la question de l'envoi de recommandés dans le cadre de la mise en place de relais postaux. En effet, la date du cachet faisant foi sera celle apposée par le bureau de rattachement. Or, l'UFC Que-Choisir 35 l'a alerté que les conventions signées entre les différents commerces et La Poste ne comportent aucune indication pour la durée de transmission. Comment le consommateur pourra-t-il tenir compte d'un acheminement dont il n'est pas le maître ? Ensuite, qu'arrivera-t-il en cas de perte du courrier recommandé entre le relais et le bureau de poste ? Enfin, UFC Que Choisir a étudié la carte d'Ille-et-Vilaine. Le remplacement des bureaux de poste par des relais postaux ne permettrait plus à tous les consommateurs d'avoir accès au service public par leurs propres moyens, ce qui est contraire aux principes du service de proximité qu'est La Poste. Face à toutes ces interrogations, il lui serait agréable de connaître la façon dont elles seront résolues.

Texte de la réponse

L'enseigne La Poste d'Ille-et-Vilaine compte 248 points de contact, dont 68 agences postales communales et 41 relais poste. D'une manière générale, l'objectif de La Poste est bien évidemment de maintenir le nombre de ses points de contact, mais aussi, le cas échéant, d'adapter les formes de cette présence au contexte local en développant notamment des partenariats avec des collectivités locales ou les commerçants et de renforcer si nécessaire le maillage du réseau. En Ille-et-Vilaine, comme pour l'ensemble des autres départements, toute évolution est toujours conduite en concertation régulière avec les élus. Chaque projet d'organisation fait systématiquement l'objet d'un diagnostic précis sur la situation de chaque établissement concerné par une nouvelle organisation afin de répondre au mieux à l'attente de la clientèle et maintenir un service postal de proximité adapté. Tous les projets liés à une nouvelle organisation sont soumis préalablement aux élus locaux concernés avant la mise en place des aménagements organisationnels nécessaires au bon fonctionnement des établissements. Par ailleurs, l'évolution du réseau postal en Ille-et-Vilaine fait l'objet d'une information régulière et d'une discussion totalement ouverte visant à fournir toutes les explications nécessaires lors des réunions de la commission départementale de présence postale territoriale, qui se tiennent en moyenne au moins trois fois par an en Ille-et-Vilaine. Enfin, il convient d'indiquer que, dans le respect de la mission de contribution à l'aménagement du territoire, fondé sur un niveau d'accessibilité des points de contact, défini par la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, et précisé par décrets, plus de 98 % des habitants d'Ille-et-Vilaine sont situés à moins de 5 kilomètres d'un point de contact et à moins de 20 minutes en trajet automobile. S'agissant plus particulièrement des modalités de dépôt et de timbrage des objets recommandés dans les relais, il faut préciser que le « cachet » apposé sur ces plis par les commerçants sert avant tout à l'identification du lieu de réalisation de l'opération. Le timbre à date, apposé sur les courriers, constitue un élément formel déterminant, reconnu par les tribunaux, qui attribuent à La Poste la qualité de tiers de confiance. Aussi, La Poste confie-t-elle au seul bureau de rattachement la responsabilité de fournir la preuve datée du dépôt de l'objet, assurant ainsi au client la valeur juridique relative au dépôt de son courrier recommandé. En fonction de l'heure de dépôt du courrier recommandé au relais poste, un délai, correspondant

au délai de transport, peut s'écouler entre la remise de la lettre au commerçant et la date certifiée par le timbre à date sur le récépissé de dépôt. À cet égard, le commerçant a l'obligation d'indiquer aux clients qu'ils recevront, sous enveloppe, le récépissé de dépôt dûment complété par le bureau de poste de rattachement, et que la seule date de dépôt valable est celle portée sur le récépissé. Ceci étant, La Poste souhaite mieux informer ses clients, en mettant à disposition des commerçants un document destiné à l'affichage, actuellement en préparation au nouveau national, qui indiquera aux clients la date d'enregistrement de leur courrier, selon le jour et l'heure de dépôt physique dans le relais poste. Afin d'accompagner les évolutions technologiques, La Poste met également à la disposition de ses clients une offre de dépôt dématérialisée des lettres recommandées « lettre recommandée électronique » sur son site internet http://www.laposte.fr/LRE/, accessible sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Le cachet électronique de La Poste faisant foi, tous les recommandés envoyés par ce biais sont datés dès leur dépôt sur le site sécurisé de La Poste.

Données clés

Auteur : M. Jean-René Marsac
Circonscription : Ille-et-Vilaine (4e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 16114
Rubrique : Postes
Ministère interrogé : Économie, finances et emploi
Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 5 février 2008, page 910
Réponse publiée le : 19 août 2008, page 7131