



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Envos par La Poste - amélioration des services

Question écrite n° 551

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la réglementation applicable en matière d'envois recommandés. Le principe de la recommandation est posé par le code des postes et des communications électroniques. La loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales a confirmé celle-ci dans son rôle de prestataire du service universel postal pour une durée de 15 ans. Conformément à l'article R. 1-1-8 du CPCE, le ministre chargé des postes fixe par arrêté des objectifs de qualité de service assignés à La Poste. Un contrat d'entreprise 2018-2022 entre l'État et La Poste définit les modalités de mise en œuvre de la mission de service universel postal. En l'état, La Poste définit par contrat (d'adhésion) avec les usagers les conditions dans lesquelles un courrier postal est envoyé contre paiement, recommandé et distribué. Les usagers du service s'étonnent que l'information relative à la distribution à venir d'un courrier recommandé supposant la présence du destinataire ne puisse être donnée à celui-ci (par exemple par un court message téléphonique) avant le passage du facteur (le destinataire pourrait donner son accord par inscription préalable) et que ce dernier ne puisse identifier l'expéditeur en amont (*a minima*). Certes, si le contrat entre l'État et La Poste ne détaille pas les modalités du service postal, des améliorations pourraient être apportées *via* soit des comités d'usagers à vocation nationale, soit *via* un service qualité enregistrant les demandes d'amélioration et de modernisation conciliant notamment la distribution postale avec l'information électronique. Elle lui demande les évolutions envisagées sur ces différents points par les services de l'État en vue d'accompagner cette modernisation.

Texte de la réponse

La lettre recommandée est un envoi postal spécifique délivré en trois jours ouvrables qui comprend la délivrance obligatoire d'un récépissé à l'expéditeur prouvant le dépôt de son envoi et sa remise contre signature. Puisqu'il confère une valeur juridique à l'envoi grâce à une preuve de dépôt, l'envoi par lettre recommandée est souvent réservé aux documents importants nécessitant une preuve d'envoi ou de réception, en cas d'envoi de lettre recommandée avec avis de réception. Moins touchée par la baisse des volumes courriers (- 3 % par an contre - 8 % en moyenne pour l'ensemble des envois postaux), la lettre recommandée reste un service plébiscité par les usagers avec 157 millions d'envois en 2022. À l'image des autres services postaux, l'anonymat de l'expéditeur d'une lettre recommandée est conforté par l'article L. 3-2 du code des postes et des communications électroniques qui dispose que « la garantie du secret des correspondances ainsi que la neutralité des services postaux au regard de l'identité de l'expéditeur et de la nature des envois postaux » se doit d'être assurée pour toute prestation de service postal. En complément, l'article R. 1-1-5 du code précité pose le principe de l'appartenance de l'envoi postal à son expéditeur tant qu'il n'a pas été délivré, impliquant que le destinataire ne peut recevoir d'information sur le dit courrier avant sa remise effective. Déployée depuis 2021, la lettre recommandée électronique, qui permet d'envoyer une lettre recommandée selon une procédure intégralement dématérialisée, est par ailleurs soumise au même régime. Le principe de l'anonymat de l'expéditeur de cette prestation est consacré à l'article R 53-3 du code des postes et des communications électroniques qui prévoit que « le destinataire n'est pas informé de l'identité de l'expéditeur de la lettre recommandée électronique ». Invitée à se prononcer en 2017 sur le projet de décret relatif à la lettre recommandée électronique, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) avait ajouté

que l'anonymat de l'expéditeur d'un envoi recommandé non encore distribué est conforme à l'usage des opérateurs postaux et notamment aux conditions spécifiques de vente applicables à la lettre recommandée nationale (Avis n° 2017-0462 de l'Arcep en date du 18 avril 2017 sur un projet de décret relatif au service recommandé électronique). Dans ce même avis, l'autorité recommandait toutefois d'harmoniser les modalités de divulgation ou non de l'identité de l'expéditeur entre les deux régimes pour plus de lisibilité, en consacrant textuellement l'anonymat de l'expéditeur d'une lettre recommandée papier. Si la non-remise d'une lettre recommandée ne fait, dans la plupart des cas, pas obstacle à sa notification, certains envois par recommandé y font exception. Révéler l'identité de l'expéditeur au destinataire permettrait ainsi au destinataire de s'y opposer en connaissance de cause et, ce faisant, de faire obstacle à l'effet juridique recherché par l'expéditeur du recommandé. A titre d'exemple, dans le cadre de la résiliation d'un bail entre locataire et bailleur, dont le congé doit obligatoirement être notifié par lettre recommandée avec avis de réception conformément à l'article 25-8 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, le délai légal de résiliation court à compter du jour de la réception de la lettre recommandée et non à compter de celui de son dépôt. Lever l'anonymat de l'expéditeur de la lettre recommandée – en l'espèce, le locataire – donnerait ainsi la possibilité au bailleur d'annuler tout effet juridique recherché par le locataire et ainsi contourner sa demande de résiliation de bail. Convaincu du caractère essentiel des services postaux pour nos concitoyens et notamment les plus fragiles d'entre eux, le Gouvernement reste très attentif à la qualité des prestations relevant du service universel postal, au rang desquelles figure la lettre recommandée. Aussi, conformément à l'article R 1-1-8 du code des postes et des communications électroniques, le ministre en charge des Postes fixe les objectifs de qualité de service à La Poste. Afin d'inciter La Poste à améliorer le service rendu, le niveau de ces objectifs a été renforcé dans le nouveau contrat d'entreprise entre l'État et La Poste qui couvre la période 2023-2027, par rapport au précédent contrat.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 551

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [2 août 2022](#), page 3613

Réponse publiée au JO le : [9 janvier 2024](#), page 181