



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 8368

Texte de la question

M. Jacques Alain Bénisti attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la multiplication des détériorations des colis envoyés par la Poste et plus particulièrement des violations manifestes des colis postés par ouverture manifestement volontaire de ces derniers. De plus en plus d'usagers de la Poste reçoivent leurs colis sans détérioration apparente mais qui pourtant après examen ont subi des modifications qui montraient qu'il y avait eu une ouverture volontaire lors de son acheminement. Il s'agit d'une violation du secret de la correspondance qui est considéré comme étant intolérable par ces usagers. Il semble que malgré la multiplication de ces pratiques et la multiplication des plaintes aux différents bureaux postaux, il ne soit pas possible pour les usagers d'engager une procédure d'enquête ou de sanction à l'égard de ces agents peu scrupuleux. Aussi, il la prie de bien vouloir indiquer quelles sont les mesures mises en oeuvre en concertation avec le groupe La Poste pour mettre fin à ces indécidables qui semblent de plus en plus fréquentes, spécialement à certaines périodes de l'année.

Texte de la réponse

Aux termes des dispositions du code des postes et des communications électroniques, La Poste est le prestataire du service universel postal et, à ce titre, soumise à des obligations en matière de qualité de service. Des objectifs sont fixés par arrêté du ministre chargé des postes. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) veille à leur respect. Par ailleurs, les articles L. 7 et L. 8 du code précité ont mis en oeuvre un régime de responsabilité de droit commun applicable à La Poste ainsi qu'à tous les autres prestataires de services postaux. Les articles R. 2-1 et suivants précisent, en fonction des caractéristiques des envois, le montant des indemnités susceptibles d'être versées par les prestataires de services postaux en cas de perte ou d'avarie des envois postaux ou du fait de la perte ou de l'avarie des colis postaux. Le code des postes et des communications électroniques prévoit également des dispositions relatives au traitement des réclamations. L'article R. 1-9 fixe les règles de cette procédure. Les modalités relatives au traitement des réclamations et les conditions de dédommagement sont affichées dans chaque point de contact où des formulaires sont à la disposition des usagers du service universel. La réclamation fait l'objet d'un enregistrement nominatif et donne lieu à un accusé de réception qui indique le délai de réponse. Si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse de La Poste ou en l'absence de réponse de La Poste dans un délai de deux mois, l'article R. 1-1-18 institue un médiateur placé auprès du président du conseil d'administration qui peut être saisi gratuitement par tout utilisateur dont la réclamation a fait l'objet d'un rejet définitif. Dans le cas où la réponse apportée par le médiateur ne lui donnerait pas satisfaction, il peut également saisir le médiateur de la République ou l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Ainsi, La Poste enregistre toutes les réclamations de ses clients, destinataires comme expéditeurs. Elles sont systématiquement analysées et permettent de diligenter des enquêtes internes. Afin de limiter les actes malveillants, La Poste investit massivement dans l'installation de dispositifs de prévention (vidéosurveillance, contrôle d'accès et anti-intrusion) et les principaux sites industriels sont aujourd'hui fortement sécurisés. À l'embauche de ses agents, La Poste rappelle que le respect du secret des correspondances est une obligation et prévoit une séance solennelle de

prestation de serment. Cette obligation est régulièrement rappelée aux intéressés dans le cadre de la politique sûreté de La Poste. Lorsque les faits le justifient, La Poste applique des sanctions disciplinaires qui peuvent aller jusqu'à des licenciements et des révocations.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Alain Bénisti](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8368

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 octobre 2007, page 6449

Réponse publiée le : 2 décembre 2008, page 10421