



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

colis

Question écrite n° 119494

Texte de la question

M. Manuel Valls appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les procédés pratiqués par La Poste sur la distribution du courrier et plus particulièrement celle des colis. Alors même que le Gouvernement français assurait pouvoir préserver l'existence d'un service universel postal sécurisé et de haute qualité tout en conservant des tarifications adaptées, il apparaît que la réalité est tout autre. En effet, des retards, des motifs de non-distribution ou tout simplement des pertes de courriers s'accumulent. De plus, il apparaît que les entreprises privées dorénavant en charge de la distribution des colis ne livrent pas systématiquement à domicile, mais se contentent de signaler leur passage et renvoient vers les guichets de La Poste. Ces méthodes portent un préjudice anormal aux personnes âgées. En effet, ce mode de livraison est peu pratique pour ces dernières qui sont en perte d'autonomie. Dès lors, il voudrait savoir si le Gouvernement soutient ce procédé ou s'il entend demander son retrait.

Texte de la réponse

Le dispositif législatif et réglementaire relatif au secteur postal a mis à la charge de La Poste un ensemble de missions de service public portant notamment sur la fourniture du service universel, l'aménagement du territoire, le transport et la distribution de la presse. Dans ce cadre, La Poste contribue fortement au développement de ses activités et à la satisfaction de ses clients et de la collectivité. En les renouvelant et en les modernisant, La Poste entend adapter le service public aux besoins de sa clientèle dont les modes de vie ont beaucoup évolué ces dernières années. ColiPoste, service de livraison de colis aux particuliers en 48 heures, propose, au travers de sa gamme, un certain nombre de produits relevant du service universel, c'est-à-dire offerts sur l'ensemble du territoire à un tarif abordable. Par ailleurs, La Poste s'est engagée sur des objectifs ambitieux de qualité de service et de satisfaction de la clientèle. Sur le département de l'Essonne, qui représente 10 % du trafic de la région Ile-de-France, sa qualité de service a progressé de six points entre 2004 et 2006. Les instances ont également été réduites d'un point par an, au niveau national. Des mesures adaptées sont prises pour assurer la distribution en toutes circonstances. Les circuits, ou tournées, de facteurs et/ou opérateurs colis « à découvert », et non couverts dans la journée, sont tout à fait exceptionnels. Tout est mis en oeuvre pour que les habitants bénéficient d'une remise des colis tous les jours, y compris en cas d'absence inopinée d'un agent de distribution. En ce qui concerne la sécurité des envois, des investissements importants (15 millions d'euros) ont été réalisés, depuis 2005, pour garantir la sécurisation des flux. Le résultat est que le nombre de colis perdus ou volés a fortement diminué ces trois dernières années. En outre, La Poste a amélioré la régularité de ses prestations et éliminé les dysfonctionnements les plus importants. Les colissimo sont distribués, à 95 % minimum, par des postiers, facteurs courrier et/ou livreurs ColiPoste. Les 5 % restants sont confiés exclusivement dans les agences ColiPoste (établissements dédiés à la livraison des colis dans les principales zones urbaines) à des sous-traitants qui en assurent la livraison jusqu'au client final. Cette sous-traitance est, sur le plan opérationnel, un moyen d'ajustement en cas de variation du trafic. Ces sous-traitants produisent une qualité de service au moins égale à celle de ColiPoste à l'aide de ses moyens propres. Ils ont recours aux mêmes procédures de traitement que les agents de La Poste et sont soumis à un cahier des charges rigoureux, intégrant contrôles et

pilotage. Un suivi informatique, de bout en bout de la chaîne de traitement des colis, permet de surveiller précisément la qualité de la prestation rendue par les sous-traitants et, par conséquent, de corriger les anomalies éventuelles relevées dans la qualité de service. Sur le plan juridique, ces sous-traitants sont soumis aux dispositions de la législation en vigueur, en particulier au regard du droit du travail, des règles d'accès à la profession, et du droit du transport. En ce qui concerne la livraison à domicile des colissimo, cette activité reste au centre des préoccupations de La Poste. Dans un souci constant d'amélioration du service apporté aux clients, La Poste a lancé depuis quelques années des expérimentations, désormais étendues à l'ensemble du territoire. Ces expériences visent à proposer, en plus des dispositions habituelles, des « services + » ou des solutions alternatives adaptées aux nouveaux modes de vie de la population, tels que : une seconde présentation systématique le lendemain ; une montée à l'étage systématique ; une possibilité de remise à des tiers clairement identifiés (voisin, gardien...) ; en marge, une présentation des colis sur rendez-vous. Ces nouveaux services augmentent significativement la capacité de La Poste à livrer à domicile et réduisent, en contrepartie, les déplacements au bureau de poste et les files d'attente associées. Ils favorisent particulièrement les personnes à mobilité réduite.

Données clés

Auteur : [M. Manuel Valls](#)

Circonscription : Essonne (1^{re} circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 119494

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 février 2007, page 2021

Réponse publiée le : 15 mai 2007, page 4527