



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 21045

Texte de la question

M. Manuel Valls attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi 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 toute 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 stratégique pour ces dernières qui sont en perte d'autonomie. Dès lors, il s'interroge à savoir si le Gouvernement soutient ce procédé ou s'il entend demander son retrait.

Texte de la réponse

Les obligations de service universel confiées à La Poste par l'État sont la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux dans le cadre des tournées régulières. Le service universel postal est assuré dans le respect des principes d'égalité de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes déterminées. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs. Ils sont assurés tous les jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles (art. L. 1 du code des postes et des communications électroniques). ColiPoste, service de livraison de colis aux particuliers en 48 heures, propose, au travers de sa gamme Colissimo, un certain nombre de produits relevant du service universel. La Poste s'est engagée, dans ce cadre, sur des objectifs de qualité de service et de satisfaction de la clientèle. Dans le département de l'Essonne (91), qui représente 10 % du trafic de la région Île-de-France, la qualité de service continue de progresser puisqu'en 2007, 90,6 % des envois Colissimo y ont été présentés dans le délai de référence de 48 heures et qu'au 1er trimestre 2008, ce taux atteignait 91,6 %. Les efforts réalisés pour une livraison effective au domicile du destinataire ont permis de réduire le pourcentage de colis mis en instance dans les bureaux de La Poste de 14,18 % en 2007 à 13,36 % sur le 1er trimestre 2008. La Poste doit s'efforcer de prendre des mesures adaptées pour assurer la distribution en toutes circonstances, y compris en cas d'absence inopinée d'un agent de distribution. La distribution des colis est réalisée en majorité par des agents de La Poste mais également avec le renfort de sociétés locales de transport qui doivent répondre à un cahier des charges rigoureux, et appliquer les mêmes procédures de traitement que les agents de La Poste. Ces sociétés sont soumises à des contrôles précis, notamment dans le cadre de la certification ISO-9001-2000 des sites ColiPoste. Cette sous-traitance permet, sur le plan opérationnel, un ajustement en cas de variation du trafic. Un suivi informatique, de bout en bout de la chaîne de traitement des colis, permet de surveiller précisément la qualité de la prestation rendue et de corriger les anomalies éventuelles relevées en matière de 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. La livraison à domicile des Colissimo reste au centre des préoccupations de La Poste. La Poste a lancé depuis quelques années des expérimentations qui 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 devraient augmenter significativement la capacité de La Poste à livrer à domicile et devraient réduire, en contrepartie, les déplacements au bureau de poste et les files d'attente associées. Ils ont vocation à favoriser particulièrement les personnes à mobilité réduite. Ces expérimentations sont désormais étendues à l'ensemble du territoire.

Données clés

Auteur : [M. Manuel Valls](#)

Circonscription : Essonne (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21045

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 avril 2008, page 3173

Réponse publiée le : 27 janvier 2009, page 771