



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

colis et courrier

Question écrite n° 47561

### Texte de la question

M. Daniel Paul appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la possibilité d'accès aux boîtes aux lettres de particuliers, homologuées par la Poste, par des agents de sociétés de distribution sous-traitantes. En cas de perte ou de vols de colis ou de courriers, ces sociétés sont dans l'impossibilité de renseigner les destinataires floués, faute de traçabilité. La Poste devrait veiller à ce qu'un contrôle plus strict de la traçabilité des colis et des courriers distribués, soit opéré par les sociétés sous-traitantes. Il lui demande donc quelles mesures il compte prendre pour que la Poste exige, des sociétés sous-traitantes, la mise en place d'un système de traçabilité des colis et courriers dont elles sont responsables.

### Texte de la réponse

La Poste, prestataire du service universel, dispose, depuis la décision n° 06-1091 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) en date du 26 octobre 2006, d'une autorisation d'exercer la prestation de services postaux non réservés relatifs aux envois de correspondance, conformément aux articles L. 3 et L. 1 du code des postes et des communications électroniques. Cette décision précise les caractéristiques de l'activité autorisée, les procédures de traitement des réclamations et les modalités de contrôle de l'ARCEP. A ce titre, La Poste, comme les opérateurs de services postaux titulaires d'une autorisation, est soumise aux dispositions de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code précité, qui précisent l'obligation « d'identifier le prestataire traitant les envois de correspondances par voie de marquage des objets traités ou par tout autre procédé équivalent ». Ainsi, les courriers qui relèvent de ces dispositions disposent dans la mesure où la prestation le prévoit, d'un système de traçabilité permettant l'identification de La Poste en tant que prestataire de service. Sauf situations tout à fait exceptionnelles, les agents de La Poste acheminent la quasi-totalité de ces courriers. La majorité des colis distribués par les services de La Poste et/ou par des sous-traitants font également l'objet, grâce à un code à barres, d'un flashage aux différentes étapes de l'acheminement ou de la mention du logo La Poste sur les étiquettes. Les sous-traitants ont recours au même matériel permettant le flashage des colis suivis et l'intégration des données dans le système d'information renseignant les clients. Dans le cadre de cette autorisation, La Poste s'engage également à permettre aux utilisateurs de ses services postaux un accès simple, transparent et gratuit aux procédures de traitement des réclamations. Celles-ci sont écrites et communicables sur simple demande. Elles fournissent les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et comportent les délais de réponse. En cas de pertes ou de vols de colis ou de courriers distribués pour son compte, La Poste demeure en charge du traitement des réclamations, et peut se retourner contre ses sous-traitants. La sous-traitance de l'activité de distribution n'exonère pas La Poste de la responsabilité du traitement des réclamations et les particuliers peuvent donc faire des réclamations auprès de La Poste, même lorsque les courriers ou colis ont été acheminés par des sous-traitants. Enfin, les boîtes aux lettres des particuliers ne sont pas homologuées par La Poste mais doivent répondre aux dispositions de l'article R. 111-14-1 du code de la construction et de l'habitation qui impose aux immeubles d'habitation dont le permis de construire a été déposé postérieurement au 12 juillet 1979 d'être équipés d'une boîte aux lettres normalisée accessible pour le préposé à la distribution

(normes AFNOR NF D. - 404 et NF D. - 405).

## Données clés

**Auteur :** [M. Daniel Paul](#)

**Circonscription :** Seine-Maritime (8<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 47561

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** Industrie et consommation

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 28 avril 2009, page 3987

**Réponse publiée le :** 15 décembre 2009, page 12018