



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

colis et courrier

Question écrite n° 72440

Texte de la question

M. Pascal Popelin appelle l'attention de M. le ministre de la ville, de la jeunesse et des sports sur les problèmes de distribution du courrier et des colis opérés par l'intermédiaire d'opérateurs privés, auxquels sont régulièrement confrontés les habitants de certains quartiers, comme tel est notamment le cas dans la commune de Clichy-sous-Bois, située dans la circonscription dont il est l'élu. Certains de ces opérateurs font délibérément le choix de ne pas desservir les quartiers et les bassins de vie où les conditions de sécurité de leurs livreurs et des marchandises acheminées ne seraient, à leurs yeux, pas suffisamment garanties. Sans remettre en cause la liberté dont ils disposent quant au périmètre de leur offre de desserte, il regrette vivement les ruptures d'égalité et le renforcement du sentiment d'exclusion générés par ces restrictions de service. Il souhaite également pointer les dérives et les nombreux abus auxquels elles donnent lieu. D'après divers témoignages portés à sa connaissance en effet, les clients concernés par ces limitations ne seraient régulièrement informés qu'*a posteriori*, c'est-à-dire seulement après s'être acquittés des frais de livraison demandés par l'opérateur pour une offre de distribution spécifique, alors que leur lieu d'habitation n'est en réalité pas desservi. Ils se voient alors dans l'obligation, pour récupérer leurs colis, de se rendre directement au centre de gestion départemental de ces organismes, parfois éloignés de leur domicile. Outre les contraintes de déplacements qui se posent dans ce cadre aux intéressés, il dénonce avec force le procédé commercial douteux consistant à faire payer un service dont on sait à l'avance qu'il ne pourra être rendu. Dans ce contexte, il souhaiterait avoir connaissance des mesures qui pourraient être envisagées pour d'une part, permettre à tous les Français d'avoir accès à un niveau égal de service, y compris pour ce qui est des offres commerciales, et d'autre part, contraindre les opérateurs privés à davantage de transparence sur les modalités de livraison auxquelles les particuliers ont véritablement accès dans le cadre de leur offre commerciale.

Texte de la réponse

L'article 15 de la loi no 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine vise précisément à lutter contre la discrimination selon le lieu de résidence. Il a modifié la loi no 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation du droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ainsi que l'article L. 225-1 du code pénal pour inclure le lieu de résidence parmi les critères susceptibles de caractériser une discrimination entre les personnes. La loi entend ainsi, compte tenu de la diversité des territoires et de leurs ressources, « concourir à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la politique d'intégration et à la lutte contre les discriminations dont sont victimes les habitants des quartiers défavorisés, notamment celles liées au lieu de résidence et à l'origine réelle ou supposée ». La seule exception, prévue par l'article 225-3 6° du code pénal, concerne les situations dans lesquelles la personne chargée de la fourniture d'un bien ou service se trouve en situation de danger manifeste. Elle est d'interprétation stricte. Par ailleurs, selon l'article L. 121-2 2° du code de la consommation, une pratique commerciale est trompeuse si lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant, notamment, sur les conditions de vente, de paiement et de livraison d'un bien ou d'un service. Enfin, il convient de rappeler qu'en ce qui la concerne, La Poste, opérateur désigné du service universel postal, est

tenue d'assurer la distribution du courrier et des colis en tout point du territoire national. Selon l'article L. 1 du code des postes et communications électroniques, le service universel postal garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminée. Lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de La Poste, le service universel est interrompu ou perturbé, La Poste prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais. Elle informe le ministre chargé des postes et l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes des mesures prises et des délais nécessaires pour rétablir le service.

Données clés

Auteur : [M. Pascal Popelin](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72440

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Ville, jeunesse et sports

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 14 juillet 2015

Question publiée au JO le : [13 janvier 2015](#), page 149

Réponse publiée au JO le : [14 mars 2017](#), page 2219