ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 2503

Texte de la question

M. François Vannson attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le fait que La Poste a fait discrètement disparaître de la liste des produits le dispositif « Coliéco », première gamme de prix offerte aux usagers pour l'envoi de petits colis, pour lui substituer avec autorité la gamme « Colissimo » avec des majorations tarifaires différenciées suivant différents critères dont la hausse de tarifs peut aller jusqu'à 25 %. L'amélioration du service pour justifier de cette nouvelle hausse des tarifs ne résiste pas à l'épreuve des faits et, de surcroît, certaines prestations connexes, qui tendent à justifier ces produits à forte valeur ajoutée, ne sont pas recherchées par tous les usagers. Certains usagers, soit des particuliers aux revenus modestes, soit des artisans et/ou commerçants de PME ou PMI, considèrent qu'ils ne peuvent pas supporter financièrement cette hausse des tarifs qui n'est pas sans conséquence sur la gestion financière de leurs entreprises puisque, dans certains cas, le port coûte plus cher que le produit transporté. Cette situation est d'autant plus surprenante qu'il semblerait que le Coliéco ait été conservé pour les entreprises de vente par correspondance, fortes utilisatrices de ce type d'envoi. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer si La Poste se serait pas fondée à proposer, à tous ses clients sans ségrégation, deux produits bien différentiés permettant ainsi aux utilisateurs, qu'ils soient particuliers ou professionnels, d'avoir le choix entre un service de base, type « Coliéco », et un service aux prestations plus étendues, type « Colissimo », pour ceux qui le désirent.

Texte de la réponse

Au début de l'année 2006, La Poste a supprimé l'offre économique Coliéco, qui est fournie en concurrence et ne relève pas du service universel postal, parce qu'elle ne répondait plus aux besoins d'une majorité de clients et en application du nouveau régime de responsabilité imposé aux opérateurs postaux par la loi de régulation postale du 20 mai 2005. En effet, cette offre, qui ne proposait ni assurance intégrée (en cas de perte, spoliation, détérioration), ni preuve de dépôt ou de distribution, ni suivi, n'aurait pas permis à La Poste d'engager sa responsabilité. Par ailleurs, une modification de l'offre Coliéco, visant à prendre en compte les évolutions législatives, aurait impliqué un ajustement tarifaire qui l'aurait portée à des tarifs proches de ceux des offres avec suivi, ce qui n'aurait il pas été très compréhensible pour les clients car la différence de niveau de service est significative. Le différentiel tarifaire entre l'offre colis économique et l'offre Colissimo s'établit en moyenne à 1,05 euros, ce qui apparaît justifié, compte tenu des services à valeur ajoutée intégrés dans l'offre Colissimo. Il faut noter, par ailleurs, que les associations de consommateurs ont été informées à deux reprises, au cours de l'année 2005, des axes d'évolution envisagés pour la gamme nationale Colis 2006 proposée au guichet, et qu'aucune n'a émis d'opposition ou de remarques à ce sujet. La gamme des produits destinés aux entreprises est différenciée de celle des particuliers, qui n'émettent que des envois individuels ou en petit nombre, notamment en raison du moindre coût de traitement des envois de cette catégorie de clientèle. Des ajustements tarifaires devraient, toutefois, intervenir sur les offres du service universel afin de prendre en compte les évolutions de coûts et d'assurer une meilleure cohérence tarifaire entre les différentes gammes de produits vendus au guichet. Il faut signaler, enfin, que l'évolution tarifaire des produits du service universel est inférieure à l'évolution de l'indice des prix des services. La Poste souhaite poursuivre ce mouvement, opéré sur l'offre

nationale proposée au guichet, en recentrant sa gamme sur les services nationaux « 48 heures suivis », qui deviennent progressivement la norme du marché.

Données clés

Auteur : M. François Vannson
Circonscription : Vosges (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 2503
Rubrique : Postes
Ministère interrogé : Économie, finances et emploi
Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 7 août 2007, page 5116
Réponse publiée le : 6 novembre 2007, page 6869