



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

colis

Question écrite n° 30535

Texte de la question

M. Philippe Cochet appelle l'attention de M. le ministre du redressement productif sur les plaintes de nombreux usagers concernant le non-respect par la Poste de ses conditions générales, notamment s'agissant des conditions de distribution des colis. Les usagers déplorent que lorsque la taille du colis dépasse celle de la boîte aux lettres du destinataire, les agents procèdent systématiquement à leur mise en instance, sans même faire une tentative de la remise directe au destinataire. Cette façon de procéder est source de nombreux inconvénients pour les usagers qui se voient ainsi contraints de se rendre expressément au bureau de postal pour récupérer le colis. Or, aux termes de l'avis de l'ARCERP en date du 16 octobre 2012, cette autorité recommande à la Poste « d'appliquer ses conditions générales de vente en ne mettant en instance les envois non remis contre signature et concernés par les stipulations de l'article 3-2-3 des conditions générales de vente [...] que lorsque la distribution s'avère impossible c'est-à-dire, après épuisement des solutions alternatives à la distribution aux boîtes aux lettres prévues par le même article 3-2-3 ». Il lui demande par conséquent de lui indiquer les moyens qu'il compte mettre en place pour voir la Poste assurer une exécution des prestations conforme à ses conditions générales de vente.

Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales a transformé La Poste en société anonyme et a réaffirmé l'ensemble des missions de service public qui lui sont confiées, en particulier le service universel postal qui est défini à l'article L.1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE). Dans ce cadre, La Poste se doit d'offrir des services postaux de qualité déterminée, à des prix abordables, 6 jours sur 7, sur l'ensemble du territoire. L'Etat reste particulièrement attaché à la qualité du service universel postal, qui constitue un des éléments de la performance des acteurs économiques. Cet attachement se traduit en particulier dans le cadre de la conclusion du contrat d'entreprise 2013-2017 entre l'Etat et La Poste qui définit les modalités précises de mise en oeuvre de la mission de service universel postal. Ainsi, afin de répondre aux attentes de fiabilité des consommateurs, le nouveau contrat d'entreprise définit une trajectoire de qualité de service volontariste qui prévoit en particulier un objectif de qualité de service de 88 % en J+2 pour les colis affranchis au guichet, et pour les colis affranchis en ligne, un taux de 90 % en J+2 à l'horizon 2015. Dans le but de renforcer la gouvernance et le suivi des missions de service public confiées au groupe La Poste, le contrat d'entreprise 2013-2017 prévoit la mise en place d'un comité de suivi de haut niveau qui se réunira annuellement et sera présidé par le ministre chargé des postes. La Poste propose des services de livraison de colis dans le cadre du service universel postal, ainsi qu'aux entreprises de vente à distance. Chaque jour, La Poste livre plus d'un million de colis pour les expéditeurs particuliers et pour les plus grands noms du e-commerce. L'offre Colissimo comprend plusieurs services de livraison, dont un service comprenant une livraison à l'adresse contre signature et un service permettant une livraison sans signature par simple dépôt dans la boîte aux lettres du destinataire. Pour des raisons de coûts, la livraison en boîte aux lettres et /ou au destinataire est une priorité pour La Poste. Elle demande aux facteurs de se présenter à l'adresse de livraison pour une tentative de remise en mains propres. En cas d'impossibilité de livraison, parfois après deux tentatives sur deux jours

ouvrables consécutifs, les colis sont mis à la disposition de leurs destinataires dans le bureau de poste dont ils dépendent. Le pourcentage de colis Colissimo effectivement livrés à domicile augmente chaque année depuis près de 10 ans. Il est passé de 86,3 % en 2006 à 89,4 % en 2012 et dépasse 90 % au 1er semestre 2013. Aujourd'hui plus de 9 Colissimo sur 10 sont bien livrés à l'adresse de destination. Pour les envois à livrer sans signature du destinataire, et qui peuvent donc en général être déposés dans sa boîte aux lettres, ce taux dépasse 95 %. Lorsqu'il n'a pas été possible de livrer un colis à son destinataire, La Poste met progressivement en place le dépôt d'un avis de passage dans sa boîte aux lettres, ce qui permet à celui-ci de demander sur internet une nouvelle livraison, à une date de son choix ou de choisir le bureau de poste où le colis sera mis à sa disposition.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Cochet](#)

Circonscription : Rhône (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30535

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Redressement productif

Ministère attributaire : Redressement productif

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 juin 2013](#), page 6611

Réponse publiée au JO le : [12 novembre 2013](#), page 11859