



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Chronopost et refus de livraison dans certains quartiers de Saint-Denis

Question écrite n° 3331

Texte de la question

M. Stéphane Peu attire l'attention de M. le ministre de la cohésion des territoires sur la liste de quartiers que la société de transport Chronopost a décidé arbitrairement de ne plus desservir. L'entreprise Chronopost, filiale du groupe GeoPost, branche du groupe La Poste, a en effet annoncé la semaine dernière ne plus proposer de livraisons de colis dans certains quartiers de la ville de Saint-Denis, et notamment le quartier Delaunay-Belleville et la cité des Francs-Moisins. Cette décision s'est faite sans concertation avec les acteurs locaux - municipalité, commissariat et préfecture - mettant élus et habitants face au fait accompli. En conséquence, des utilisateurs du service de livraison ont payé des montants importants pour leurs livraisons et sont néanmoins contraints de récupérer leurs colis à plusieurs kilomètres de chez eux. Si Chronopost est une entreprise privée, elle n'en demeure pas moins propriété de la Poste, entreprise publique financée par l'État et aux missions de service public. Les habitants ne comprennent pas que le service de livraison, qui a historiquement relevé du service public, ne soit plus assuré par cette entreprise. Une fois de plus, ce sont les territoires souffrant le plus d'un manque de service public qui sont la cible de discrimination. Face à cette inégalité de traitement manifeste et à la demande d'habitants de la ville, le délégué du Défenseur des droits en Seine-Saint-Denis s'est saisi de ce dossier. Il souhaite connaître sa position et les mesures qu'il envisage de prendre pour assurer à tous les habitants un retour à une situation normale au plus vite.

Texte de la réponse

L'article 15 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine vise à lutter contre la discrimination selon le lieu de résidence. Il a modifié la loi n° 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 L225-1 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. L'activité de Chronopost, filiale de GeoPost qui est la branche express du Groupe La Poste, a pour objet d'assurer, non seulement la livraison de colis, de biens de consommation courante, mais également celle de biens dits « attractifs » pouvant présenter une certaine valeur marchande aux yeux du public et cela en quelque lieu que ce soit. Cette activité est distincte de celle assurée par d'autres entités du Groupe dans le cadre du service universel postal et les autres expressistes sont confrontés aux mêmes difficultés. Durant l'année 2016, sur le territoire national, 51 chauffeurs de Chronopost ont été victimes de vols avec violence, représentant 3.437 envois volés et 51 dépôts de plainte, sans tenir compte des cas de vols avec effraction. Sur ces deux dernières années, les faits avec violence (commis sur la voie publique) enregistrés chez Chronopost, ont augmenté de 60 % au niveau national et de 40 % en Ile de France. Dans ce contexte difficile, Chronopost entend réaliser ses

missions, en veillant à réduire les risques, afin de permettre à ses chauffeurs d'effectuer leurs livraisons dans les meilleures conditions et de garantir aux clients finaux que les objets commandés leur seront effectivement livrés. Lorsque des violences ou des menaces ont pesé sur les chauffeurs, au point que leur sécurité n'était plus garantie, les services de Chronopost ont pu être temporairement restreints. Des alternatives sont alors proposées aux clients concernés par les restrictions affectant l'organisation de la livraison des colis, sous forme de mises à disposition des envois en point relais via le réseau « Pick-up Services », voire en bureau de poste ou au sein d'une agence de Chronopost. Les clients destinataires de ces livraisons sont informés par SMS, mail et téléphone de la mise à disposition de leurs colis en point de proximité. La livraison dans ces points relais constitue un mode de livraison qui présente l'avantage, pour les particuliers et les e-commerçants, d'offrir plus d'amplitudes horaires mais également, la sécurisation du dépôt. Interrogée par le ministre chargée des postes, l'entreprise indique qu'elle est consciente de l'impact que de telles mesures ont pour ses clients, et qu'elle s'efforce de les limiter à des périmètres restreints, évitant ainsi de pénaliser des quartiers entiers. La durée de ces restrictions dépend de dispositions qui visent à remédier à l'insécurité et qui relèvent des pouvoirs publics et des autorités locales, avec lesquels l'entreprise est en relation étroite afin de vérifier les conditions des opérations de livraison.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Peu](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (2^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3331

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Cohésion des territoires](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 novembre 2017](#), page 5803

Réponse publiée au JO le : [8 janvier 2019](#), page 90