



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Délais de livraison trop longs des colis postaux à La Réunion

Question écrite n° 8528

Texte de la question

M. David Lorion attire l'attention de M. le ministre de la cohésion des territoires sur les délais de remise des colis postaux arrivant à La Réunion par la voie aérienne ou maritime. Il semble que les colis taxables (environ 450 par jour) subissent tout particulièrement des retards de livraison allant de dix à quinze jours, voire parfois plus. Certains colissimo peuvent ainsi rester bloquer sous statut « en cours de dédouanement ». Les services de La Poste affirment pourtant présenter les factures des colis aux services douaniers dans les quarante-huit heures après leur arrivée sur l'île. La douane réfute pour sa part tout retard de traitement puisqu'elle l'estime d'un à deux jours. Dans une récente pétition, les clients réunionnais concernés ont exprimé aux élus et aux deux parties en présence leur vif mécontentement concernant cette dégradation du service de livraison. Il lui demande d'intervenir auprès de la direction de La Poste et de son homologue de l'économie et des finances afin que soient clarifiées les responsabilités de chacun et que le processus de traitement des colis retrouve, à La Réunion, des délais normaux.

Texte de la réponse

La loi du 9 février 2010, qui a transformé La Poste en société anonyme, a également confirmé les quatre missions de service public confiées à l'entreprise : le service universel postal, le transport et la distribution de la presse, la contribution à l'aménagement du territoire et l'accessibilité bancaire. S'agissant du service universel postal, en particulier l'acheminement des colis en direction des départements d'outre-mer, dans le cadre des opérations de dédouanement des colis, La Poste confie la mission de vérification de l'exhaustivité des documents nécessaires à l'expéditeur du colis, y compris les factures. Aussi, lors de la réception de l'objet, La Poste est parfois amenée à réclamer ces documents à l'expéditeur ou au destinataire. Cette opération de rapprochement entre la facture et le colis, qui permet l'établissement de l'octroi de mer, peut ainsi nécessiter plusieurs jours selon le délai de réponse de l'expéditeur aux sollicitations de La Poste, ce qui allonge le délai de livraison du colis. Par ailleurs, s'agissant en particulier de l'acheminement des courriers et colis vers La Réunion, celui-ci a été perturbé, début 2018, à la fois par les conditions climatiques, à savoir des mouvements neigeux en région parisienne et des événements cycloniques à La Réunion, mais également par un mouvement de grève à Air France. Ces événements ont provoqué des retards dans l'acheminement des courriers et colis en direction de la plateforme de tri et de distribution située à Saint Denis. Ces perturbations conjuguées aux vacances australes de janvier, où les effectifs de dédouanement de La Réunion sont traditionnellement plus faibles, ont contribué à allonger de façon très marquée les délais de livraison de colis vers les particuliers et les entreprises. En parallèle, en concertation avec les services douaniers, La Poste a adopté des mesures de correction fin janvier 2018, qui ont permis la résorption, dès mars, du retard accumulé dans l'acheminement des courriers et colis. Par ailleurs, le suivi des livraisons en cours fait désormais l'objet d'un pilotage local par les services des douanes et de La Poste. L'Etat demeure très attentif au bon accomplissement par La Poste des missions de service public qui lui ont été confiées, en particulier à la continuité du service universel postal.

Données clés

Auteur : [M. David Lorion](#)

Circonscription : Réunion (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8528

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : [Cohésion des territoires](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 mai 2018](#), page 4131

Réponse publiée au JO le : [11 septembre 2018](#), page 8022