

15ème législature

Question N° : 3117	De Mme Clémentine Autain (La France insoumise - Seine-Saint-Denis)	Question écrite
Ministère interrogé > Cohésion des territoires		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > postes	Tête d'analyse >Livraison colis Seine-Saint-Denis	Analyse > Livraison colis Seine-Saint-Denis.
Question publiée au JO le : 21/11/2017 Réponse publiée au JO le : 13/03/2018 page : 2113 Date de changement d'attribution : 19/12/2017		

Texte de la question

Mme Clémentine Autain alerte M. le ministre de la cohésion des territoires sur la question de la livraison des colis par les services du groupe La Poste dans certains quartiers de Seine-Saint-Denis. De nombreuses personnes se plaignent de problèmes de livraisons récurrents auxquels ils sont confrontés. Dernièrement, des colis d'habitants de Villepinte ou de Saint-Denis n'ont pas été livrés à domicile mais seulement récupérables au sein d'une agence postale. Certains quartiers, jugés « sensibles » par le groupe La Poste, ne sont plus livrés. Les habitants se trouvent démunis face à cette situation. Les problèmes de sécurité que rencontrent certains postiers ne doivent pas être minimisés. Toutefois, les habitants ne peuvent pas être entièrement privés de ce service. Ils ne doivent pas payer le manque de moyens alloués par l'État à certains quartiers de Seine-Saint-Denis, où les habitants ont déjà des difficultés à accéder à l'emploi, aux services publics, aux médecins ou à un logement. Cette discrimination territoriale est d'autant plus insupportable que dans le même temps, le groupe La Poste prévoit d'ouvrir au dimanche la livraison de colis dans 15 villes de France, dont Paris, ainsi que dans toute l'Île-de-France. Le groupe La Poste devrait avant toute chose tout mettre en œuvre pour assurer une distribution des colis à domicile dans tous les territoires de France. Les habitants de Seine-Saint-Denis ont le droit à la même qualité de service que l'ensemble des usagers. Elle lui demande donc d'assurer la publicité de la liste des quartiers jugés sensibles et de mettre fin à cette discrimination territoriale.

Texte de la réponse

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 des communications électroniques (CPCE), 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 déterminées. L'article L. 3-2 du CPCE précise également que toute prestation de services postaux est soumise aux règles suivantes : garantir la sécurité des usagers, des personnels et des installations du prestataire de service. Conformément à cette disposition, l'article 3.2.5 des conditions générales de vente de La Poste prévoit, qu'en présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boîte aux lettres du destinataire présente des difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution, La Poste sera, le cas échéant, exonérée de son engagement de délai et se réserve le droit d'aménager la distribution. Ainsi, la non-exécution ou l'exécution seulement partielle du service peut découler en l'espèce du devoir qu'a l'employeur de protéger la santé et la sécurité de ses salariés. Dans ce cas, La Poste avertit, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de

distribution. Les envois sont conservés et retirés par ce dernier, dans des conditions prévues à l'article 3.2.8 des conditions générales de vente de La Poste (modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis de passage). La Poste, interrogée sur les circonstances des difficultés de livraison auxquelles elle a été confrontée en Seine-Saint-Denis, a signalé neuf incidents survenus avec ses véhicules au cours des deux derniers mois de l'année 2017, dont trois sur la commune de St-Denis, un sur Drancy, un sur Sarcelles, deux sur Pantin, un sur Villetaneuse et le dernier sur Livry-Gargan. Ces incidents correspondaient à des vols, jusqu'à 65 colis le 14 décembre, dont deux avec violence sur le livreur (un à main armée et un autre à l'aide d'une barre de fer ayant entraîné une hospitalisation du livreur). Au total, sur les deux derniers mois de 2017, le nombre de clients ayant subi un préjudice avec le vol de leur colis a été limité à 180 et aurait quasiment doublé si un lot de 177 colis volés n'avait pu être retrouvé. Face à ces difficultés, le délégué aux relations territoriales de Seine-Saint-Denis, en lien avec les directions opérationnelles de La Poste, a multiplié les rencontres avec les élus, notamment ceux de la ville de St Denis, pour d'une part, expliquer les raisons d'interruption de service et, d'autre part, engager une réflexion commune pour la recherche de solutions alternatives de livraison. Le ministre a demandé à La Poste qu'elle le tienne régulièrement informé ainsi que l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes, des interruptions de la distribution, qui doivent rester exceptionnelles et proportionnées.