

De : Florian CIMETIERE

Envoyé : jeudi 22 septembre 2011 19:15

Nous avons vu que René avait rapidement réagit à notre communiqué et qu'il avait interrogé un responsable de ColiPoste.

Je l'ai lu - avec beaucoup d'attention naturellement - et ITinSell souhaiterait réagir aux explications de Geraud Felgines qui n'ont pas satisfait nos attentes ni celles de nombreux e-commerçants ! Notre réponse est ci-dessous, je reste bien sûr à votre disposition si vous souhaitez avoir plus de détails.

1° Concernant la suppression du délai garanti de livraison de 48h, M. Felgines n'apporte en réalité aucune explication à cette modification. Selon ses affirmations, si 95% des colis arrivent dans les délais et qu'il est confirmé que le Groupe La Poste travaillera à l'amélioration de ce chiffre, pourquoi le retrait de la garantie ?! Ca n'a strictement aucun sens !

En réalité, le chiffre de 95% est erroné, iTrack® a relevé pour les délais de livraison 17% de retard sur l'année 2010, sur l'ensemble de ses clients (plus de 200 comptes). Pour corroborer cette statistique, voici les chiffres publiés par La Poste elle-même sur les délais de livraison des colissimo guichet. Le circuit d'acheminement d'un colissimo guichet et d'un colissimo professionnel étant le même.

Délais d'acheminement pour colissimo guichet	2009	2010
J+2	87,7%	84,8%
J+3	96,6%	95,2%
J+4	98,9%	98,3%
J+7	99,9%	99,8%

Source : http://www.laposte.fr/legroupe/content/download/9632/69016/file/TBSU_2010.pdf

Soit un taux de retard de **15,2%** sur le colissimo guichet en 2010, on est loin des 5% annoncés. C'est pourquoi nous sommes interpellés par la suppression de cette garantie : En ne réduisant pas ses taux de retard, La Poste est-elle définitivement incapable de s'adapter à la montée en puissance du E-commerce ?

Avec **206 millions d'euros de bénéfices** sur les 6 premiers mois de l'année 2011 et **uniquement** pour l'activité colis, La Poste démontre qu'elle a les moyens d'investir dans de nouvelles infrastructures et de pouvoir garantir une qualité de service digne de ce nom ! Source : <http://www.laposte.fr/legroupe/Nos-informations-financieres/Actualites-et-communiqués-de-presse/2011/Resultats-du-1er-semester-2011-du-Groupe-La-Poste>

Les e-commerçants n'ont pas à subir les conséquences des problèmes organisationnels de ColiPoste en voyant une **offre Colissimo vidée d'une bonne partie de sa substance** ! Alors que ces derniers doivent désormais garantir des délais de livraison depuis la **Loi Châtel de 2008, leur principal partenaire logistique se détourne de cette responsabilité**. C'est insensé !

2° Sur la suppression du délai indicatif et de toute indemnisation pour les colis en retard à destination ou en provenance de Corse **sans aucune contrepartie (le prix reste le même !)**, cette décision est profondément injuste et démontre le manque de considération que peut avoir la Poste pour ses usagers. Pendant plusieurs décennies, ColiPoste s'est engagée sur le délai de livraison de ses colis pour la Corse ; Aujourd'hui en 2011, alors que les moyens de communication, d'organisation sont nettement plus perfectionnés, pourquoi un tel retour en arrière ?

Depuis le 2 juin 2009, « **l'offre Colissimo à l'international intègre un engagement de délais sur 15 destinations**, soit près de 80 % du volume à l'international » *Source : <http://www.laposte.fr/legroupe/Nos-activites/Colis-Express/ColiPoste>* , nos compatriotes corses apprécieront de savoir que ColiPoste s'engage sur des délais à l'international mais plus à destination de l'île de Beauté !

Plus généralement, nous attirons l'attention sur le manque de lisibilité de la stratégie de ColiPoste : **Le transporteur continuera à s'engager sur des délais à l'international mais plus au national.**

3° La diminution des indemnisations est à mettre en perspective avec :

- **Le manque à gagner par les e-commerçants vis-à-vis de ses clients livrés en retard** (20% des e-consommateurs refusent de commander à nouveau sur un site après l'apparition d'un retard. 42% attendent une compensation sous forme de cadeau ou de remise si un retard se produit. *Source : Sondage IFOP L4 Epsilon Octobre 2009*).
- **Le temps de traitement humain d'une réclamation** (l'ouverture, le suivi et l'archivage d'une réclamation prennent déjà tellement de temps que nombreux sont les e-commerçants qui ne le font pas, d'où l'intérêt d'iTrack®)

Avec une diminution de l'indemnisation à 25% pour du J+3 et un prix moyen du colis à 6€, le montant du remboursement sera de... **1,5€** ! Le e-commerçant qui aura ouvert une réclamation manuellement perdra de l'argent au final ! Ce qui est paradoxal, **c'est qu'en voulant décourager les utilisateurs d'ouvrir des réclamations, ColiPoste rend ITinSell incontournable car notre système restera le seul moyen pour les vendeurs en ligne de continuer à traiter leurs litiges de manière rentable** (modèle économique au succès, comme wizishop).

Il n'empêche qu'ITinSell n'avait guère besoin de cette publicité pour se développer sereinement et que sur le fond, ces modifications restent intolérables pour les droits des e-commerçants !

Au vu de son positionnement sur le marché et de son implantation historique, La Poste est en **situation de position dominante**. Cette position dominante lui impose une **irréprochabilité dans ses pratiques commerciales et contractuelles**. Des dizaines de milliers de sociétés sont tributaires de leurs CGV et n'ont pas la possibilité de négocier l'application des clauses ! La Poste peut donc imposer ses volontés contractuelles à des clients qui n'auront guère le choix de les contester – d'autant plus avant les fêtes...

En tant qu'opérateur unique dans la gestion des litiges de livraison, nous avons constaté ces trois dernières années que **La Poste s'affranchissait régulièrement des bonnes pratiques commerciales et de ses devoirs juridiques**. Ces nouvelles conditions en sont une nouvelle illustration. Depuis la loi LME de 2008, les sociétés en situation de position dominante peuvent être sanctionnées lorsqu'elles appliquent dans leur contrat avec des professionnels des clauses abusives. En l'espèce cette modification se heurterait à une recommandation particulière de la Commission des clauses abusives :

« B. – L'élimination des contrats proposés par les transporteurs terrestres de marchandises et les commissionnaires de transport des clauses ayant pour objet ou pour effet:

6° de fixer ou limiter à un chiffre trop bas l'indemnité due par le contractant professionnel en cas de perte, d'avarie ou de retard; »

Source : <http://www.clauses-abusives.fr/recom/82r01.htm>

Il est encore prématuré pour entrer dans les détails juridiques mais il est certain que les changements de ColiPoste sont contraires à de nombreuses obligations juridiques. Lorsque nous

aurons terminé notre analyse avec l'aide de nos conseils juridiques, nous serons en mesure d'apporter plus d'éléments. **Nous appelons tous les e-commerçants qui le souhaitent à nous contacter s'ils désirent se joindre à notre action, nous avons déjà été rejoints par certains de nos clients souhaitant contester juridiquement les changements des CGV ColiPoste.**

Bien cordialement,

M. Florian CIMETIERE



Co-Fondateur

www.itinsell.com

