

## COLIPOSTE DÉGRADE SES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ ENVERS SES CLIENTS PROFESSIONNELS

▪ ITinSell, opérateur spécialisé dans la gestion des litiges transporteurs et le contrôle de qualité de service des livraisons réagit aux modifications contractuelles du transporteur ColiPoste

Lyon (69) - Le 21 Septembre 2011

A partir du 1<sup>er</sup> Novembre 2011, ColiPoste filiale du Groupe La Poste pour le transport du colis modifiera sa politique de garantie des Colissimo livrés hors-délais pour les entreprises :

1° La Poste se **désengage** d'une « **livraison garantie** » en **48h** de livraison du colissimo et proposera uniquement un « **délai indicatif de livraison** ».

2° Les Colissimo à destination et en provenance de la **Corse** ne seront plus concernés par aucun délai indicatif de livraison et susceptibles d'aucune indemnisation en cas de retard de livraison.

3° Actuellement, un Colissimo national livré hors délai est indemnisé à hauteur de 100% des frais de port quel que soit le délai de retard. A partir de Novembre 2011, la grille d'indemnisation sera la suivante :

Colis livré à **J+3** = **25%** du montant des frais d'expédition  
Colis livré à **J+4** = **75%** du montant des frais d'expédition  
Colis livré à **J+5** = **100%** du montant des frais d'expédition  
Colis livré au-delà de **J+5** = **125%** du montant des frais d'expédition

### L'Analyse d'ITinSell

L'offre Colissimo demeure aujourd'hui le produit le plus utilisé par les professionnels de la Vente à Distance pour expédier les commandes aux consommateurs. Celle-ci se distinguait notamment par une garantie de délais de livraison de 48h en France Métropolitaine et en Corse.

Si ITinSell reconnaît la volonté apparente de ColiPoste pour clarifier son modèle d'engagement et d'indemnisation, elle ne peut que déplorer les évolutions prises sur le fond. **En l'état, les modifications présentées par la Poste sont de nature à retirer tout intérêt à l'offre Colissimo Professionnel et entraînent un déséquilibre disproportionné au détriment des expéditeurs.**

Il est inadmissible que le 1<sup>er</sup> transporteur national choisisse la voie de la facilité en se soustrayant à ses engagements de qualité et en diminuant ses indemnisations alors qu'il aurait été plus responsable d'investir dans de nouvelles infrastructures et politiques afin d'améliorer sa qualité de service. Un tel choix est à l'**opposé des standards de qualité actuels et de la dynamique du e-commerce où l'exigence en termes de services est croissante.**

Au demeurant, ces évolutions risquent de provoquer une confusion entre les Colissimo professionnels et l'offre Colissimo réservée aux particuliers. Pour ces derniers, l'offre colissimo et les garanties qui en découlent restent inchangées. Lors de leur commande sur le net, ils continueront à tort d'identifier le Colissimo comme un produit de livraison garanti en 48h.

Par ailleurs, il est difficile de comprendre pourquoi les particuliers conserveraient cette garantie de délais alors que les réseaux de distributions de Colissimo particuliers et professionnels étant les mêmes...

Les entreprises installées en Corse disposaient jusqu'alors de garanties contractuelles identiques à celles de la France Métropolitaine. Pour un coût identique, elles ne bénéficieront plus d'engagements de qualité de la part de la Société ColiPoste. Il va sans dire que les sociétés installées sur le territoire de Corse souffriront d'un **handicap concurrentiel non négligeable**.

Sur la réduction des indemnisations, il est manifeste que **ColiPoste souhaite provoquer le désintérêt de ses clients à faire valoir leur droit à réparation** :

Pour un prix moyen du colis à 6€, l'indemnisation d'un colis hors délai J+3 (plus de 60% des retards) avoisinera les 1,5€. Le coût généré par l'ouverture et le suivi humain d'une réclamation deviendrait supérieur à l'indemnisation elle-même ! En plus de son désengagement sur ses impératifs de qualité, ColiPoste mise sur le découragement de ses clients souhaitant faire appliquer les engagements contractuels. Au-delà, ColiPoste sera seul juge et partie pour déterminer le nombre de jours de retard et par conséquent le taux d'indemnisation...

La seule alternative à ces nouvelles conditions contractuelles est la résiliation pure et simple du contrat avec le transporteur. Mises en place au 1<sup>er</sup> Novembre, soit juste avant la période des fêtes, il est aisé de comprendre que peu de sociétés se risqueront à changer d'offre de transporteur à la veille d'une période si cruciale.

#### **Sur le fonctionnement du système iTrack®**

Paradoxalement, si ces nouvelles conditions compromettent le traitement manuel des réclamations, **elles rendent la gestion automatique et proactive d'iTrack® davantage incontournable**.

En effet, grâce à son modèle économique au succès, son suivi intégral et intraitable, iTrack® se voit renforcé dans la fonction de système unique pour traiter les litiges transporteurs des professionnels tout en garantissant à ses utilisateurs de réaliser des économies.

Imaginé il y a 3 ans, le fonctionnement et le modèle économique d'iTrack® démontrent leur capacité à s'adapter aux évolutions des transporteurs. **C'est pourquoi ils ne changeront pas, quoi qu'il arrive**.

#### **Sur les actions entreprises pour contester l'application de ces nouvelles conditions**

Bien que ces évolutions contractuelles renforcent l'utilité d'iTrack®, ITinSell, leader dans le traitement des litiges et le contrôle de la qualité transporteur **s'inquiète de cette dégradation des engagements de la part du transporteur ColiPoste.**

Dès l'annonce par ColiPoste de la mise en place de ces nouvelles conditions, plusieurs sociétés partenaires d'ITinSell et interpellées par le déséquilibre instauré, se sont rapprochées de nos services. Il est d'ores et déjà acquis que **des actions en justice seront entreprises d'urgence par des entreprises clientes de ColiPoste afin d'empêcher que de telles conditions abusives soient instaurées**, qui plus est juste avant la période des fêtes.

Membre de la FEVAD et défenseur des droits des E-commerçants dans le domaine du transport, **ITinSell apportera toute l'aide nécessaire aux utilisateurs d'iTrack® qui le demanderont.** En sa qualité d'opérateur unique dans la gestion de litiges transporteurs et le contrôle de qualité de livraison, ITinSell tiendra le rôle d'interlocuteur privilégié dans la résolution de ce conflit, au profit de tous les e-commerçants et clients professionnels de ColiPoste !

Pour plus d'informations, contacter :

**Florian CIMETIERE**

Directeur communication

Mail : [florian.cimetiere@itinsell.com](mailto:florian.cimetiere@itinsell.com)

ITinSell

Tour Part Dieu

129 Rue Servient

69003 LYON

*Créée en 2008 par des e-commerçants pour les e-commerçants, ITinSell connaît particulièrement les aléas de la vente en ligne. L'ingéniosité d'ITinSell est de proposer un système informatique capable de traiter de manière proactive et autonome des procédures administratives, répétitives et coûteuses mais nécessaires.*

*Le transport d'un colis est la phase délicate de toute commande online : retards, dommages éventuels, pertes, tout est possible. Afin d'aider les consommateurs et les e-commerçants à appréhender cette période incertaine, ITinSell propose de multiples outils informatiques regroupés à l'intérieur du service iTrack®.*