

Gérer les colis, un challenge pour les copropriétés

À l'ère de l'e-commerce, l'affluence des cartons et paquets perturbe la vie des immeubles. Comment, avec ou sans gardien, organiser ce flux de marchandises qui ne cesse de s'amplifier ?

PAR MARIANNE BERTRAND

C'est bien simple, le hall d'entrée est aussi encombré que la Poste ou le point relais d'à côté. » La boutade est à la mesure de l'exaspération de Colette Vernet, présidente du conseil syndical d'un petit immeuble parisien, qui a trébuché, à plusieurs reprises, sur les paquets laissés par des livreurs. La septuagénnaire travaille actuellement sur une solution de boîtes dédiées aux colis, un point qu'elle compte faire inscrire à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale. L'essor des commandes en ligne, que la crise sanitaire et le télétravail n'ont fait qu'accélérer, a en effet bousculé les habitudes de livraison dans les immeubles, au point de devenir une source de cristallisation des conflits

14,9 %

C'est la progression annuelle du nombre de colis postaux (ordinaires, express et petits paquets) enregistrée en 2021, soit un volume de 1,7 Md. À l'inverse, le volume de courrier, 7,17 Mds en 2021, est en baisse constante depuis 15 ans.
Source : Arcep

entre occupants. Dans une copropriété pourvue d'un gardien, la gestion des paquets s'en trouve facilitée, leur prise en charge faisant partie, dans certaines limites, de ses tâches (voir p. 20).

LE GARDIEN, UN PLUS, MAIS PAS LA PANACÉE

« Un gardien est perçu à cet égard comme un réel plus. J'ai le cas d'une adhérente qui a regretté son déménagement pour la seule raison que son nouvel immeuble en était dépourvu », constate David Rodrigues, responsable juridique à l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV). Pour autant, le gardien ne peut pas tout. « Qu'il soit en activité dans les étages ou en repos, il n'est pas forcément présent dans sa loge lors des livraisons,



L'AVIS DE L'EXPERT

Un équilibre à trouver dans les immeubles



ANAÏS RODRIGUEZ, directrice des métiers de la copropriété chez Syneval (courtier en syndics)

Il n'y a pas de solution idéale pour gérer l'affluence des colis en copropriété, même en présence d'un gardien, du fait des problèmes de stockage. La mise en place, sur la lancée de la crise sanitaire lorsque les paquets n'étaient plus récupérés, de boîtes à colis dans des copropriétés, apporte une réponse. A fortiori, si le syndicat s'est séparé de son gardien, et qu'il n'est pas prêt à payer un surcoût de 20 à 30 % pour une permanence, au demeurant limitée, par un employé d'immeuble ou une société prestataire.

qui se font, en outre, à des horaires devenus élastiques. Des paquets se retrouvent sur son paillason, à la merci des vols, ce qui peut le mettre en porte-à-faux », constate Alain Chérif, membre du Comité des organisations des employeurs de gardiens, concierges et employés d'immeubles (Corege). Un recadrage d'habitudes solidement ancrées est parfois indispensable. « Les occupants de l'immeuble doivent prendre conscience qu'ils ne peuvent pas exiger de leur gardien, en charge d'un service porté (voir p. 20), d'être livrés en dehors de ses horaires, ce qui est illégal, et aurait des conséquences juridiques pour le syndicat en cas d'accident », complète Martine Wakin, juriste à l'Association des responsables de copropriété (ARC).

Mais c'est surtout le stockage des colis non récupérés rapidement qui pose problème. « J'entrepasse les colis dans un cagibi de 4 m², affecté par mon contrat à l'usage de cave, où je range aussi des affaires personnelles », détaille Slavica Nikolic, gardienne de deux immeubles contigus dans le 13^e arrondissement de Paris, et présidente du Syndicat des gardiens d'immeuble et employés de maison (Udge). D'autant que la plupart des gardiens n'ont pas de loge pour servir d'entrepôt, seulement un logement de fonction.

LOCAL OU BOÎTE DÉDIÉE

L'idéal serait de prévoir un local commun affecté aux colis (vote à la majorité de l'article 25). Mais, le plus souvent, s'il reste quelques mètres carrés inutilisés dans l'immeuble, le syndicat les consacrerait au rangement des vélos et des poussettes. Reste la solution de la boîte à colis, quand la configuration du hall d'entrée s'y prête. Deux options sont envisageables. La plus répandue consiste à installer une boîte mutualisée (voir 21). L'autre en est une variante sécurisée et connec- ●●●



REPÈRES

3 SOLUTIONS POUR RÉCEPTIONNER LES COLIS

Gardien, boîtes aux lettres et/ou à colis permettent de récupérer dans l'immeuble les paquets que se font livrer les occupants. Ces solutions peuvent se cumuler, en fonction des besoins et des capacités de la copropriété. Le point sur chacune d'elles, leurs atouts et leurs limites.

PAR MARIANNE BERTRAND

Le gardien

Il doit réceptionner les colis des occupants de l'immeuble en les tenant à disposition dans sa loge (service réduit et normal), voire en les distribuant à domicile (service porté). Tout dépend de ce qui est prévu par son contrat de travail – tâches correspondant respectivement à 4, 12 ou 30 unités de valeur (UV) par lot principal, excluant les chambres de service. Le service porté, réservé aux copropriétés non équipées de boîtes aux lettres (immeubles de standing, forte proportion de personnes âgées...), se raréfie.

+ Le gardien est tenu d'accepter les colis de tous les résidents, même en cas de commandes importantes et fréquentes.

- Le gardien n'est plus tenu de prendre les colis trop volumineux (plus de 30 kg, plus de 200 cm longueur/largeur/hauteur cumulées) et les remises contre signature⁽¹⁾.

À SAVOIR : Mais rien n'interdit à un gardien de rendre service à un occupant (au besoin avec un écrit pour sceller cet accord). C'est toutefois une source de tension avec les résidents non concernés.

La boîte aux lettres individuelle

La capacité d'une boîte individuelle (alvéole) à accepter les colis dépend de sa taille, elle-même liée à la date du permis de construire de l'immeuble. Le format normalisé 26 x 26 x 34 cm⁽²⁾, obligatoire pour les immeubles construits (ou surélevés) après le 12.7.79, peut contenir plus de la moitié des colis distribués par La Poste et ses concurrents, selon le Syndicat national des industriels de boîtes aux lettres et colis (Sibco). La distribution est facilitée par la serrure générale de La Poste (service gratuit) permettant d'ouvrir la totalité des alvéoles (limitées à 40) composant la batterie d'une boîte aux lettres.

- Pour les immeubles construits avant cette date, ce format devient facultatif, même s'il est recommandé par la Poste pour faciliter les livraisons. Dans les halls, souvent réduits, il est conseillé de se référer à des normes anciennes. Le format 26 x 34 x 13 cm⁽³⁾ convient aux petits paquets, la « demi-charge », 10 x 33 x 23,5 cm⁽⁴⁾ non, d'autant que ce format ne s'insère pas dans une batterie équipée d'un système de serrure générale.

À SAVOIR : L'installation de boîtes aux lettres, s'il existe un gardien, nécessite un vote à la majorité absolue (art. 25 de la loi de 1965), voire à l'unanimité si le règlement de copropriété prévoit ce service. Elle oblige le syndicat à réorganiser les tâches du gardien car son salaire doit obligatoirement être maintenu (art. 12 de la convention collective). Il est alors conseillé de conserver ses UV pour la distribution des colis trop volumineux pour rentrer dans les boîtes aux lettres.

Le coût : de 100 à 200 € TTC par logement pour l'installation d'une boîte aux lettres, pose comprise.



ISTOCKPHOTO

La boîte mutualisée, connectée ou non

La boîte à colis mutualisée, installée à côté de la batterie de boîtes aux lettres ou insérée dans 2 ou 4 de ses alvéoles, est accessible par un badge ou un code. Certains fabricants en proposent une version connectée, soumise à des normes européennes expérimentales⁽⁵⁾. Un marché récent, dominé par Renz⁽⁶⁾, Decayeux, Edelen ou Cibox.

+ La boîte à colis connectée est plus sécurisée par rapport à une boîte mutualisée classique. Seul le destinataire du colis y a accès, via une application (ou un SMS) fournie par le fabricant, qui envoie un message (gestion en temps réel) sur son smartphone.

- Le système connecté nécessite une alimentation en électricité et un raccordement au réseau internet (sauf Zabox d'Edelen, fonctionnant avec des piles à autonomie de 40 000 ouvertures). La question d'une possible utilisation des données des expéditeurs se pose.

Le coût : de 500 à 2 000 € TTC la boîte, pose comprise, hors coût de l'application sur le smartphone.

(1) Avenant n° 94 du 29.5.17, étendu par arrêté du 9.5.18.
(2) NFD 27-404 (intérieur) et NFD 27-405 (extérieur).
(3) NFD 27-407 (intérieur) et NFD 27-408 (extérieur).
(4) NFD 27-402 (intérieur seulement). (5) XPCEN/TS 16819 sur les dimensions, ergonomie et résistance des boîtes à colis et CEN/TS 17457 sur les systèmes d'ouverture et des fermetures connectés. (6) Deux acteurs à l'initiative d'un groupement d'intérêt économique (GIE) pour élaborer un standard commun à partir des spécifications européennes.



À SAVOIR

Un sas avec un double codage à l'entrée de l'immeuble (2^e porte rendue inaccessible aux colis) résout les problèmes de sécurité liés au pass mécanique de la Poste, facilement reproductible. Les fabricants de boîtes aux lettres et colis mènent actuellement une réflexion sur la mise en place d'un pass numérique.

...tée, qui n'équipe pour le moment que 40 000 logements (surtout des copropriétés neuves ou rénovées). Elle est limitée à un certain nombre de lots – souvent une boîte pour dix – ce qui peut nécessiter d'en poser plusieurs pour l'immeuble. « La boîte, mutualisée au départ, devient privative après livraison du colis. Seul son destinataire peut alors déverrouiller la porte et accéder à son contenu », explique Thierry Supernat, président du Syndicat national des industriels de boîtes aux lettres et colis (Sibco), qui regroupe plus de 80 % de la profession, soit une dizaine d'acteurs.

GARDIEN ET BOÎTE, LE DUO GAGNANT

« Le fait que la copropriété soit pourvue d'un gardien ne constitue pas un obstacle à l'installation de ces boîtes, au contraire. C'est même dans ce cas de figure que le système fonctionne le mieux », considère Alain Chérif. Ainsi, dans cette copropriété marseillaise, « la gardienne dépose les colis non récupérés dans une boîte, au moment où elle ferme sa loge, en scannant un QR code [code-barres : Ndlr] depuis son téléphone portable, à l'usage du destinataire », détaille Christophe Szabo, directeur d'Edelen, fabricant et installateur de boîtes aux lettres, inventeur du système intelligent Zabox. Au final, gérer l'affluence des colis se fait au cas par cas selon les besoins de la copropriété. Le conseil syndical, avec le gardien s'il existe, a un rôle à jouer pour évaluer le volume moyen par semaine. Et aussi pour prendre la température. « Un projet d'installation de boîtes connectées dans un immeuble que je gère s'est transformé en querelle des Anciens et des Modernes ! » ironise un syndic. Au-delà de profils réfractaires à la technologie, le plus gros frein pourrait émaner de livreurs tentés de gagner du temps en déposant les paquets à l'ancienne... ■