

# Qu'attendent les utilisateurs des services postaux ?

Dans le cadre de sa mission de suivi du service universel, l'Autorité a commandé une étude inédite à TNS-Sofres pour identifier les attentes des entreprises (à l'exception des grands émetteurs) et des ménages qui utilisent les services postaux.

Cette étude, réalisée de mi-septembre à mi-octobre 2005, sonde le comportement des utilisateurs lorsqu'ils sont émetteurs et destinataires de lettres, de recommandés et de colis. Pour ces trois types de produits, les ménages et les entreprises reçoivent davantage qu'ils n'envoient de courrier. A titre d'exemple, 94 % des entreprises et 57 % des ménages reçoivent au moins une lettre tous les jours ou presque alors que seulement 68 % des entreprises et 6 % des ménages envoient tous les jours ou presque.

## Sociologie du consommateur

Si l'on se réfère uniquement aux ménages, l'utilisateur type des services postaux réside dans l'agglomération parisienne, appartient à une catégorie socioprofessionnelle supérieure (CSP+) et est âgé de moins de 65 ans.

Pour l'utilisation du recommandé, dont la fréquence est plus faible que dans le cas de la lettre classique, une particularité se manifeste chez les personnes plus âgées qui ont recours à ce service moins souvent que la moyenne des autres ménages mais dans des proportions plus importantes. Par ailleurs, on pourrait s'attendre à une augmentation générale de la proportion de l'utilisation du colis liée au développement du commerce en ligne, y compris entre les particuliers (82 % des ménages envoient leurs colis à d'autres ménages) via des sites comme e-Bay. Un indice : parmi les plus gros consommateurs de colis, les internautes sont représentatifs (64 % en ont reçu au moins 1 au cours des 12 derniers mois et 41 % en ont envoyé au moins 1).

Concernant les entreprises, les grands expéditeurs sont généralement les grands récepteurs et l'usage des différentes catégories de produits dépend de l'activité du client. Ainsi les recommandés, qui sont plus fréquemment utilisés par les entreprises que par les ménages, le sont encore plus dans le secteur juridique, de la finance et de l'immobilier. De la même manière, si la majorité des entreprises n'envoie des colis qu'occasionnellement, les secteurs du transport et du commerce se distinguent.

## Toujours plus vite

Le résultat de l'enquête souligne une forte homogénéité dans les attentes des clientèles évaluées. Ainsi le délai d'acheminement est le critère qui s'impose, loin devant les autres, pour les ménages et pour les entreprises, notamment en ce qui concerne

l'émission de lettres. Dans le cas de la réception, un délai de 24 heures (J+1) reste l'une des principales attentes même si plus de la moitié des utilisateurs semblerait pouvoir se satisfaire d'une distribution à 48 heures (J+2) pour les colis.

Autres critères mis en avant : la distribution du courrier six jours par semaine préoccupe les ménages alors que les deux tiers des entreprises souhaiteraient une heure limite d'envoi plus tardive qu'aujourd'hui pour les lettres. Là encore, la rapidité du traitement du courrier est sous-jacente.

Les ménages et les entreprises attachent également de l'importance à la facilité d'utilisation des prestations postales. Ainsi, la commodité du lieu de dépôt pour l'envoi du courrier et la commodité de remise de colis et de recommandés en cas d'absence sont des critères auxquels sont aussi attachés les ménages

et les entreprises. Reste que les poids accordés aux critères de commodité sont plus importants en réception qu'en émission.

Le critère de fiabilité du service, notamment pour le recommandé, vient compléter ces attentes. Les ménages veulent la garantie du bon acheminement de leur courrier tandis que les entreprises expriment un réel souci de la preuve de la distribution. Néanmoins, en général, une relative tolérance est constatée au regard du taux d'incidents relevés, peut-être devant la difficulté de rassembler les éléments permettant de constituer un dossier de réclamation. Mais une fois de plus, la notion de fiabilité ne se dissocie pas de celle de rapidité. ■

L'étude peut être téléchargée sur :

<http://www.arcep.fr/publications/etudes/synth-actposte-avril06.pdf>

