



UFC-QUE CHOISIR
233 boulevard Voltaire
75011 PARIS
TEL : 01.43.48.55.48
FAX : 01.43.48.44.35
www.quechoisir.org

Objet : CONSULTATION PUBLIQUE ARCEP SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Dossier suivi par Eric GUERQUIN administrateur.

L'UFC QC rappelle que les usagers des services postaux sont autant les expéditeurs que les destinataires des objets postaux. Les droits et les attentes des destinataires doivent être pris en compte. Il ne faut pas se limiter au seul « client » qui est l'expéditeur dans les plupart des cas.

Les « résidentiels » recevant plus d'objets postaux qu'ils en expédient, ne doivent pas voir leur place dans l'activité postale sous-estimée (cf 1.2 du document ARCEP).

La qualité de la prestation postale ne doit pas se limiter aux délais et à la sécurité (perte, vol, confidentialité de la correspondance privée), la distance parcourue reste un paramètre pour apprécier la performance du service et la pertinence du mode de transport utilisé. De ce point de vue la disparition du lieu d'expédition dans les oblitérations est regrettable.

Un usager peut souhaiter que son courrier ou colis, soit acheminé dans les meilleurs délais dans un autre point de l'hexagone, tout en souhaitant un acheminement terrestre.

L'utilisateur n'est pas informé que dans un certain nombre de situations le choix du tarif prioritaire national implique du trafic aérien nocturne. Il faudra se poser la question de savoir si l'acheminement métropolitain du courrier par mode aérien, doit faire l'objet d'une demande expresse voire d'une écotaxe.

L'UFC Que Choisir est préoccupée par l'écart qui peut dans certaines situation exister entre la durée réelle de l'acheminement du courrier et de celui qui est répertorié par les indicateurs. Dans ce cadre la multiplication des boîtes de collecte du courrier avec une levée unique matinale (9h30 ou avant) est d'autant plus préoccupante qu'elles collectent dans la journée des courriers à tarif prioritaire. Le courrier est d'autant plus essentiel pour les personnes qui ont des difficultés pour se déplacer et qui vont aller au point de collecte le plus proche.

Il convient de ne pas se tromper sur les causes de l'utilisation massive par les résidentiels des timbres vendus en carnet.

Un indicateur sur la répartition des points de collecte en fonction des horaires de levée (matin, après midi, fin d'après-midi + soir) par canton ou département pourrait être utile.

L'UFC Que Choisir souligne l'importance de la lettre recommandée dans de nombreuses situations de la vie quotidienne et souhaite que ce service fasse l'objet d'indicateurs et d'objectifs de qualité spécifiques, et regrette que trop souvent des accusés de réception soient tamponnés par le service courrier de l'entreprise ou de l'administration mais non signés.