

REPONSE DE LA CSF A LA CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA QUALITE DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Suite à la consultation publique lancée au 2nd trimestre 2007 par l'ARCEP, la Confédération Syndicale des Familles (CSF), association familiale et de consommateurs propose sa contribution, basée sur les expériences relatives à la qualité du Service Universel Postal vécues par les familles au quotidien.

Nous espérons que ces remarques et suggestions vous serviront à améliorer cette qualité de service nécessaire aux usagers.

Avant d'entrer dans le détail des questions, il semble impératif de souligner quelques principes qui nous semblent devoir s'appliquer de manière générale :

- Lorsque La Poste prend des engagements sur la qualité (et fait payer à l'utilisateur un service en conséquence), elle doit s'y tenir. La dégradation de la qualité peut être acceptable (toutes proportions gardées) si elle est imprévue ; si ce n'est pas le cas, La Poste doit, soit s'adapter, soit baisser ses tarifs si l'engagement n'est pas tenable !
- L'information des usagers doit avoir deux objectifs :
 - avant l'achat : aider l'utilisateur à choisir le produit le plus adapté en fonction des critères qualités donnés
 - après l'achat : permettre de donner des indicateurs qualité pour évaluer les engagements et amener La Poste à progresser
- Dans tous les cas, l'information doit être donnée.

2-1 Les délais d'acheminement

↳ Pour la lettre prioritaire

- Les utilisateurs devraient pouvoir avoir une information adaptée sur le délai d'arrivée de leur lettre en fonction de leur situation (lieu d'envoi et lieu d'arrivée).

Cela pourrait parer au légitime mécontentement des usagers auprès desquels un engagement général est pris qui n'est pourtant pas tenable dans leur cas précis sans qu'ils en aient été informés préalablement.

Si, dans certains cas exceptionnels, leur courrier ne peut arriver en J+1, ils doivent en être informés préalablement à l'affranchissement afin de faire un choix éclairé sur le tarif à prendre.

- Une information est, là-aussi, souhaitable, afin de prévenir les mécontentements.

S'il est évident qu'il existe des périodes de pics exceptionnels de populations sur certaines zones géographiques, (notamment l'été) qui entraînent une importante augmentation des flux et du travail des services de La Poste, ces pics n'en sont pas moins prévisibles (puisque réguliers et connus) par l'entreprise : charge donc à elle d'anticiper et de s'organiser pour respecter ses engagements (sinon, il ne faut pas en prendre).

Cela n'empêche aucunement de donner des informations sur la dégradation de la qualité (zone donnée dégradée, estimation du temps d'acheminement, durée pressentie de la dégradation...).

Attention toutefois, il est nécessaire de donner un délai d'acheminement précis et de s'y tenir (J+2 ou au maximum J+3) !

- Il ne devrait pas y avoir de différence de qualité de service entre deux lettres payées à 0,54 centimes d'euros selon que l'une ait une adresse manuscrite (sauf si elle est manifestement illisible) et l'autre dactylographiée car l'utilisateur a payé un service identique et ne peut se voir traiter en usager « de second rang » sous prétexte qu'il ne possède pas d'équipement informatique ou de machine à écrire !

Si différence effective il y a dans le traitement fait par les services postaux, l'information doit alors impérativement être donnée le plus en amont possible (avant affranchissement).

↳ Pour les colis

- Il va de soi qu'un usager qui fait la démarche de payer un service colissimo doit être informé si des particularités géographiques de la zone d'arrivée risquent de retarder sa livraison prévue normalement en J+2 !

Toutefois, pourquoi l'utilisateur devrait-il se voir appliquer un tarif pour un service lui assurant un engagement de rapidité de livraison alors que la zone d'arrivée ne permet pas de lui garantir que ce délai sera tenu ?

C'est pourquoi il nous semblerait souhaitable de proposer, dans ce cas, un tarif intermédiaire à l'utilisateur qui serait différent du tarif de base mais inférieur au tarif garantissant le J+2.

↳ Pour la presse

- L'information dans ce domaine est importante dans la mesure où l'utilisateur peut être confronté à des retards éventuels de livraison presse.

Nous tenons toutefois à faire une distinction entre la presse quotidienne et la presse mensuelle ou hebdomadaire.

En effet, dans le 1^{er} cas, c'est l'immédiateté journalière qui fait l'existence même de ce type de courrier ; il semble donc plus nécessaire de connaître, pour l'utilisateur, les heures de passage du facteur pour évaluer l'intérêt de souscrire un tel abonnement.

2.2 Distribution

- La satisfaction globale vis-à-vis du service de distribution

Un supplément d'information relatif à la satisfaction globale vis-à-vis du service de distribution peut être intéressant pour les associations de consommateurs et les services de La Poste mais présente un intérêt moindre pour la grande majorité des usagers.

- Le pourcentage de tournées non assurées

Cette information semble particulièrement intéressante tant pour les associations que pour les services de La Poste.

De plus, au vu du fait que les tournées sont un des éléments de crispation et de mécontentement des consommateurs, cette information comporte un intérêt essentiel pour les usagers.

Elle devrait toutefois se faire de façon précise et au plus près des usagers (segmentée par zones, par quartiers...) et ne devrait pas se résumer à un chiffre global national qui n'aurait qu'une moindre signification pour les usagers.

2.3 Commodité/accessibilité

- Répartition des heures de dépôt

Un supplément d'information peut être utile et est souhaitable, notamment pour les organisations de consommateurs.

Cette information trouverait également son utilité si les usagers y avaient accès (par le biais, par exemple, d'un livret d'information par villes ou quartiers indiquant les implantations, les points et heures de dépôt).

- Nombre de points de dépôt

Ceci est une information intéressante pour les associations mais trouvera sa véritable utilité pour les usagers si elle est affinée et leur permet de connaître les points de dépôt à proximité du lieu où ils se trouvent (domicile, lieu de vacances).

Même suggestion que précédemment sur le livret d'information par villes ou quartiers.

- Indicateur satisfaction accessibilité

C'est une information importante, notamment si cet indicateur a comme conséquence d'améliorer l'accessibilité des points de collecte.

2.4 Pertes

Il est positif que des informations sur les pertes des recommandés et colis soient accessibles à tous.

Toutefois, cela est insuffisant si on ne prévoit pas, à la suite de cette publication, la mise en place d'un dispositif qui permettrait, au minimum, de rembourser le paiement du service (AR/Colissimo), voire de dédommager l'utilisateur qui aurait subi, du fait de cette perte, un grave préjudice (ex : délai en matière juridique...) et ce dans un temps raisonnable (qui ne pourrait excéder les 2 mois).

Ainsi, la publication comprendrait également le nombre de pertes indemnisées ou dédommagées par les services de La Poste, les délais mis par l'opérateur pour procéder à ces indemnisations ainsi que les taux de perte (par bureaux de poste ou par zones) sur une année par périodes (mensuelle ou hebdomadaire).

2.5 Traitement des réclamations

- Montants moyens d'indemnisation par types d'affaires

Cette information est très importante car elle fait savoir qu'un dispositif d'indemnisation a été élaboré et qu'il y a donc une réelle prise en compte des réclamations par La Poste, ce qui est capital.

Elle permet également, en fixant des montants d'indemnisation se rapportant aux différents types d'affaires rencontrés, de clarifier les choses pour les usagers grâce à cette fourchette indicative.

- Actions entreprises pour améliorer la qualité du SUP

Si des actions sont entreprises pour améliorer la qualité du SUP, là-encore, il est indispensable d'en informer les usagers ; et ce d'autant plus qu'une des principales remarques des usagers

mécontents est liée à l'impression de ne pas être entendus et que leurs insatisfactions ne sont pas prise en compte par l'entreprise.

2.6 Rôle de cette consultation publique dans la démarche de l'Autorité

- Importance des thèmes les uns par rapport aux autres

Les deux thèmes capitaux car sources de crispations récurrentes chez les usagers sont, à notre sens, celui de la distribution (remise effective des colis et recommandés, fréquence des tournées...) et celui des réclamations (qui doivent être prises en compte, traitées effectivement et ne pas rester sans réponses).

Un autre thème important est celui des pertes car aucune explication n'est donnée à l'utilisateur la plupart du temps, ce qui est complètement anormal.

Enfin, les délais d'acheminement sont importants, à fortiori lorsque l'opérateur prend un engagement sur le délai.

- Indicateurs

- Concernant les réclamations

Il devrait y avoir, dès le dépôt (par courrier ou par téléphone) de celle-ci auprès d'un responsable préalablement identifié au centre postal le plus proche du domicile de l'utilisateur, un accusé réception avisant l'utilisateur que sa réclamation est prise en compte et qu'un engagement est pris pour lui fournir : soit une réponse immédiate si cela est possible, soit un engagement de réponse sous 30 jours maximum (ceci permettant aux services de faire les recherches nécessaires à sa réponse).

Attention, dans tous les cas, la réponse adressée à l'utilisateur doit être écrite !

- Concernant la distribution

Une information donnant une indication approximative des heures de passage des facteurs serait intéressante.

De plus, lors de la distribution d'un colis ou d'un RAR, en cas d'absence (réelle ou supposée) du destinataire, il devrait pouvoir se mettre en place un dispositif permettant à l'utilisateur de téléphoner dans la journée au bureau de poste afin de convenir d'un second passage (ceci afin de couper court aux nombreux mécontentements dus au fait que trop souvent, l'agent postal se borne à déposer le formulaire dans la boîte sans chercher à le remettre en mains propres à son destinataire qui, même s'il est à son domicile, se voit donc contraint à un déplacement au bureau de poste.)

Rappelons, au passage que l'expéditeur a pourtant payé un service comprenant une prestation dont le principe initial implique une démarche de remise directe au destinataire !

- Concernant les pertes

Il serait souhaitable de s'axer sur un suivi et une prise en charge personnalisés de la recherche et du dossier.

Un usager signale une non-réception de colis pourtant envoyé, une personne responsable chargée de la recherche s'identifie rapidement auprès de lui, mène son enquête et l'informe du fruit de ses recherches sous 15 jours.

Si le colis demeure introuvable, elle l'informe (ainsi que l'expéditeur) des tarifs moyens d'indemnisation.

Attention, l'agent doit se munir de la copie de la fiche exprimant la valeur déclarative du colis (s'il y en a une) afin de prendre en compte tous les éléments pour envisager une indemnisation équitable et proportionnée.

- Périodicité de la publication sur la qualité du SUP

Un document envoyé une fois par an par courrier (ou mail) ou lors d'un emménagement sur un nouveau site (récapitulant également les heures de tournée, les heures d'ouverture des bureaux de poste et guichets ouverts aux envois et retraits de colis ainsi que les coordonnées des responsables des différents services) nous semble être la meilleure façon d'informer et de satisfaire aux attentes des usagers.

(Nous vous renvoyons également au livret d'information dont le contenu est développé dans le précédent point 2.3).

- Autres éléments utiles

Il nous semble important que les usagers puissent clairement identifier des personnes référentes vers qui se tourner en cas de problèmes.

Trop souvent, ils sont envoyés d'un service à un autre sans trouver une réelle écoute et prise en compte de leur problème par un responsable qui s'engage.

Ainsi, nous insistons une fois de plus pour demander à ce que les coordonnées des différents services, personnes référentes (ou responsables) du site postal le plus proche de leur domicile leur soient envoyées une fois par an.

Nous insistons également sur le fait que, si la dégradation de la qualité du SUP est imprévue, le système d'information des usagers doit néanmoins être extrêmement réactif et donner les informations sur la dégradation de la qualité (zone concernée par la dégradation, estimation du temps d'acheminement, durée pressentie de la dégradation, voire moyens mis en œuvre pour un retour rapide à la normale...).