



## **Consultation sur les informations relatives à la qualité du service universel postal**

### **Réponse de la CLCV *Août 2007***

Comme nous l'avons indiqué lors de la réunion du 11 juillet, nous sommes favorables à la publication d'indicateurs de qualité de service dont les données sont basées sur des mesures réalisées par des organismes indépendants. Ils permettent aux consommateurs d'être informés sur la qualité du service mais surtout de détecter les dysfonctionnements et d'inciter ainsi l'établissement à prendre les mesures nécessaires pour y remédier. Ils constituent par ailleurs un moyen de contrôle de la réalisation des objectifs.

Ces indicateurs doivent selon nous porter sur un certain nombre de services.

Les consommateurs sont attachés au principe du J+1 concernant les lettres prioritaires égrenées. Le contrôle et la communication sur le pourcentage de courriers distribués en J+1, J+2 et au-delà du J+2 sont donc indispensables.

La répartition des résultats en fonction de la zone géographique peut être intéressante à condition qu'elle constitue un outil de repérage des dysfonctionnements, le but étant d'atteindre une distribution sur l'ensemble du territoire de 100% des courriers en J+1 et qu'elle ne soit pas perçue comme un moyen de justifier ou de valider une différenciation de traitement entre les envois faits en ville, entre villes ou en zone rurale.

Cette remarque vaut également pour les colis dont la mesure doit être conservée.

Nous pensons par ailleurs que la lettre recommandée doit être intégrée dans le panel des produits faisant l'objet d'une information sur la qualité de service dans la mesure où elle est utilisée par les consommateurs pour des envois importants ou pour des questions de preuve lorsqu'ils veulent s'assurer de la réception du courrier par le destinataire. Son usage est d'ailleurs rendu obligatoire par certaines dispositions législatives ou réglementaires. L'indicateur doit, pour ce produit, porter sur le délai d'acheminement et sur les retours des accusés de réception.

De même, le service de réexpédition doit être inclus avec un contrôle sur les délais de réacheminement.

Concernant les pertes, la publication d'un indicateur nous paraît utile. Dans ces circonstances, le point essentiel pour les consommateurs porte sur le traitement de leur réclamation et les possibilités d'indemnisation, ce qui soulève par ailleurs la question de l'information donnée au guichet et de l'adéquation du produit proposé par le guichetier au vu des besoins du consommateur (délai, conditions d'indemnisation...).

Enfin, des données sur le traitement des réclamations doivent être publiées. L'indicateur doit être affiné afin que les suites données à l'ensemble des réclamations enregistrées soient connues. Les témoignages que nous recevons font en effet état de plaintes qui restent sans suite.

La présence dans les bureaux ou dans les services d'un interlocuteur désigné pour le traitement des réclamations et ses conditions d'accessibilité pourraient également être contrôlées.

Ces informations doivent faire l'objet d'une publication sur les sites Internet de La Poste et de l'Arcep. Afin qu'elles soient diffusées largement et accessibles à tous, il convient par ailleurs de prévoir que les principaux indicateurs (acheminement du courrier prioritaire, des colis, des recommandés et le traitement des réclamations) soient affichés dans les bureaux de Poste. Une publication annuelle paraît suffisante.