

La Poste joue la carte de la transparence

La publication d'informations sur la qualité du service universel postal est une démarche récente. Ce n'est en effet que depuis 2006 que La Poste joue la carte de la transparence en publiant ses résultats. Zoom sur les chiffres de 2007, qui viennent de paraître.

La Poste vient de publier le tableau de bord de la qualité de son service universel pour 2007. L'Autorité attache une grande importance à cette publication. En effet, une information correcte permet aux utilisateurs de sélectionner les produits à leur disposition en consommateurs avertis. En outre, une telle publication incite La Poste à fournir des prestations de qualité.

Avant 2005, il y avait peu d'informations disponibles sur la qualité du service universel postal. Seuls quelques chiffres étaient communiqués par La Poste sans régularité de publication. Suite à des travaux menés avec l'Autorité, des informations sont publiées chaque année depuis 2006 dans le « Tableau de bord du service universel ». La Poste a ainsi récemment publié les résultats de l'année 2007⁽¹⁾.

Délais d'acheminement, heures limites de dépôt et réclamations

		2005	2006	2007
Lettre prioritaire égrenée	J+1	79,1 %	81,2 %	82,5 %
	>J+2	4,6 %	3,8 %	3,7 %

La qualité de la Lettre prioritaire en J+1 est en amélioration, avec 82,5 % de distribution en J+1 en 2007 contre 81,2 % en 2006. Ce résultat encourageant se situe néanmoins à un niveau inférieur à celui des autres grandes postes européennes qui affichent le plus souvent un taux supérieur à 90 %. Certaines particularités, notamment géographiques, peuvent expliquer cette différence. En revanche, en J+2, les utilisateurs peuvent, à 96,3 %, être quasi certains que leurs envois sont distribués le surlendemain du jour de dépôt.

		2005	2006	2007
Colissimo guichet	J+2	83,8 %	84,1 %	85,84 %
	J+3	92,2 %	95,5 %	95,99 %
	J+4		98,5 %	98,69 %

La qualité des Colissimo guichet s'améliore également avec 85,84 % de distribution en J+2 en 2007 contre 84,1 % en 2006. Mais comme pour la Lettre prioritaire, mieux vaut prévoir un jour de sécurité supplémentaire : en effet, 95,99 % de la distribution des Colissimo guichet est assurée en J+3.

Pour que les lettres priori-

		2007	
Boîtes à lettres dont l'heure limite de dépôt est :	avant 13 heures	nombre	120 837
		Taux	82,01 %
	avant 16 heures	nombre	143 635
		Taux	97,48 %

taires déposées dans les boîtes jaunes arrivent le lendemain, il vaut mieux les poster avant le déjeuner. En effet, 82,01 % des boîtes aux lettres sont relevées avant 13 heures. En 2008, des informations sur les heures limites de dépôt, qui ont un impact direct sur le délai d'acheminement, ont été ajoutées au Tableau de bord. Elles permettent à l'Autorité de mettre en perspective les évolutions de la qualité. Si les délais d'acheminement s'améliorent et que les heures limites de dépôt restent stables, il sera possible d'en conclure que le mérite en revient à La Poste. Dans le cas contraire, le consommateur se sera adapté et l'amélioration ne pourra pas être imputable à La Poste.

Colissimo guichet	2005	2006	2007
Nombre de réclamations	385 567	468 819	479 757
Réclamations par rapport au flux total	1,38 %	1,18 %	1,08 %

1,08 % des Colissimo guichet traités par La Poste a occasionné le dépôt d'une réclamation. Ce résultat est peut être lié à un traitement des réclamations jugé efficace par les utilisateurs. Les réclamations permettent en effet au prestataire d'identifier les dysfonctionnements et d'y remédier.

Le rôle de l'Autorité

L'ARCEP s'assure que La Poste, le prestataire du service universel désigné par la loi, procède périodiquement à des mesures de qualité de service qu'elle porte à la connaissance du régulateur et du public. L'Autorité exerce trois rôles principaux. Elle s'assure d'abord que l'information est publiée et qu'elle ne soulève pas de difficulté d'interprétation.

Elle vérifie ensuite que les informations rendues publiques sont conformes aux besoins des utilisateurs. Le contenu du tableau de bord du service universel est ainsi amené à évoluer en fonction de leurs attentes et des possibilités des systèmes d'information de La Poste. L'Autorité a lancé

une consultation publique en 2007 sur les éventuels besoins complémentaires des utilisateurs afin de déterminer si de nouveaux indicateurs étaient utiles.

C'est ainsi que les délais d'acheminement de la presse urgente ou les heures limites de dépôt ont été pris en compte dans le tableau de bord 2007.

L'Autorité s'assure enfin que les informations rendues publiques par La Poste sont fiables. Les chiffres de qualité de service doivent être mesurés de façon appropriée. L'Autorité veille donc à ce que les méthodologies de mesure utilisées soient fiables et qu'elles reposent sur les normes européennes ou nationales, lorsqu'elles existent. Dans ce cadre, l'Autorité a fait réaliser en 2006 un audit du système de mesure de la qualité de service de la Lettre prioritaire. Des axes d'amélioration ont été identifiés et sont progressivement mis en œuvre. L'Autorité va également lancer une étude sur l'analyse de la mesure de la qualité de service des Colissimo guichet et des réclamations.

Quelles informations pour les prochains tableaux de bord ?

Pour 2009, il est prévu que des informations sur la qualité de service des envois recommandés soient publiées (délais d'acheminement, taux de distribution dans des délais aberrants). La consultation publique lancée par l'Autorité a montré qu'il existe une demande d'information à ce sujet du fait de l'importance des envois concernés (valeur intrinsèque, aspects juridiques etc.). Un indicateur de délai d'acheminement des avis de réception, souvent jugé trop long au regard du prix du service, est également à l'étude.

Du fait du développement du commerce entre particuliers par le biais d'Internet, les consommateurs s'interrogent également sur la fiabilité des Colissimo guichet (délai d'acheminement et risque de perte). Il est ainsi prévu que le tableau de bord 2008 du service universel indique le pourcentage de Colissimo guichet distribués dans des délais aberrants. ■

⁽¹⁾ L'intégralité des résultats de la qualité du service universel postal pour l'année 2007 sont disponibles à l'adresse suivante : www.laposte.fr/IMG/pdf/Les_resultats_de_la_qualite_du_service_universel_postal-2.pdf