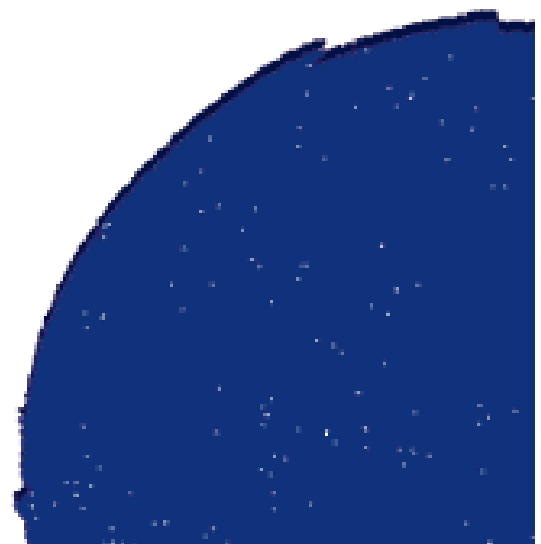


**Les informations relatives
à la qualité du service universel postal**

Synthèse de la consultation du 13 juin au 1er octobre 2007



SOMMAIRE

1	RAPPEL DE L'OBJET DE LA CONSULTATION	3
2	REPONSES PARVENUES A L'AUTORITE.....	3
3	PRINCIPAUX POINTS DEVELOPPES DANS LES REPONSES AUX QUESTIONS POSEES DANS LA CONSULTATION	4
3.1	LA LETTRE EGRENEE PRIORITAIRE	4
3.2	L'INFORMATION SUR LES RECOMMANDES	5
3.3	LES « COLISSIMO GUICHET » RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL.....	6
3.4	LA PRESSE.....	7
3.5	LA COMMODITE DE LA COLLECTE	7
3.6	LA DISTRIBUTION.....	8
3.7	LES RECLAMATIONS.....	9
3.8	FORMAT DE PUBLICATION ET PERIODICITE DE L'INFORMATION	9
3.9	DIVERS POINTS SOULEVES SUR LES INDICATEURS	10
3.10	IMPORTANCE DES DIFFERENTS THEMES LES UNS PAR RAPPORT AUX AUTRES	10
4	AUTRES POINTS DEVELOPPES DANS LES REPONSES A LA CONSULTATION.....	11
4.1	LES FILES D'ATTENTE :	11
4.2	LE POURCENTAGE DE NPAI (N'HABITE PAS A L'ADRESSE INDIQUEE) COMME INDICATEUR DE LA QUALITE DE LA DISTRIBUTION	11
4.3	L'IMPORTANCE DE L'INFORMATION LOCALE DIRECTEMENT UTILISABLE PAR LES CONSOMMATEURS .	12
4.4	LE SERVICE DE REEXPEDITION	12
4.5	LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES.....	12
5	CONCLUSION GENERALE ET SUITE DES TRAVAUX.....	12
	ANNEXE 1 : SYNTHESE DES INFORMATIONS DEJA RENDUES PUBLIQUES.....	14
	ANNEXE 2 : NOUVEAUX INDICATEURS PREVUS	15

1 Rappel de l'objet de la consultation

L'Autorité a pour mission de veiller à la fourniture du service universel postal. A ce titre, elle s'assure que la qualité des prestations est satisfaisante et que les usagers possèdent toute l'information nécessaire. L'Autorité s'assure également que le prestataire du service universel procède périodiquement à des mesures de qualité de service qui sont portées à sa connaissance et à celle des usagers.

C'est dans ce cadre que l'Autorité a choisi de mener une consultation publique sur les éventuels besoins et attentes complémentaires des utilisateurs de services postaux afin de déterminer si l'information aujourd'hui disponible est satisfaisante ou si elle doit être complétée par de nouveaux indicateurs.

A partir de ces éléments déjà connus et des propositions qu'ont faites les utilisateurs de services postaux en répondant à cette consultation, l'Autorité examinera avec La Poste les possibilités de compléter leur information dans les domaines concernés. De nouvelles mesures seront donc progressivement mises en place en fonction de leur caractère souhaitable, d'une part, et de leur faisabilité technique et économique d'autre part.

Un certain nombre d'informations sur les délais d'acheminement des prestations relevant du service universel ainsi que sur le niveau des réclamations ont d'ores et déjà été rendues publiques par La Poste dans le cadre du tableau de bord du service universel. Il s'agit essentiellement des délais d'acheminement de la lettre prioritaire égrenée, du courrier transfrontière communautaire import et export et des « Colissimo guichet ». Des indicateurs sur le traitement des réclamations sont également publiés (annexe 1).

Ces travaux s'inscrivent dans une logique dynamique pour permettre le développement et la publication de nouveaux indicateurs de qualité de service :

- les délais d'acheminement des envois recommandés ;
- les délais d'acheminement des accusés de réception ;
- le taux de distribution en J+7 des envois recommandés ;
- le taux de distribution en J+7 des « Colissimo guichet » ;
- la satisfaction des réclamants vis-à-vis de la prise en charge de leur réclamation ;
- le nombre de points de dépôt et leur répartition selon une échelle croissante d'heures de mise à disposition.

2 Réponses parvenues à l'Autorité

⇒ Associations de consommateurs :

- Consommation Logement et Cadre de Vie ;
- Confédération Syndicale des Familles ;
- Familles rurales ;
- UFC-Que Choisir ;
- Union Nationale des Associations Familiales.

⇒ La Poste.

- ⇒ Autres :
 - Chambre de Commerce et d'Industrie des Vosges ;
 - Force Ouvrière-Communication ;
 - France Loisirs ;
 - Un particulier.

- ⇒ Réponses collectées dans le cadre d'une réunion avec les associations de consommateurs le 11 juillet 2007 :
 - Consommation Logement et Cadre de Vie représentée par Sandrine Perrois ;
 - Confédération Syndicale des Familles représentée par Elsa Cohen ;
 - Familles rurales représentée par Sonia El Heit ;
 - Familles de France représentée par Odile Benaros.

- ⇒ Réponses collectées dans le cadre d'une réunion avec de grands émetteurs de courrier le 28 septembre 2007 :
 - BNP-Paribas représentée par Jean-Paul Fetu ;
 - Société Générale représentée par Catherine Brun et Daniel Mourrain.

3 Principaux points développés dans les réponses aux questions posées dans la consultation

3.1 La lettre égrenée prioritaire

Les réponses des utilisateurs de services postaux mettent l'accent sur la diffusion d'informations par zones géographiques. Cela pourrait être par département ou bien, comme le propose Force Ouvrière-Communication, en distinguant les flux Paris-province, province-Paris, province-province. La Confédération Syndicale des Familles et l'association Consommation Logement Cadre de Vie estiment qu'il ne devrait pas exister de différence de qualité de service en fonction des zones géographiques notamment parce que la tarification est identique.

Il existe également une attente de l'association Familles rurales et de France Loisirs pour une information segmentée par périodes de l'année ou événements récurrents au cours desquels les délais d'acheminement pourraient évoluer (période de Noël, vacances, etc.).

La Poste reconnaît que la qualité de service n'est pas équivalente selon les zones géographiques. Une harmonisation des délais d'acheminement n'est, selon elle, pas envisageable pour des questions de coûts. La Poste estime donc qu'il n'est pas souhaitable de diffuser une information mettant en évidence des différences de performance en J+1 par zones de destination.

Néanmoins, La Poste envisage de mettre en place un indicateur national concernant les délais d'acheminement des flux intra régionaux de la lettre prioritaire égrenée qui représentent, selon elle, la très grande majorité du trafic émis par les particuliers.

La Poste n'est pas favorable à la publication d'une information par périodes de l'année car elle estime que les échantillonnages utilisés pour la mesure de la qualité de service sont conçus pour une restitution fiable sur une période annuelle et qu'ils ne sont donc pas satisfaisants sur une période infra annuelle.

Principaux enseignements :

De manière générale, les utilisateurs demandent des informations locales car elles ont une signification concrète pour eux.

La Poste propose un indicateur national concernant les délais d'acheminement des flux intra-régionaux dont la définition et la méthodologie restent à préciser.

Le pourcentage annuel national du J+1 publié par La Poste est une moyenne qui « fait la synthèse » de situations locales différentes. La Poste le reconnaît dans sa réponse à la consultation.

D'ailleurs plusieurs pays mettent en évidence ces différences en utilisant différents types d'indicateurs (par zones d'arrivée comme au Royaume-Uni ou par flux comme en Irlande).

Il n'est certainement pas possible d'harmoniser les niveaux de qualité comme le dit La Poste. Mais par définition, le service universel doit être assuré sans qu'il n'y ait de discrimination entre les usagers. Ainsi « *le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale* » (article L.1 du code des postes et des communications électroniques).

Il convient donc d'arbitrer entre les contraintes économiques de l'opérateur postal et de possibles écarts de qualité qui pourraient être socialement inacceptables. C'est précisément dans cet esprit que l'Autorité va chercher dans un premier temps à comprendre quels sont les écarts de qualité de service en fonction des zones géographiques ou des flux et leur possible variabilité dans le temps pour, éventuellement dans un second temps, travailler avec La Poste sur d'autres indicateurs ou des indicateurs plus fins.

3.2 L'information sur les recommandés

Il ressort des réponses reçues par l'Autorité une forte attente d'informations sur les envois recommandés. Les utilisateurs de services postaux s'interrogent sur les délais d'acheminement et le risque de perte de ces envois importants. Il est donc, pour leur part, important que soient publiées des informations sur les délais d'acheminement des envois recommandés et des accusés de réception ainsi que sur les taux de perte.

La Poste annonce qu'elle publiera à partir de 2009 des indicateurs de qualité de service pour les envois recommandés (délais d'acheminement des lettres recommandées, des accusés de réception ainsi que le taux de distribution en J+7).

Principaux enseignements :

L'Autorité estime que la proposition de La Poste répond pour l'essentiel aux préoccupations des utilisateurs de services postaux. Elle propose effectivement de publier les délais d'acheminement des envois recommandés et des accusés de réception, ce qui est une demande des utilisateurs de services postaux.

La Poste propose également de publier le taux de distribution en J+7 des envois recommandés. Cela répond en partie aux préoccupations des utilisateurs des services postaux car les objets non distribués au delà d'un certain seuil à définir sont perdus ou excessivement en retard. Il est alors possible d'en déduire que le service prévu n'a pas été rendu correctement.

Les réponses à la consultation publique confortent les choix effectués lors de travaux précédemment menés par l'Autorité et La Poste sur le tableau de bord du service universel.

3.3 Les « Colissimo guichet » relevant du service universel

Les associations de consommateurs estiment que des informations devraient être rendues publiques par La Poste sur les taux de perte des « Colissimo », notamment du fait de la valeur des marchandises transportées. A l'instar de la lettre prioritaire, la Confédération Syndicale des Familles estime que l'usager doit être informé si des particularités géographiques de la zone d'arrivée risquent de retarder une livraison prévue en J+2. Lorsque la zone d'arrivée ne permet pas de garantir que ce délai sera tenu, cette organisation estime qu'un tarif différent devrait alors être proposé à l'usager.

Comme dans le cas de la lettre prioritaire, La Poste estime qu'il n'est pas souhaitable de diffuser une information mettant en évidence des différences dans les performances du J+2 par zones de destination.

Principaux enseignements :

Comme pour la lettre en J+1, l'Autorité va chercher à comprendre quels sont les écarts de qualité de service selon les zones géographiques.

Par ailleurs l'Autorité relève que les associations de consommateurs souhaiteraient connaître le taux de perte de tous les « Colissimo » c'est-à-dire pas seulement ceux qui relèvent du service universel. L'offre « Colissimo emballage » notamment, n'est pas incluse dans le catalogue du service universel, alors que l'offre « Colissimo guichet » relève du service universel. Or, les associations de consommateurs ne font pas de distinction entre les « colissimo emballage » (achat de la boîte) et les colissimo pré-emballés par l'expéditeur. L'Autorité s'est exprimée sur ce point dans son avis n° 2007-0377 du 26 avril 2007 en insistant sur le fait que l'offre « Colissimo emballage » devrait relever du service universel.

La Poste s'est engagée à publier le pourcentage de « Colissimo Guichet » distribués en J+7, ce qui était une évolution prévue du tableau de bord par l'Autorité et La Poste. L'Autorité estime que cette information répond en grande partie aux préoccupations des associations de consommateurs sur les taux de perte.

3.4 La presse

La Confédération Syndicale des Familles estime que les informations relatives à la presse urgente sont importantes car elles peuvent être utilisées par l'utilisateur pour choisir ou non La Poste comme canal de distribution plutôt que l'achat en kiosque par exemple. La Poste déclare être en mesure de fournir cette information et s'engage à la communiquer dans le cadre du prochain tableau de bord du service universel.

L'Autorité se félicite de ce que la proposition de La Poste corresponde au besoin exprimé dans le cadre de la consultation.

3.5 La commodité de la collecte

Les associations de consommateurs estiment qu'il serait utile d'avoir de l'information sur les heures de collecte au niveau local.

L'UFC-Que Choisir est préoccupée par l'écart qui peut, dans certaines situations, exister entre la durée réelle de l'acheminement du courrier et celle qui est mesurée par des 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 que les expéditeurs déposent dans la journée des courriers à tarif prioritaire.

La Confédération Syndicale des Familles propose la distribution d'un livret lors de l'emménagement mentionnant la localisation des boîtes jaunes, les heures de levée ainsi que les heures de passage du facteur.

La Chambre de Commerce et d'Industrie des Vosges insiste sur le fait que les heures de levée sont très importantes. Le fait qu'elles soient avancées constitue, selon elle, un véritable frein au développement économique des entreprises.

L'Union Nationale des Associations Familiales considère que le pourcentage de la population à moins de 10 km d'un point de contact est un indicateur utile.

La Poste donne son accord de principe pour la publication d'un indicateur de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'accessibilité des points de collecte.

Principaux enseignements :

L'Autorité prend bonne note du fait qu'une information sur les heures de collecte est une information utile pour les utilisateurs de service postaux. D'ailleurs, l'Autorité a d'ores et déjà recommandé la publication dans le tableau de bord des indicateurs suivants : répartition des heures de dépôt suivant une échelle croissante d'heures de mise à disposition et nombre de points de dépôt. La Poste a répondu favorablement à ces demandes. Néanmoins, les utilisateurs ont des attentes plus larges en matière d'information.

La Poste propose, sous réserve d'un coût financier raisonnable, la publication d'un indicateur de satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité des points de collecte. L'Autorité salue cette proposition.

L'Autorité et La Poste engageront des travaux pour étudier les conditions techniques et financières de la réalisation de cet indicateur. Il ressort des réponses des utilisateurs de services postaux que ces derniers souhaiteraient des informations segmentées géographiquement.

3.6 La distribution

La Confédération Syndicale des Familles, Familles Rurales et Force Ouvrière-Communication estiment que le pourcentage de tournées non assurées est un indicateur important. En particulier, Familles rurales souhaiterait un indicateur distinguant les zones rurales des zones urbaines pour lesquelles il n'est, selon elle, pas rare d'avoir deux tournées. Selon la Confédération Syndicale des Familles, cette information devrait être publiée « *au plus près des usagers* » (par zones, par quartiers) et ne pas se limiter à un chiffre global national qui aurait une moindre signification pour les usagers.

Les associations de consommateurs sont également très sensibles aux questions de distribution des envois recommandés. Il est, selon elles, fréquent que le facteur dépose directement un avis de passage sans s'interroger sur la présence du destinataire. Ce dernier est amené à retirer lui-même son envoi en bureau de poste alors qu'une distribution au domicile est incluse dans le prix du service.

La Poste se dit tout à fait favorable à la publication d'une information relative à la satisfaction vis-à-vis de la distribution sous réserve d'un coût raisonnable de mise en place et de suivi. En revanche, elle estime que le suivi des tournées non assurées relève du fonctionnement opérationnel. Selon La Poste, une tournée non assurée est un dysfonctionnement local interne qu'elle se doit de rétablir au plus vite mais ne constitue pas une information pertinente pour le client. Elle estime de plus qu'un indicateur reflétant le pourcentage de tournées assurées aurait un résultat très proche de 100 % et n'apporterait pas de réelle information pour les utilisateurs.

Principaux enseignements :

L'Autorité comprend que l'information la plus pertinente sur les tournées non assurées se situe au niveau local. Toutefois, ce type de publication est peu compatible avec une publication sous forme de tableau de bord. Comme le propose Familles Rurales, il serait possible d'envisager un indicateur de tournées non assurées distinguant les zones rurales des zones urbaines.

Le service de distribution des envois recommandés pourrait éventuellement être suivi par le taux de mise en instance bien que cet indicateur a pour inconvénient qu'il ne dépend pas que de La Poste.

L'Autorité accueille favorablement la proposition de La Poste de publier un indicateur de satisfaction vis-à-vis de la distribution sous réserve d'un coût raisonnable. Elle estime néanmoins que cette information n'aurait de réel intérêt que si elle est segmentée géographiquement.

L'Autorité examinera avec La Poste les possibilités techniques et financières de mise en place de telles mesures.

3.7 Les réclamations

Les associations de consommateurs sont attentives aux questions liées aux réclamations. Les particuliers qui s'adressent à elles se plaignent d'un manque d'écoute et de suivi à ce sujet. Dans ce contexte, les indicateurs reflétant le niveau de prise en compte des réclamations par La Poste sont jugés importants. Le montant moyen des indemnisations par types d'affaires est vu comme un indicateur qui pourrait permettre de clarifier les choses pour l'utilisateur avant de déposer une éventuelle réclamation.

La Poste estime pour sa part qu'un indicateur reflétant le montant moyen des indemnisations par types d'affaires n'est pas souhaitable. Elle estime que chaque réclamation est spécifique. L'information n'est donc pas pertinente pour l'utilisateur dans le sens où elle ne peut lui permettre d'estimer la compensation éventuelle pouvant lui être versée. En revanche, elle s'engage à publier dès 2007 le taux de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge des réclamations qui sera mesuré par voie de sondage. Elle déclare également qu'elle pourrait envisager de publier les actions qui ont été entreprises pour améliorer la qualité du service universel grâce aux informations fournies par les réclamations.

Principaux enseignements :

Des informations sur le nombre de réclamations et leur traitement (pourcentage de réponses données dans un délai de 21 jours, pourcentage de réponses données dans un délai de 30 jours, pourcentage de réponses donnant lieu à une indemnisation) sont d'ores et déjà rendues publiques annuellement dans le tableau de bord du service universel. La publication du taux de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge des réclamations pourrait permettre des améliorations. L'Autorité examinera avec La Poste les conditions techniques et financières de la mise en place d'une telle mesure.

Toutefois, les utilisateurs souhaiteraient pouvoir disposer d'une information leur permettant d'évaluer l'intérêt de déposer une réclamation. Aujourd'hui le tableau de bord renseigne sur les délais de traitement des réclamations mais pas sur le montant des compensations envisageables. La question d'un indicateur reflétant le montant moyen des indemnisations par type d'affaires reste posée puisque les associations de consommateurs le demandent et que La Poste s'y oppose. L'Autorité se propose d'examiner avec La Poste la dispersion des montants des indemnisations pour des affaires comparables (ex : retards de colis, pertes de recommandés, etc.).

3.8 Format de publication et périodicité de l'information

La plupart des associations de consommateurs estiment qu'une publication annuelle est suffisante. Familles Rurales estime que l'ensemble des résultats devrait être publié deux fois par an. La Confédération nationale des Familles propose que des informations locales soient envoyées par courrier (ou mèl) une fois par an ou lors de l'emménagement sur un nouveau site.

France Loisirs estime que les informations relatives à la qualité de service devraient être publiées tous les 6 mois par mèl pour les clients « grand compte » et par bureaux de poste et autres médias pour les autres usagers.

Consommation Logement et Cadre de Vie insiste sur le fait que les informations sur la qualité du service universel doivent être largement diffusées et accessibles à tous. Elle propose notamment que les principaux indicateurs soient affichés en bureaux de poste. La Confédération Syndicale des Familles préconise l'envoi de ces informations par courrier ou mèl d'un livret qui comprendrait la qualité du service universel ainsi que des informations locales (bureaux de poste à proximité, contact pour les réclamations etc.).

La Poste envisage de publier ces informations une fois par an dans le cadre de la publication annuelle du tableau de bord du service universel.

La question de la visibilité du tableau de bord qui est aujourd'hui adossé au catalogue du service universel est clairement posée. L'Autorité réfléchira avec La Poste aux modes de publication susceptibles de toucher le plus grand nombre.

3.9 Divers points soulevés sur les indicateurs

L'Union Nationale des Associations Familiales insiste sur le fait que les indicateurs rendus publics doivent être lisibles et compréhensibles par l'ensemble des utilisateurs du service universel postal. Il convient donc, selon elle, de ne pas démultiplier les indicateurs mais de se limiter aux plus pertinents et aux plus lisibles.

La Confédération Syndicale des Familles et l'Union Nationale des Associations Familiales estiment que les indicateurs mesurés par le biais d'indices de satisfaction ne présentent qu'un faible intérêt pour les usagers dans le cadre de leur relation avec La Poste. Ils peuvent toutefois avoir un impact positif en termes d'incitation à l'amélioration.

La Poste rappelle que le coût financier de la mise en place de nouveaux indicateurs doit être pris en compte dans leur mise en œuvre et leur priorisation.

3.10 Importance des différents thèmes les uns par rapport aux autres

Pour la Confédération Syndicale des Familles :

- 1/ Distribution et Réclamations
- 3/ Pertes
- 4/ Délais d'acheminement

Pour Force ouvrière-Consommation :

- 1/ Délais d'acheminement
- 2/ Distribution (taux de tournées à découvert)
- 3/ l'accessibilité (nombre de points de dépôt par habitants)

Pour France Loisirs :

- 1/ Délais d'acheminement
- 2/ Distribution : zones à risques
- 3/ Réclamations
- 4/ Pertes

Pour les grands émetteurs :

- 1/ Qualité de la distribution
- 2/ Taux de perte des envois recommandés
- 3/ Lisibilité de l'offre de La Poste

4 Autres points développés dans les réponses à la consultation

Les contributions font apparaître des thèmes qui ne sont pas directement dans le champ de la consultation. Ces thèmes ouvrent de nouvelles voies de réflexion. Néanmoins, à ce stade d'élaboration du tableau de bord du service universel, ils ne peuvent s'inscrire dans la liste des indicateurs prévus pour les prochaines publications.

4.1 Les files d'attente :

Lors de la réunion qui s'est tenue entre l'Autorité et les associations de consommateurs, ces dernières ont estimé que la durée des files d'attente en bureau de poste est « *le principal problème de La Poste.* » Selon elles, le fait de publier une information globale sur le sujet, même si elle n'a pas une utilité directe pour le consommateur, aura pour effet d'inciter La Poste à mettre en place des solutions. Toutefois, et pour l'information du consommateur, une statistique nationale ne serait pas nécessairement significative car les files d'attente sont un problème localisé.

4.2 Le pourcentage de NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) comme indicateur de la qualité de la distribution

Les grands émetteurs rencontrés ont attiré l'attention de l'Autorité sur le fait que les délais de retour des NPAI sont souvent exagérément longs (autour de trois semaines). D'autre part, les NPAI ne sont souvent pas réexpédiés au bon émetteur. Il existe, de plus, des « faux NPAI » qui sont des retours dus à un défaut de distribution de La Poste. Il pourrait ainsi être intéressant de rendre publiques des informations sur le pourcentage de NPAI, puis à un niveau plus détaillé, les informations suivantes :

- les délais de retour des NPAI ;
- le pourcentage de NPAI réacheminés vers le bon émetteur ;
- le pourcentage de faux NPAI.

4.3 L'importance de l'information locale directement utilisable par les consommateurs

Les associations de consommateurs, et notamment, la Confédération Syndicale des Familles, ont insisté sur l'importance de l'information local pour les utilisateurs de services postaux. Celle-ci devrait notamment porter sur l'utilisation des services postaux (positionnement des boites jaunes dans un quartier donné, heures de distribution dans une zone spécifique, coordonnées des personnes référentes pour le traitement des réclamations...). La confédération Syndicale des Familles propose notamment la distribution d'un livret lors de l'emménagement mentionnant toutes les informations utiles.

4.4 Le service de réexpédition

Consommation Logement et Cadre de Vie estime que des informations concernant la qualité du service de réexpédition doivent être incluses dans le tableau de bord du service universel. Un indicateur pourrait notamment renseigner sur les délais de réacheminement.

4.5 Les questions environnementales

La contribution de l'UFC-Que Choisir met l'accent sur les problématiques environnementales en soulevant notamment la question des modes d'acheminement utilisés en fonction de la distance parcouru et de leur impact sur l'environnement.

5 Conclusion générale et suite des travaux

Les réponses à la consultation valident les travaux menés jusqu'à maintenant avec La Poste dans le cadre des précédents tableaux de bord et de leur évolution envisagée.

L'Autorité se félicite de l'engagement de La Poste à publier une liste d'indicateurs sur le service universel dans le cadre d'une démarche régulière de publication d'un tableau de bord du service universel.

L'Autorité constate que les réponses de La Poste et des autres contributeurs contiennent plusieurs propositions convergentes. Il s'agit notamment de la publication d'informations sur les délais d'acheminement de la presse urgente ainsi que sur la collecte et la distribution. L'Autorité et La Poste étudieront les possibilités techniques et financières de réaliser de telles mesures ainsi que leur modalité de publication dans le tableau de bord du service universel.

L'Autorité salue la proposition de La Poste de publier des indicateurs de satisfaction pour chacun des thèmes abordés dans la consultation (délais d'acheminement, distribution, commodité/accessibilité, pertes, réclamations) sous réserve d'un coût raisonnable. Des discussions seront engagées avec La Poste pour évaluer leur faisabilité.

Enfin, les utilisateurs souhaiteraient la publication d'informations relatives :

- ⇒ aux délais d'acheminement par zones d'arrivée ;
- ⇒ aux montants moyens d'indemnisation par types de réclamation ;
- ⇒ au pourcentage de tournées non assurées.

Or, La Poste soulève un certain nombre d'objections de faisabilité technique ou de pertinence.

Dès le premier trimestre 2008, un nouveau tableau de bord enrichi par rapport à la version actuelle sera rendu public par La Poste dans un format largement accessible.

Des compléments sont par ailleurs prévus pour le tableau de bord publié en 2009. Il s'agit notamment de la qualité de service des recommandés et de l'évolution des heures limite de dépôt.

L'Autorité poursuivra avec La Poste les discussions sur la publication des indicateurs identifiés comme étant souhaitables pour fournir une information fiable et utile aux utilisateurs.

ANNEXE 1 : SYNTHÈSE DES INFORMATIONS DÉJÀ RENDUES PUBLIQUES

La Poste a communiqué les résultats de la qualité du service universel pour l'année 2006. Cette information est publiée à la fin du catalogue du service universel postal téléchargeable sur le site de La Poste. Les informations disponibles et les évolutions qui avaient été envisagées avant la publication de la consultation sont les suivantes :

Délais d'acheminement	
% de Lettres Prioritaires égrenées délivrées en J+1	Publication depuis 2005
% de Lettres Prioritaires égrenées délivrées au-delà de J+2	Publication depuis 2005
% de Courrier transfrontière import et export délivré en J+3	Publication depuis 2005
% de Courrier transfrontière import et export délivré en J+5	Publication depuis 2005
% de Colissimo Guichet délivré en J+2	Publication depuis 2005
% de Colissimo Guichet délivré en J+3	Publication depuis 2005
% de Colissimo Guichet délivré en J+4	Publication depuis 2006

Commodité de la collecte ou du retrait d'envois postaux	
Population à moins de 10 km du point de contact le plus proche au niveau national	Publication depuis 2006
Bureaux de poste équipés d'un accès handicapé	Publication depuis 2006

Réclamations	Courrier	Colis	Lettre recommandée	Réseau
Nombre de réclamations	2005	2006	2006	2006
Réclamations par rapport au flux total	2005	2006		
% de réponses données dans un délai de 21 jours	2005	2006		2006
% de réponses données dans un délai de 30 jours	2005			2006
% de réclamations donnant lieu à indemnisation	2005	2006		

ANNEXE 2 : NOUVEAUX INDICATEURS PREVUS

Délais d'acheminement	
Fiabilité des « Colissimo Guichet »	Publication prévue pour 2009
Délai d'acheminement des envois recommandés	Publication prévue pour 2009
Fiabilité des envois recommandés	Publication prévue pour 2009
Délai d'acheminement des avis de réception	Publication prévue pour 2009

Commodité de la collecte ou du retrait d'envois postaux	
Nombre et répartition des boîtes aux lettres suivant les heures limite de dépôt	Publication prévue pour 2009

Réclamations	Courrier	Colis	Lettre recommandé	Réseau
Taux de satisfaction vis à vis de la prise en charge des réclamations	Prévu en 2008			