



03 Juillet 2007

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

Principes Généraux

Pour être de qualité, l'information aux utilisateurs doit demeurer lisible et compréhensible par l'ensemble des utilisateurs du service postal.

C'est pourquoi, l'UNAF estime nécessaire de ne pas démultiplier les indicateurs et de se limiter aux plus pertinents et aux plus explicites.

La transparence réclamée par les usagers nécessite que ces indicateurs soient communiqués régulièrement à date fixe. Ils doivent être accessibles aisément sur le site Internet de la Poste (lien dès la première page) et disponible sur simple demande dans les bureaux de poste. Les agents devraient en outre être en mesure d'expliquer l'indicateur en cas de besoins.

Indicateurs sur les délais d'acheminement

Les différents travaux recensés sur les attentes des utilisateurs de services postaux confirment que les usagers sont particulièrement sensibles aux délais d'acheminement.

Des indicateurs qualité sur cette priorité existent déjà (notamment lettres prioritaires en J+1, au delà de J+2 auxquels s'ajoutera en 2007 les délais d'acheminement des recommandés).

On peut donc s'interroger sur l'opportunité de développer de nouveaux indicateurs sur ce thème, au risque de rendre l'information peu lisible.

C'est pourquoi, il nous semble important de limiter ce développement au premier indicateur proposé « qualité de service par zone d'arrivée », qui permettra d'appréhender la dimension égalité (territoriale) du service public postal (sous réserve de la pertinence de la segmentation géographique).

Par ailleurs, les indicateurs disponibles sur l'acheminement transfrontières ne concernent actuellement que les lettres et courriers communautaires.

Un indicateur portant sur les courriers transfrontières du pourtour méditerranéen africain et proche-oriental pourrait être apprécié des utilisateurs.

Indicateurs portant sur les commodités et accessibilités

L'accessibilité aux services postaux est un enjeu majeur pour les usagers.

L'Unaf estime que l'indicateur existant portant sur la population à moins de 10km d'un point de contact est un indicateur utile.

Cependant pour les personnes à mobilité réduite ou ne disposant pas de moyens de transport individuel ou collectif, une telle distance est rédhibitoire dans l'accès au service universel.

Pour l'Unaf, le développement de nouveaux indicateurs doit - dans la mesure du possible - ne pas être de simples indices de satisfactions.

Pour autant, face à la difficulté d'appréhender la qualité de l'accessibilité à travers des indicateurs simples, l'Unaf estime que l'indice de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'accessibilité des points de collecte en fonction de la distance pour s'y rendre pourrait permettre d'appréhender la qualité de cette dimension du service universel postal.

Indicateurs portant sur les pertes

La réception ou l'envoi de courriers recommandés révèle souvent une situation difficile pour les familles. La qualité du service universel de l'envoi recommandé postal doit être de fait une priorité majeure pour les services postaux.

Jusqu'en 2006, l'information disponible sur la qualité du service des courriers recommandés demeurait quasi-inexistante, en dehors des traitements de réclamations portant sur des envois recommandés.

L'Unaf se félicite donc que des indicateurs portant sur les délais d'acheminement et les pertes et délais aberrants des envois recommandés soient enfin développés en 2007.

Indicateurs portant sur la distribution

Au regard de l'importance majeure du courrier recommandé évoqué plus haut et au regard des évolutions de vie des familles très souvent bi-actives, l'Unaf propose qu'un nouvel indicateur de distribution puisse appréhender le « taux de distribution en point de contact » des envois recommandés.

Il s'agirait grâce à cet indicateur de mesurer le taux de courriers recommandés qui ne sont pas délivrés directement au domicile du destinataire mais qui doivent être récupérés par celui-ci au sein d'un point de contact du réseau. Ce report de distribution peut engendrer en outre des effets de congestions en fin de journée ou le samedi matin notamment qui impacte la qualité ressentie du service universel.

A terme, cet indicateur pourrait permettre le cas échéant d'adapter au mieux la distribution du courrier notamment du courrier recommandé aux nouvelles contraintes horaires des familles.

Indicateurs portant sur le traitement des réclamations

De nombreux indicateurs existent déjà ou seront développés en 2007.

Dans un souci de lisibilité évoqué plus haut, il n'est pas nécessaire d'introduire de nouveaux indicateurs.

En particulier, l'indicateur proposé pour les montants moyens d'indemnisation, pourrait impacter la décision de porter réclamation (positivement si les montants sont appréciés élevés, négativement s'ils sont jugés faibles).