

Introduction :

« Bien vivre en milieu rural suppose que les familles aient accès à l'ensemble des services dont elles ont besoin... » (extrait du projet de Mouvement Familles Rurales).

Les services postaux occupent une place essentielle dans les services publics. De fait, la qualité du service postal universel repose sur trois principes :

- La qualité du service : information facilement accessible par tous et à un coût abordable, le respect des engagements de l'entreprise et la sécurité des installations,
- La transparence dans les tarifs et dans les processus : les habitants du milieu rural sont des citoyens à part entière ; Ils sont en droit d'avoir facilement accès à des services de qualité sur des bases tarifaires nationales uniformisées. Par ailleurs, un effort pédagogique sur les processus d'acheminement du courrier permet de replacer le client dans le cahier des charges et de responsabiliser toutes les parties.
- La péréquation : expression de la solidarité entre tous les citoyens et tous les territoires au travers d'un prix abordable et identique partout.

2.1. Les délais d'acheminement :

Une segmentation géographique entre zones d'arrivée et de départ est nécessaire, une discrimination saisonnière est même souhaitable. Néanmoins, un élément indispensable devrait être intégré : l'explication du cheminement du pli. En effet, une lettre partant d'un bureau de poste de X part en centre de tri à Y puis est acheminé vers le centre de tri de Z pour y être déposé par le facteur dans la boîte aux lettres du destinataire. La description du processus peut être effectuée en trois ou quatre étapes permettant de responsabiliser tant le client que le professionnel.

2.2. La distribution :

Evaluer la satisfaction globale vis-à-vis de la distribution est une variable souvent mise en avant. Il ne s'agit toutefois que d'un indicateur global. Pour insérer les professionnels de la Poste dans une démarche d'amélioration continue, il serait souhaitable de connaître les raisons de la satisfaction ou au contraire de l'insatisfaction.

Quant à la part de tournées non assurées, élément important de rythme de la vie en milieu rural, il est préférable de distinguer milieu rural et milieu urbain. En effet, en milieu urbain, il n'est pas rare d'avoir deux tournées. Il est également important de préciser les motifs essentiels de tournées non assurées.

2.3. Commodité, accessibilité :

Les heures d'ouverture des bureaux de poste conditionnent l'accessibilité. Rendre les heures de dépôt plus compatibles avec le rythme de la vie des familles constitue l'objectif principal. En effet, quel est l'intérêt de se fixer une qualité de service en J+1 si la limite de dépôt est à 16 heures alors que nombreux sont les salariés qui terminent leur journée entre 17 et 18 heures 30 voire 20 heures ?

De plus, le nombre de points de dépôt constitue une variable importante. Cependant, en milieu rural, cette quantification se pose en des termes différents. En effet, la question de la distance/kilomètre et de la distance/ temps de trajet sont non négligeables ; Envisager le nombre de dépôts devrait être complété par un rayonnement (par exemple, nombre de dépôts situé dans un rayon de 10 km...).

Enfin, le nombre de points de dépôt se comprend comme le fait de poster une lettre simple. Or, nombreuses sont les opérations nécessitant un bureau de poste (par exemple, l'envoi d'un recommandé avec AR). Cet aspect, qui repose pour partie sur des politiques d'aménagement du territoire, devrait être intégré à la réflexion.

2.4. Pertes :

Le principe de base de la qualité de service repose sur l'adéquation entre la prestation de service proposée et le prix payé. Le service postal a une obligation de résultat et non de moyen : tout pli doit arriver à son destinataire dans un délai raisonnable.

S'il est positif de mettre en place un suivi des pertes pour les plis recommandés et les « collissimo guichet », il faudrait également l'étendre à tous les plis.

2.5. Traitement des réclamations :

En matière de traitement des réclamations, le montant moyen d'indemnisation ne prend en compte que les services postaux. D'une part, il est regrettable que la Banque postale, bien que partageant les mêmes locaux, ne soit pas intégrée. D'autre part, les montants moyens d'indemnisation devraient être ventilés par nature de préjudice indemnisé. En effet, un pli recommandé ne parvenant pas à son destinataire peut avoir de lourdes conséquences pour son expéditeur (par exemple, l'impossibilité de se présenter à un concours) ou son destinataire (par exemple dans le cas d'un recouvrement de créances par un huissier).

Par ailleurs, le traitement des réclamations repose sur la rapidité de l'étude des dossiers (par exemple, deux mois maximum), elle-même impliquant une bonne identification/connaissance/visibilité des processus par le consommateurs des canaux à utiliser pour faire une réclamation.

2.6. Rôle de cette consultation :

Tous les thèmes sont importants. Néanmoins, suivre le cycle d'acheminement est nécessaire en fonction de la préoccupation du moment du consommateur : au moment où il souhaite poster son pli, il doit pouvoir le déposer à proximité de son habitation dans des plages horaires correspondant à son rythme de vie ; Si son pli est un colis, il est souhaitable que l'attente au guichet ne soit pas trop longue. Ensuite, une fois posté, il attend que son pli parvienne à son destinataire, dans un délai raisonnable. En cas de perte, de problème quelconque, le consommateur doit pouvoir accéder aux canaux de réclamation facilement et rapidement, obtenir une réponse justifiée du dysfonctionnement et éventuellement un indemnisation correspondant au préjudice réellement subi (et pas le remboursement du timbre).

Néanmoins, d'autres thèmes devraient être abordés :

- Le nombre de bureaux de poste et la distance/kilomètre et la distance/temps nécessaires pour s'y rendre,
- Le nombre d'opérations différentes effectuées par un facteur, notamment des opérations postales mais pas seulement : par exemple, rendre possible le port de médicaments, la vente de timbres... notamment pour les personnes âgées ou isolées,
- Le suivi de l'évolution tarifaire,
- L'accessibilité aux services postaux par d'autres canaux : par exemple, pour les personnes handicapées, âgées... possibilité d'accéder par téléphone, Internet ... à un coût raisonnable.

L'ensemble de ces résultats pourraient être publié deux fois par an.

