

CONSULTATION SUR LES INFORMATIONS RELATIVES A LA QUALITE DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Rappel :

L'objet de cette consultation est de recueillir l'avis des représentants des acteurs intéressés afin d'assurer que l'information rendue publique soit autant que possible conforme à leurs attentes. Des discussions s'ouvriront ensuite avec La Poste pour examiner la faisabilité technique et financière des indicateurs qui auront été identifiés comme étant souhaitables.

Les indicateurs publiés au titre de l'année 2007 devront également comprendre :

1-DELAIS

- les délais d'acheminement des envois recommandés ;
- les délais d'acheminement des accusés de réception ;
- les délais d'acheminement du courrier industriel (le courrier en nombre émis par de grands émetteurs) ;
- les délais d'acheminement de la presse.

-les délais d'acheminement des coliécos.

- la qualité de service par zone d'arrivée (segmentation géographique à déterminer en fonction de ce que la mesure rend possible) afin que les utilisateurs de services postaux sachent quelle est la probabilité que leur courrier ou leur colis arrive en fonction de la zone dans laquelle se trouve le destinataire.

- la qualité de service pour quelques croisements entre zones géographiques et Périodes (par exemple du sud de la France vers le nord en été ou de la saisonnalité liée à l'activité : Noël, vacances scolaires, etc....)

Ces différents indicateurs permettraient aux entreprises d'anticiper les inégalités de distribution actuellement analysées de façon empirique.

2-PERTE

- le taux de pertes et de délais des envois recommandés ;
- le taux de pertes et de délais des « Colissimo guichet » ;
- **le taux de pertes des coliécos ;**

3-Le traitement des réclamations

- la satisfaction des réclamants vis-à-vis de la prise en charge de leur réclamation.

Il est primordiale de mettre en place une procédure de réclamation relative aux « objets non suivis » Lettre simple ou coliécos. Réclamation portant tant sur l'état de l'envoi, que sur le délai d'acheminement toujours vérifiable.

Le plus souvent, devant le manque de prise en charge des problèmes par la poste les clients se retournent contre l'expéditeur.

Les sociétés expéditrices sont menacées par les clients de ne plus commander, si le service de la poste ne s'améliore pas.

Il est donc important de connaître :

- les actions qui ont été entreprises afin d'améliorer la qualité du service universel.

L'importance des différents thèmes les uns par rapport aux autres :

1-Délais

2-Distribution : Zones à risque

3-Réclamations

4-Pertes.

La périodicité d'une publication sur la qualité du service universel et format de publication

Tous les 6 Mois.

Par Mail pour les clients grands comptes.

Bureaux de poste + médias pour les usagers.

Quels autres éléments pourraient être utiles pour assurer la transparence du service universel ?

La mise à disposition des informations sur une base centralisée qui serait consultable par les clients de la poste à travers un accès Internet dédié.