

31 mars 2009

Les résultats de la qualité du service universel postal pour l'année 2008

1. Les délais d'acheminement
2. L'accessibilité
3. Le traitement des réclamations

« [...] Le prestataire du service universel procède périodiquement à des mesures de la qualité des services en recourant à des méthodes normalisées sur le plan européen ou national. Les résultats de ces mesures sont portés à la connaissance des usagers et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ».

Art. R.1-1-8 du code des postes et des communications électroniques



Tableau de bord du service universel postal
- Année 2008 -

1. Les délais d'acheminement

		2005	2006	2007	2008
Lettre Prioritaire égrenée	J+1	79,1%	81,2%	82,5%	83,9%
	>J+2	4,6%	3,8%	3,7%	3,2%

Courrier transfrontière communautaire	Import	J+3	95%	95,9%	95,5%	97%
		J+5	99,1%	99,3%	99,1%	99,5%
	Export	J+3	93%	94%	94,8%	95,4%
		J+5	98,5%	98,7	98,8%	99%

Lettre recommandée	J+2	Ø	Ø	Ø	90,9%
	>J+7	Ø	Ø	Ø	0,4%

Colissimo guichet	J+2	83,8%	84,1%	85,8%	85%
	J+3	92,2%	95,5%	95,9%	96,3%
	J+4	Ø	98,5%	98,6%	98,7%
	J+7	Ø	Ø	Ø	99,8%

Presse	Quotidienne et assimilée urgente	J/J+1		96,9%	96,6%	97%
	Magazine urgente	J+1		88,6%	86,7%	91,5%
	Non urgente	J+4		97,9%	96,6%	97,7%
	Economique	J+7		89,2%	97,5%	98,1%

Courrier industriel	G2 - G4	J+2		94,8%	96,6%	96,8%
		J+4		95,6%	95,7%	94,9%
	MD7	J+7		97,2%	97%	96,2%

La Lettre Prioritaire égrenée

Mise en œuvre sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13850, la mesure est réalisée par l'IFOP à partir d'un million de lettres test échangées annuellement entre plus de 5 000 panélistes, particuliers et entreprises sur tout le territoire. L'expéditeur déclare à quelle date il envoie la lettre test et le destinataire, la date à laquelle il la reçoit. Le panel est inconnu des services opérationnels de La Poste.

La Lettre recommandée

La mesure du délai d'acheminement de la lettre recommandée en J+2 et >J+7 a été effectuée à partir des observations issues du Système de collecte de l'information (SYCI), sur la base d'un échantillon représentatif des flux. La mesure prend en compte les éléments d'acheminement de dépôt et de distribution des envois.

Le courrier transfrontière communautaire

Réalisée par IPC et Research International sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13850, cette mesure prend en compte les flux en provenance ou à destination des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse.

Le colissimo guichet

Mesure de bout en bout, réalisée à partir des systèmes d'information de La Poste. L'enregistrement des délais d'acheminement n'est pas exhaustif puisqu'il ne concerne que les colis dits "parfaits", soit 92,5% des colis. Un colis est "parfait" s'il enregistre trois événements de flashage : un premier dans le réseau sur le site de concentration, un second lors de son arrivée en bureau de poste et un troisième lors de la première présentation en site de livraison. Les 7,5% de colis "imparfaits" sont des colis non flashés (2,5% en site de livraison et 5% en bureau de poste). Ce principe permet de disposer de colis sur lesquels les calculs de délais peuvent être entièrement réalisés, c'est-à-dire bénéficiant d'un événement de début et de fin.

La presse

La mesure des délais d'acheminement de la presse est mise en œuvre sur la base des spécifications de la norme européenne EN 14534. La mesure est réalisée par l'IFOP sur la base d'une centaine de publications et environ 4000 panélistes récepteurs. Chaque panéliste récepteur déclare à l'Ifop la date de dépôt dans le réseau postal de la publication reçue (date mentionnée sur le film plastique de la revue) ainsi que la date de réception. Pour que la mesure soit le plus réaliste possible, le panel est inconnu des services opérationnels de La Poste.

Le courrier industriel

Réalisée par Research International sur la base des spécifications de la norme européenne EN 14534, La Poste, à travers l'offre Tem'post et Destinéo, s'engage contractuellement vis-à-vis des clients émetteurs de courrier industriel sur un niveau de qualité de service adapté à chaque produit. Cet engagement prend la forme d'une indemnité financière payable aux clients émetteurs, dès lors que la qualité de service est inférieure à celle qui a été contractualisée. La mesure est effectuée chaque mois sur la base de 5 à 10 campagnes par produit, le client émetteur insérant dans son envoi des plis à destination du panel adressés à 5000 panélistes récepteurs. Le panéliste récepteur déclare la date mentionnée sur le pli et la date de réception. Le panel est inconnu des services opérationnels de La Poste.

2. L'accessibilité

	2006	2007	2008
Population nationale à moins de 10 km du point de contact le plus proche	99,9%	99,9%	99,9%
Population de chaque département à moins de 10 km du point de contact le plus proche	>95%	>95%	>95%
Nombre de communes de plus de 10 000 habitants* qui disposent d'au moins un point de contact par tranche de 20 000 habitants	812/852	814/852	832/877

	2006	2007	2008
Bureaux de poste accessibles aux personnes handicapées	60%	65%	66%

		2007	2008
Boîtes à lettre dont l'heure limite de dépôt est comprise :	avant 13 heures	Nombre	120 837
		Taux	82,01%
	avant 16 heures	Nombre	143 635
		Taux	97,48%

Le taux de 94,96% des BAL relevées avant 16h00 en 2008 signifie que 5,04 %des BAL sont relevées à partir de 16h00 pour que les envois soient pris en compte le jour même (à noter que ce chiffre n'était que de 2,52 % en 2007)

	2007	2008
Nombre de boîtes à lettres	147 343	149 793

La Poste doit satisfaire trois **critères d'accessibilité** :

- ✓ national : « au moins 99% de la population nationale doit être à moins de 10 km d'un point de contact »
- ✓ départemental : « au moins 95% de la population de chaque département doit être à moins de 10km d'un point de contact postal »
- ✓ communal : « toutes les communes de plus de 10 000 habitants doivent disposer d'au moins un point de contact par tranche de 20 000 habitants ».

Pour réaliser les calculs d'accessibilité, La Poste utilise la maille d'analyse géographique la plus fine, celle des « îlots » ou des communes dans le cas des communes de moins de 10 000 habitants. L'îlot, défini par l'INSEE, est le plus petit découpage territorial existant sur lequel les données géomarketing sont disponibles, et notamment la donnée de population. Les îlots qui correspondent le plus souvent en zone dense à un pâté de maison et les communes de moins de 10 000 habitants, partitionnent ainsi l'ensemble de la métropole en 276 000 zones élémentaires.

Sur chacun de ces îlots ou communes, La Poste dispose de la géolocalisation de l'ensemble de ses points de contacts ainsi que de la population. En utilisant ces données et leurs coordonnées géographiques (la population de chacun des îlots ou communes est supposée au centroïde), La Poste est en mesure d'établir les distances entre points de contact et population et donc, les calculs des critères d'accessibilité eux-mêmes.

Chacun des bureaux de poste qui sont nouvellement construits ou qui font l'objet de réhabilitations lourdes sont aménagés de manière à être rendus **accessibles aux personnes atteintes d'un handicap**^[1]. Les autres bureaux de poste, c'est-à-dire, les bureaux de poste existants et sans projet de réhabilitation seront mis aux normes d'accessibilité au plus tard au 1^{er} janvier 2015^[2].

Le parc de boîte à lettre est constitué des boîtes à lettres de façade de bureaux de poste, des boîtes à lettres de rue et des boîtes modulaires. La Poste en compte aujourd'hui 149 793. Ces boîtes à lettres sont recensées à partir d'un référentiel mis en place par La Poste (nombre de BAL en augmentation avec la mise à jour progressive du référentiel national MUSIC et en particulier une fiabilisation accrue sur la métropole (Corse comprise) et l'intégration des BAL installées dans les DOM).

* Pour les années 2006 et 2007 La Poste utilisait les données du recensement de population de l'INSEE de 1999. Depuis 2008, La Poste utilise les données du recensement de population de l'INSEE 2006.

^[1] Les critères d'accessibilité répondent à ceux prévus par l'arrêté du 1er août 2007 qui définit les caractéristiques techniques relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées lors de la construction ou de la création d'établissements recevant du public, des installations ouvertes au public, et des bâtiments d'habitation.

^[2] Date limite à laquelle les établissements recevant du public devront être mis aux normes d'accessibilité conformément à la loi du 11 février 2005.

3. Le traitement des réclamations

Courrier	2005	2006	2007	2008
Nombre de réclamations	533 123	591 252	417 237	446 751
Réclamations par rapport au flux total	0,003 %	0,003 %	0,002 %	0,002 %
Réponses données dans un délai de 21 jours	87%	90%	97%	97,7%
Réponses données dans un délai de 30 jours	93%	94%	98,7%	99%
Réclamations donnant lieu à indemnisation	7,6%	7,7%	9%	10,4%

Lettre recommandée	2005	2006	2007	2008
Nombre de réclamations	Ø	183 412	177 822	177 122

Colis	2005	2006	2007	2008
Nombre de réclamations	385 567	468 819	479 757	479 497
Réclamations par rapport au flux total	1,38%	1,18%	1,08%	0,98%
Réponses données dans un délai de 21 jours	92,5%	93,6%	93,3%	94,68%
Réclamations donnant lieu à indemnisation	93%	74,7%	76%	73%

Bureaux de poste	2005	2006	2007	2008
Nombre de réclamations	26 464	26 099	25 344	25 647

	2005
Taux de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge de la réclamation	80%

	2007	2008
Taux de satisfaction vis-à-vis de la rapidité et de l'efficacité avec laquelle La Poste traite une réclamation en cas de problème	64%	65%

La méthode employée par La Poste pour mesurer **les réclamations du courrier** est conforme aux dispositions de la norme européenne EN 14012 en vigueur. Le nombre de réclamations est estimé à partir des systèmes d'information de La Poste. Il comprend toutes les réclamations transmises au centre de traitement spécialisé. Le pourcentage de réclamations du courrier donnant lieu à indemnisation est calculé sur la base du nombre de réclamations totales. La baisse du nombre de réclamations enregistrées en 2007 est due à une comptabilisation qui ne prend désormais en compte que les réclamations du courrier appartenant au champ du service universel.

Le nombre de réclamations relatif à la lettre recommandée comprend les Lettres Recommandées, les Lettres Recommandées Electroniques et les Prêts à Recommander Suivis.

Le nombre de réclamations du colis est calculé à partir des systèmes d'information de Coliposte auprès des expéditeurs. Le nombre de réclamation est en particulier induit par le niveau élevé de qualité des produits colis du SU, La Poste s'engageant systématiquement sur les délais de livraison nationaux en proposant une indemnisation en cas de retard, perte ou avarie. Le nombre de réclamation croit par rapport à l'année 2005 et 2006, ce qui est lié à l'augmentation du trafic de ColiPoste en 2007. En revanche, la variation des réclamations par rapport aux trafics est moins élevée en 2006 et stable en 2007.

Le nombre de réclamations déposé en bureaux de poste est estimé à partir des systèmes d'information de La Poste. Il comprend les réclamations locales immédiates et les réclamations locales différées (engagement client 48 heures) relatives à l'accueil et les prestations en bureau de poste.

Les études relatives à la **satisfaction du traitement des réclamations** sont issues de sondages représentatifs nationaux réalisés par TNS-SOFRES auprès des français de plus de 15 ans.