

## Consultation publique de l'ARCEP

Dans le cadre de la consultation publique sur les informations relatives à la qualité du Service Universel Postal (SUP), la Fédération FO-COM souhaite vous faire part des observations suivantes :

### 1) A la question relative aux délais d'acheminement.

La mesure de la QS doit se faire à l'arrivée, sous réserve toutefois qu'elle soit mesurée de « bout en bout » c'est-à-dire de la boîte aux lettres de dépôt à la boîte aux lettres du destinataire. Or, l'acheminement est restrictif et se limite très souvent à la mesure du bureau de départ au bureau d'arrivée, ce qui exclut le dernier kilomètre.

En mesurant la QS à l'arrivée en fonction de l'origine de l'objet il est possible d'établir des cartographies régionales mesurant la probabilité des délais d'acheminement entre différents territoires.

Cette remarque vaut tant pour la lettre que le colis, mais est inutile en matière de presse.

A noter que l'AR pointé par la Commission européenne est pénalisé par son traitement non mécanisable. Difficile dans ces conditions d'envisager des mesures sur cet objet.

### 2) A la question relative à la distribution.

Le pourcentage de tournées de distribution assurées quotidiennement est un indicateur à nos yeux essentiel qui conditionne les mesures de la QS de bout en bout. Souvent, il suffit que le titulaire d'une tournée ne soit pas remplacé pour que le courrier ne soit pas acheminé. Seules des organisations anticipant cette problématique, basées sur des moyens en personnel de remplacement, permettent d'assurer la qualité optimale.

### 3) A la question relative à l'accessibilité.

Certes, l'heure de collecte revêt une importance capitale en matière d'acheminement en J+1. Plutôt que mesurer le nombre de points de dépôts, voire l'accessibilité aux points de collecte, une politique de développement durable devrait exiger que le déplacement des usagers pour se rendre à un point de contact soit limité au strict minimum. Dans la majorité des cas, le facteur qui distribue le courrier devrait se voir confier une mission de collecte systématique selon une procédure à créer ou déjà existante en matière de CIDEX (système de voyant.)

### 4) A la question relative au traitement des réclamations.

Au delà des montants d'indemnisation, c'est bien la qualité du traitement de la réclamation qui prime aux yeux de l'utilisateur. Un indicateur de durée de traitement d'une part et le taux de traitement des affaires d'autre part sont nécessaires.

5) A la question relative à la consultation elle-même.

FO émet les suggestions suivantes :

- L'importance des thèmes est à classer selon les délais d'acheminement (de bout en bout,) la distribution (taux de tournées à découvert) et l'accessibilité (nombre de points de dépôts par habitants.)
- Des indicateurs sont à définir en commun entre l'ARCEP et LP :
  - Institut externe pour la mesure des délais, mesure Paris-province, province/région parisienne, région/région.
  - Mesure interne en matière de continuité de service ; taux de tournées à découvert.
  - Mesures externes de l'accessibilité sous couvert des CDPPT
- D'autres thèmes pourraient être abordés tel le délai d'attente au guichet sous réserve d'une mesure externe
- Il serait encore pertinent de retenir le degré de satisfaction des usagers à l'égard du SUP
- Un calendrier annuel semble à nos yeux d'une pertinence suffisante.
- Quant à la transparence du SUP, il y gagnerait en établissant un état annuel des points de contact selon leur catégorie (relais poste, agence postale, bureaux de poste annexe et bureau de plein exercice.)

Le secrétaire Fédéral National chargé du secteur Postes

Daniel Chevée