

# COURS FACTEUR... COURS !

**La distribution du courrier reste un service public qui nous semble fondamental. C'est souvent le seul lien d'un grand nombre de personnes. Les menaces qui planent sur ce secteur sensible nous ont donc amené à tester la rapidité de la distribution sachant que le centre de tri par exemple de Nancy a été fermé pour l'ouverture d'un centre ultra moderne dans la Meuse.**

Nous avons donc effectué en collaboration avec trois UFC QUE CHOISIR de Lorraine (Metz, Moselle Est et Thionville) une vérification de la qualité de ce service. Nous remercions vivement les bénévoles de ces associations de la collaboration apportée qui permet d'avoir un regard plus précis sur le fonctionnement du service postal défini par la loi du 22 mai 2005

Nous avons réalisé une enquête sur les délais postaux en fonction du type d'affranchissement de la lettre : 0,50€ (tarif dit « lent ») et 0,55€ (tarif dit « rapide »). Nos questionnements initiaux étaient les suivants : Y a-t-il une différence significative en terme de délai de réception entre les lettres affranchies au tarif lent et celles affranchies au tarif rapide ? Une lettre

envoyée dans sa propre ville arrive-t-elle plus rapidement avec un affranchissement rapide ? Y a-t-il une différence de délai si la lettre est envoyée à une adresse personnelle ou à l'adresse d'une association ? Enfin, observe-t-on une différence en fonction de la ville d'envoi ?

Pour répondre à ces interrogations, nous avons envoyé plusieurs lettres depuis quatre UFC différentes : l'UFC Moselle Est, de Metz, de Thionville et l'UFC de Nancy. Comme mentionné dans le tableau 1, l'UFC de Moselle Est par exemple, devait envoyer 2 lettres affranchies à 0,50€ à sa propre UFC, 2 lettres affranchies à 0,50€ à une adresse personnelle de sa propre ville, 2 lettres affranchies à 0,50€ à l'UFC de Metz, 2 lettres affranchies à 0,50€ à une adresse personnelle à Metz et ainsi de suite, soit au total 32 lettres à envoyer par UFC, selon la répartition proposée par le tableau ci dessous. Chacune des lettres réceptionnées ont ensuite été datées du jour de la réception. Précisons que sur les 128 lettres à envoyer, nous ne traiterons ici que les résultats obtenus pour 106 lettres, car certaines UFC ne relevant pas leur courrier chaque jour, la date de réception de certaines lettres n'a pas pu être notée.

|                 |                        |                     | Moselle Est | Metz | Thionville | Nancy |
|-----------------|------------------------|---------------------|-------------|------|------------|-------|
| UFC Moselle Est | Affranchissement 0,50€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 | Affranchissement 0,55€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |
| UFC Metz        | Affranchissement 0,50€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 | Affranchissement 0,55€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |
| UFC Thionville  | Affranchissement 0,50€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 | Affranchissement 0,55€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |
| UFC Nancy       | Affranchissement 0,50€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 | Affranchissement 0,55€ | Adresse de l'UFC    | 2           | 2    | 2          | 2     |
|                 |                        | Adresse personnelle | 2           | 2    | 2          | 2     |

Tableau 1. Répartition de l'envoi du courrier



# Enquête

## Resultats obtenus d'un affranchissement à l'autre

Globalement nous observons une différence entre l'affranchissement à 0,50€ et celui à 0,55€ (cf. Tableau 2): le second (0,55€) semble plus rapide que le premier (0,50€). Nous remarquons en effet que 28 des 50 lettres affranchies à 0,55€ sont arrivées à destination le lendemain, alors que 31 des 56 lettres affranchies à 0,50€ sont arrivées à l'adresse envisagée 2 à 3 jours plus tard. Toutefois, nous souhaiterions tout de même noter que 16 lettres affranchies à 0,55€ sont parvenues à destination 3 jours plus tard... soit un tiers du courrier ! Si nous pouvons être assurés qu'une lettre envoyée au tarif lent arrive dans les 2 ou 3 jours suivants l'envoi, rien ne garantit en revanche qu'une lettre timbrée au tarif rapide le soit réellement !

| Affranchissement | 0,50€ | 0,55€ |
|------------------|-------|-------|
| 1jour            | 5     | 28    |
| 2jours           | 18    | 4     |
| 3jours           | 13    | 16    |
| 4jours           | 9     | 2     |
| 5jours           | 6     | 0     |
| 6jours           | 5     | 0     |

Tableau 2. Différence de délai en fonction de l'affranchissement

## Resultats obtenus D'une ville... à une même ville

S'envoyer une lettre dans sa propre ville peut être long ! Qu'elle soit affranchie à 0,50€ ou 0,55€ il n'y a aucune différence, le facteur ne marche pas plus vite (cf. Tableau 3)!

L'UFC de Nancy a envoyé 8 lettres à destination de Nancy (à une adresse personnelle et à l'UFC Nancy), 7 d'entre elles sont arrivées 3 jours plus tard et une 4 jours après ! A Hombourg Haut c'est la loterie, sur les 12 lettres que l'UFC de Moselle Est a envoyé dans sa propre ville (à une adresse personnelle et à l'UFC de Moselle Est, 2 sont arrivées le lendemain, 2 deux jours après, 4 sont arrivées trois jours après et les 4 dernières...6 jours après ! Il est plus rapide d'envoyer une lettre aux Etats-Unis que dans sa propre ville ! À Thionville, c'est correct, la moitié des 8 lettres envoyées par



|    | Nancy  |        | Moselle Est |        | Metz   |        | Thionville |        |
|----|--------|--------|-------------|--------|--------|--------|------------|--------|
|    | 0,50 € | 0,55 € | 0,50 €      | 0,55 € | 0,50 € | 0,55 € | 0,50 €     | 0,55 € |
| 1j | 0      | 0      | 0           | 2      | 4      | 4      | 0          | 4      |
| 2j | 0      | 0      | 0           | 2      | 0      | 0      | 4          | 0      |
| 3j | 3      | 4      | 2           | 2      | 0      | 0      | 0          | 0      |
| 4j | 1      | 0      | 0           | 0      | 0      | 0      | 0          | 0      |
| 5j | 0      | 0      | 0           | 0      | 0      | 0      | 0          | 0      |
| 6j | 0      | 0      | 4           | 0      | 0      | 0      | 0          | 0      |

Tableau 3. Délai en fonction de l'envoi dans sa propre ville

l'UFC de Thionville dans sa propre ville sont arrivées le lendemain et l'autre moitié au bout de 2 jours. Mention « très honorable » pour la poste de Metz, particulièrement performante, puisque sur les 6 lettres envoyées par l'UFC de Metz dans sa propre ville, toutes sont arrivées le lendemain et ce, quel que soit leur affranchissement !

## Resultats obtenus d'une adresse personnelle à une adresse associative

Avec un affranchissement à 0,50€ nous pouvons remarquer que les lettres arrivent plus rapidement à destination lorsqu'il s'agit d'une adresse personnelle (cf. Tableau 4). En effet, sur 60 lettres envoyées, 21 lettres à destination d'une adresse personnelle sont parvenues dans les 3 jours, alors que seulement 15 lettres envoyées à une adresse d'UFC (UFC de Nancy, Moselle Est, Metz ou Thionville) sont arrivées dans ce même délai. Dans les 5-6 jours suivants l'envoi du courrier, nous pouvons même constater que 12 lettres parviennent encore dans les UFC, alors qu'elles n'étaient que 3 pour l'adresse personnelle.

En ce qui concerne l'affranchissement à 0,55€, là encore, nous pouvons observer une différence entre les adresses de destination. 22 lettres sont parvenues un jour après à l'adresse personnelle, alors que la majorité des lettres envoyées à l'adresse de l'ufc arrivent 3 jours plus tard ! Les courriers associatifs ne seraient-ils pas considérés de la même manière que les courriers personnels ?

| Affranchissement à 0,50€ | Adresse personnelle | Adresse de l'ufc | Affranchissement à 0,55€ | Adresse personnelle | Adresse de l'ufc |
|--------------------------|---------------------|------------------|--------------------------|---------------------|------------------|
| 1j                       | 3                   | 2                | 1j                       | 22                  | 6                |
| 2j                       | 12                  | 6                | 2j                       | 2                   | 2                |
| 3j                       | 6                   | 7                | 3j                       | 6                   | 10               |
| 4j                       | 6                   | 3                | 4j                       | 4                   | 0                |
| 5j                       | 0                   | 6                | 5j                       | 0                   | 0                |
| 6j                       | 3                   | 6                | 6j                       | 0                   | 0                |

Tableau 4. Différence de délai en fonction du type d'adresse

|    | Nancy |       | Moselle Est |       | Metz  |       | Thionville |       |
|----|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|------------|-------|
|    | 0,50€ | 0,55€ | 0,50€       | 0,55€ | 0,50€ | 0,55€ | 0,50€      | 0,55€ |
| 1j | 0     | 4     | 0           | 10    | 4     | 6     | 1          | 8     |
| 2j | 0     | 0     | 6           | 2     | 6     | 0     | 6          | 2     |
| 3j | 9     | 10    | 2           | 6     | 0     | 0     | 2          | 0     |
| 4j | 6     | 2     | 3           | 0     | 0     | 0     | 0          | 0     |
| 5j | 1     | 0     | 3           | 0     | 2     | 0     | 0          | 0     |
| 6j | 0     | 0     | 4           | 0     | 0     | 0     | 1          | 0     |

Tableau 5. Délai en fonction de la ville d'envoi

| Délai de retour | Nombre de lettres |
|-----------------|-------------------|
| 6 jours         | 1                 |
| 9 jours         | 5                 |
| 10 jours        | 2                 |
| 11 jours        | 38                |
| 12 jours        | 9                 |
| 13 jours        | 6                 |
| 15 jours        | 3                 |
| 30 jours        | 1                 |

Tableau 6. Délais de retour des NPAI

## Resultats obtenus d'une ville à une autre ville

Une ville sort du lot... Les lettres envoyées par l'UFC de Nancy ont été les plus longues à arriver que celles envoyées par les UFC des autres villes, et sans réelle différence d'ailleurs, entre le type d'affranchissement : 9 lettres affranchies à 0,50€ et 10 affranchies à 0,55€ sont arrivées 3 jours plus tard (cf. Tableau 5). Mauvais élève ?

<sup>1</sup>NPAI : N'habite Pas à l'Adresse Indiqué

## Prolongement de l'enquête vers les NPAI<sup>1</sup>

Dans le prolongement de cette enquête, nous nous sommes intéressés aux délais de retour du courrier en cas de changement d'adresse (les NPAI). Les résultats obtenus proviennent principalement des courriers envoyés par l'UFC de Nancy proposant le renouvellement de l'adhésion à l'UFC. Notons que tous ces courriers ont été envoyés exclusivement à l'intérieur de notre département. 65 lettres sur environ 900 sont revenues au local de l'UFC de Nancy avec la mention NPAI (cf. Tableau 6). Parmi ces 65 lettres, plus de la moitié, soit 38 lettres, ont mis 11 jours pour revenir à l'UFC de Nancy ! Nous espérons que leur promenade leur fut agréable ! Attention toutefois, les promenades sont risquées : 1 lettre semble s'être perdue et n'a retrouvé son chemin qu'au bout d'un mois !

Que penser de ces résultats ? La modernisation entamée des services de LA POSTE ne semble pas améliorer la rapidité de la distribution. Le J+1 est rarement atteint même pour les affranchissements dits rapides ! Mais le plus surprenant est la distribution à l'intérieur de la ville. Les délais sont vraiment très longs. Nous sommes persuadés que l'envoi du courrier dans la Meuse avec retour à la ville n'aide pas à la chose... Il reste le cas épineux des lettres qui ne sont pas distribuées. Les résultats sont affligeants ! Nous avons déjà constaté cet état dans le passé. L'analyse de ces 65 retours montre clairement que la gestion de ces courriers est considérée comme secondaire. Il faut espérer que cette situation change car cela peut poser un réel trouble et générer des ennuis.

# GDF : La situation

Nous vous avons fait part dans le numéro de septembre 2008 de l'importance de GDF dans les litiges que nous gérons. La situation ne s'est pas améliorée sur le nombre. Nous avons ouvert depuis octobre 2007 plus de 300 dossiers. Cela n'est jamais arrivé dans l'histoire de l'association à l'exception des 600 dossiers nés de l'affaire 9 TELECOM à la Foire exposition en 2006. Cela montre la gravité de la situation. Si nous sommes satisfaits du taux de réussite – plus de 60 % -, combien de consommateurs sont restés sur le carreau ? Cette société doit à notre sens, faire un très gros effort pour que les pratiques constatées cessent mais rien n'est sûr dans le domaine. Malgré des demandes de notre part, LANNION ne réagit toujours pas et pour cause ! Il s'agit d'un centre de

scannage des lettres mises ensuite à disposition de plates-formes soigneusement camouflées dans le paysage...

En cas de litige, n'hésitez pas à nous contacter. Nous devrions pouvoir vous aider.

Pour finir cet article, nous attirons votre attention sur un point important. L'hiver a été rude. Nous avons du chauffer beaucoup plus que les autres années. Cela aura un prix. Selon les informations qui nous ont été communiquées, une hausse de 30 % des factures de GDF ne sera pas anormale. Il vous faudra juste vérifier les index si vous avez accès au compteur ou demander les copies des factures à votre propriétaire et vérifier les index. Nous ne pourrions pas faire plus. Attention aux conséquences sur les charges annuelles !

