



Newsletter de la PostCom

Edition 2023/1 - février

Éditorial

Chère lectrice, cher lecteur,

En raison de l'importance croissante des agences postales, la PostCom a examiné ces derniers mois les mesures prises par la Poste pour garantir la qualité dans ces points d'accès. Conclusion : la Poste démontre un grand souci de la qualité dans les filiales partenaires. L'article ci-après de cette newsletter donne plus de détails sur cette enquête.

En 2022, la Poste a de nouveau dépassé les objectifs de ponctualité pour la distribution des lettres et des colis. Cela a également été le cas pour la distribution des journaux, dont la ponctualité a été mesurée pour la première fois. Dans le cadre d'un examen anticipé, la PostCom a contrôlé et confirmé les valeurs indiquées.

Comme nous l'avons déjà annoncé, la PostCom organise une conférence pour ses dix ans le mercredi 3 mai 2023 au Centre Paul Klee à Berne. Outre un bilan des activités menées jusqu'à présent, différents thèmes liés au secteur postal seront abordés. De brèves présentations, des panels sur le service universel et le marché postal ainsi qu'un aperçu des tendances et développements possibles vous donneront une vue complète. En même temps, les participants auront la possibilité de dialoguer avec les experts présents et de contribuer ainsi à un échange de vues stimulant. Les personnes intéressées sont invitées à s'inscrire par e-mail à l'adresse info@postcom.admin.ch.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et vous adressons nos meilleures salutations.

Le secrétariat technique de la PostCom



Agences postales : un grand souci de la qualité de la part de la Poste

En 2013, les clients pouvaient bénéficier de prestations postales auprès de 569 agences postales et 1662 offices de poste. Fin 2022, il y avait en revanche 1254 agences postales et 773 offices de poste. En raison de l'importance croissante des agences postales, la PostCom a examiné ces derniers mois les mesures prises par la Poste pour assurer la qualité dans ces points d'accès. La PostCom a fait les constatations suivantes :

- La Poste veille à la formation et au perfectionnement des compétences du personnel des agences.
- L'accès au "Postterminal" (module de commande numérique V-MaX) n'est activé que pour les collaborateurs du partenaire d'agence qui ont suivi avec succès la formation requise.
- Lors de l'ouverture de l'agence postale, des collaborateurs de la Poste assistent le personnel de l'agence sur place.
- Après la phase d'ouverture, les agences postales sont également suivies par une équipe de la Poste de la région concernée. En outre, un service d'assistance central est disponible pour répondre à certaines questions. Les collaborateurs compétents des équipes d'encadrement effectuent des visites sur place et sont disponibles pour répondre aux questions si nécessaire.
- L'introduction du nouveau module de commande numérique V-MaX représente une étape importante dans la gestion de la qualité : La fourniture des différents services postaux se fait via ce système de la Poste et les processus respectifs sont gérés par le système. L'automatisation permet de simplifier les processus, ce qui élimine les sources d'erreur et génère pour la Poste les mêmes données que pour les propres filiales (offices de poste). L'assurance qualité s'effectue pour les offices de poste et les agences postales lors de l'analyse a posteriori de ces données selon les mêmes critères.
- La gestion des collaborateurs du partenaire d'agence reste toutefois sous la responsabilité de celui-ci, car la fourniture de services postaux n'est jamais qu'une activité accessoire à l'activité principale correspondante.

Sur la base de ses examens, la PostCom est parvenue à la conclusion que la Poste porte une grande attention à la qualité. Elle dispose d'un concept d'assurance qualité pour les agences postales et travaille en permanence à des améliorations. Selon l'évaluation de la PostCom, les mesures prises sont suffisantes. Aucune démarches ou enquêtes additionnelles de la part de la PostCom ne sont requises.

Mesure des délais d'acheminement : La Poste dépasse nettement les objectifs

En 2022, la Poste a distribué ponctuellement 97,2 % des lettres du courrier A et 99,3 pour cent des lettres du courrier B. 95,7 % des colis Priority et 96,9 % des colis Economy sont également parvenus à leurs destinataires dans les temps. Avec ces valeurs, la Poste a clairement dépassé toutes les exigences de la Confédération en matière de délais d'acheminement. Elle y est également parvenue en ce qui concerne le taux de distribution des journaux, mesuré pour la première fois. Cette valeur a été relevée dans les régions sans distribution matinale. 98,8 % des journaux en abonnement ont été distribués aux ménages concernés au plus tard à 12h30.

Les résultats 2022 en matière de ponctualité se fondent sur la mesure des délais d'acheminement. Pendant 52 semaines, un organe d'inspection de la Poste indépendant analyse les données de tous les envois isolés de colis ainsi que de l'ensemble des journaux en abonnement. Pour les lettres, c'est un institut indépendant qui se charge d'analyser les données de quelque 65 000 envois test tout au long de l'année. Les résultats sont vérifiés et approuvés par l'autorité de surveillance PostCom, qui présentera ses conclusions en détail dans son rapport annuel.

Plus d'informations :

<https://www.post.ch/fr/notre-profil/medias/communiqués-de-presse/2023/distribution-ponctuelle-des-lettres-des-colis-et-des-journaux-en-2022-la-poste-a-clairement-depasse-les-directives>.

Pratique décisionnelle

Durant la période allant jusqu'à début mars, le secrétariat spécialisé de la PostCom a mis en ligne les décisions suivantes sur son site Internet :

- Décision 5/2022 du 5 mai 2022 concernant l'emplacement des boîtes aux lettres
- Décision 6/2022 du 5 mai 2022 concernant l'emplacement des boîtes aux lettres
- Décision 15/2022 du 6 octobre 2022 concernant la boîte aux lettres domestique
- Décision 16/2022 du 6 octobre 2022 concernant les boîtes aux lettres domestiques
- Décision 19/2022 du 6 octobre 2022 concernant la distribution à domicile
- Décision 20/2022 du 6 octobre 2022 concernant la distribution à domicile
- Décision 21/2022 du 6 octobre 2022 concernant la distribution à domicile
- Décision 25/2022 du 7 décembre 2022 concernant le respect des conditions de travail usuelles dans la branche selon l'art. 4, al. 3, let. b, de la loi sur la poste
- Décision 27/2022 du 7 décembre 2022 concernant le respect des conditions de travail usuelles dans la branche selon l'art. 4, al. 3, let. b, de la loi sur la poste
- Décision 28/2022 du 7 décembre 2022 concernant la boîte aux lettres domestique
- Décision du 15 décembre 2022 concernant le respect des conditions de travail usuelles dans la branche selon l'art. 4, al. 3, let. b, de la loi sur la poste

Lien vers ces décisions et d'autres :

<https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>.