



## LA POSTE ET LES DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER

La mésaventure subie par le Réseau anti-arnaques démontre les problèmes d'organisation interne de La Poste en matière de distribution du courrier.

En date du 5 décembre 2011, le Réseau anti-arnaques expédie un courrier à la DDPP Le Mans (Direction départementale de la protection de la population).

Ce courrier est retourné le 16 décembre 2011 avec le motif « destinataire non identifiable » et parvient à l'expéditeur initial le 30 décembre 2011.

Suite à la saisine du service consommateurs, la Plateforme de Distribution du Courrier Le Mans répond : « Il s'avère que ce pli vous a été retourné par méconnaissance d'un facteur remplaçant qui a respecté à tort le libellé en 72000 alors que cette société est bien au 97 avenue Bollée, CS 91631, 72016 Le Mans cedex 2. »

Et, pince sans rire, elle préconise : « Pour éviter à l'avenir tout désagrément puis-je vous conseiller de contacter vos correspondants pour connaître leur adresse complète ? »

La situation est pour le moins irréaliste :

- Un courrier comportant la bonne adresse fiscale qui est retourné par erreur à son expéditeur ;
- Un facteur qui n'a pas le réflexe de remettre à une administration bien connue le pli postal qui lui est destiné ;
- Un délai d'acheminement pour le retour postal de deux semaines alors que les coordonnées de l'expéditeur étaient mentionnées au verso ;
- Une incitation à contacter avant tout envoi le destinataire pour savoir s'il détient une boîte postale !

À force d'entendre des plaintes sur des lettres urgentes arrivées plusieurs jours plus tard, nous avons voulu vérifier ce qu'il en était exactement.

Nous avons donc pendant tout le mois de janvier apposé le cachet d'arrivée à date (que nous apposons sur toute correspondance, comme dans n'importe quel secrétariat) sur les enveloppes des courriers reçus.

Il ne restait plus, une fois le mois de janvier passé qu'à collecter les résultats et comparer la date d'arrivée avec celle du cachet d'affranchissement.

### **Délais d'acheminement du courrier**

Aujourd'hui La Poste propose aux particuliers 3 tarifs, et donc, 3 délais d'acheminement du courrier.

Pour 0,58€, « lettre prioritaire », votre courrier sera remis le lendemain.

Pour 0,55€, « lettre verte », votre courrier ne prendra pas l'avion et arrivera dans les 48 heures

Pour 0,53€, enfin « Ecopli »

Sur 149 courriers reçus, 90 étaient en lettre prioritaire, 26 en lettre verte, 33 en Ecopli.

Parmi les 90 lettres prioritaires, 27 (29 %) sont au-delà du J+1 promis par La Poste. Dans ces lettres, 15 sont arrivées à J+2 (17 %), 3 à J+3 (4 %) 7 à J+4 (8 %) les 2 restantes à J+5 et J+6.

Il convient de préciser que les lettres datées du vendredi et enregistrées le lundi ont été enregistrées en J+1.

Un fait à noter, parmi les 15 lettres en J+2, 10 ont été postées et délivrées aux mêmes dates. Nous nous garderons de toute tentative d'explication.

Concernant les 26 lettres vertes, 4 sont hors délai (15 %). Dont, 2 à J+3, 2 à J+7 et J+8.

Sur ce critère, il convient de noter que 4 ont été classées comme dans les délais, ayant été postées le vendredi mais traitées chez nous le lundi. Et pour l'anecdote, 2 lettres sont parvenues « en avance », à J+1.

Pour les 33 en Ecopli, les délais se situent entre 2 et 7 jours, (jours de WE inclus) avec tout de même 7 lettres en 2 jours, performance honorable.

Hors catégorie mais à noter dans ce palmarès, une lettre adressée à l'un de nos adhérents le 28/12/2011 et qui nous est revenue « destinataire non identifiable » le 26/01/2012.