

**Contribution de l'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (deux courriels reçus par l'Autorité le 7 septembre 2012).**

REPONSE A LA CONSULTATION.

Bonjour,

Question n° 1

a) Pourquoi ne pas instaurer un tableau de bord mois par mois ?

En l'état actuel du suivi, l'observation du mois le meilleur et du plus faible n'est qu'une photographie et non le "film" de l'activité.

Ex. si le taux en J+1 n'a été bon que pendant 1 ou 2 mois de l'année, la lecture du seul mois le plus médiocre ne permettra pas à l'observateur extérieur, de découvrir qu'en réalité pendant 10 mois sur 12 la qualité de distribution de ce produit a été durablement faible.

b) L'objectif de 88% en J+2 pour la LR est inférieur à celui de la Lettre Verte alors que pour l'usager le coût de la LR avec AR est près de 8 fois celui de la lettre verte !  
Quelle cohérence ?

Questions 2-3-4

a) Dans le point IV- 4 **La qualité du service Universel.**

Au 4<sup>e</sup> paragraphe, à propos de la Lettre Verte il est indiqué, -" ce produit.... pourrait être amené, à terme, à prendre une place importante".

Et pour cause, la politique commerciale est élaborée pour systématiser la proposition de ce produit au détriment de l'ECOPLI, et au détriment du porte monnaie du consommateur !

b) Il convient avant tout, me semble t-il, de s'assurer du niveau de fiabilité des réponses aux informations demandées.

Questions 5-6

Réponse analogue à celle du point précédent.

+ commentaires.

Bon nombre de Cadres de La Poste nouvellement recrutés affichent sans détour le statut COMMERCIAL de leur entreprise, et comme dans toute entreprise commerciale la politique de vente des produits qui sont "sur les étagères" va vers ceux qui offrent la meilleure marge.

Cordialement.

André SAGEAUD

Président de l'Association.

REPONSE A LA CONSULTATION.

Bonjour,

Concernant le projet de décision n° 2012 [....]

Bien qu'aucune question soit explicitement formulée dans la consultation,

je m'autorise un ou deux commentaires !

Le tableau 1.2.a **Nombre de points de contacts** gagnerait sans doute en lisibilité si la partie " **Résultat National**" était nettement séparée de la liste qui précède.

Sachant que, pour le nombre total de points de contacts la valeur nationale est bien la somme des départements, mais en revanche pour le % de la population nationale, celui-ci ne résulte pas de la moyenne des % de l'ensemble des départements, l'information, pour être fiable, doit faire l'objet d'un autre mode de recueil.

Le tableau 1.4.a **Qualité de service:**

Je suis perplexe quant à la possibilité de renseigner ce tableau de manière fiable.

Quel est le niveau chargé de la collecte de ces infos ? local, départemental, régional, national ?

J'observe enfin que les volumes et qualité des ECOPLI ne font l'objet d'aucune demande, comme si ce produit était déjà abandonné ????

Voilà bien une augmentation déguisée des services en orientant, de manière explicite ou implicite, vers des services plus coûteux.

Cordialement.

**André SAGEAUD**

Président de l'Association.