



Comme une lettre à la poste

Le fonctionnement du service philatélique de LA POSTE

ADELI affranchit son courrier avec des vignettes commémoratives, appelées « timbres de collection » conçues, réalisées et commercialisées par le SPP (Service Philatélique de La Poste). Nous vous livrons le récit de récentes péripéties, vécues à l'occasion de notre approvisionnement trimestriel. Peut-on en tirer quelques enseignements pour tenter d'affranchir nos entreprises de certaines pesanteurs administratives ?

Une bonne idée

Le « produit » d'ADELI est, pour l'essentiel, constitué d'un ensemble de documents imprimés : Lettres trimestrielles et XXXscopes. En attendant l'hypothétique généralisation d'un téléchargement à partir de notre site web, ces « produits » vous sont transmis par le traditionnel courrier postal.

Nous attachons une grande importance à la personnalisation de l'accompagnement de notre « produit ». Il ne vous a pas échappé que notre Association utilise exclusivement des timbres commémoratifs pour affranchir son abondant courrier. Certains adhérents nous font aimablement savoir qu'ils apprécient cette attention.

Cet affranchissement philatélique est notre choix conceptuel. Encore faut-il nous organiser pour concrétiser notre intention à chaque expédition. En gros, il faut acheter des timbres de collection. Et, qui vend des timbres de collection au prix¹ de la valeur faciale ? ... LA POSTE.

Comment acquérir ces précieuses vignettes, en quantité

Échecs aux guichets

Dans les bureaux de LA POSTE, le nombre de guichets affectés au service du courrier diminue au profit des cellules dédiées aux services financiers. Cet aménagement caractérise l'évolution d'une entreprise publique à la recherche de nouveaux marchés plus lucratifs.

Après avoir longuement patienté dans l'unique file d'attente des guichets banalisés, solliciter un volumineux assortiment de timbres relève de la provocation. Il y a quelques années, je m'étais permis de commenter la réaction d'un agent, visiblement contrarié par le volume de ma commande.

- « LA POSTE est bien le seul commerçant qui préfère vendre au détail plutôt que de vendre en quantité ».
- « Nous ne sommes pas des commerçants ! » m'a-t-il répliqué, agressé par le mot « commerçant » ressenti comme une insulte.

Depuis cette ancienne anecdote, l'obstacle du guichet s'avère souvent infranchissable. De deux choses l'une, ou bien le modèle souhaité est épuisé, ou bien la dotation prévue pour la journée est insuffisante pour servir la quantité demandée. Dans ce cas, l'agent doit abandonner son guichet pour aller extraire du coffre-fort, les planches réclamées ; il lui faut remplir un formulaire introuvable, effectuer un long séjour en coulisse, avant de revenir justifier la cause de son échec.

¹ Le trésorier, économe des euros de l'Association, ne peut envisager de rémunérer un « marchand de timbres » intermédiaire.

Devant de telles difficultés, l'agent et le client conviennent, d'un commun accord, de différer une transaction aussi fastidieuse.

Il apparaît tout aussi irréaliste d'entreprendre une tournée des bureaux parisiens pour glaner, par petites doses, la quantité nécessaire.

Le service philatélique de LA POSTE

Heureusement, il existe un autre processus d'approvisionnement. Le Service Philatélique de *LA POSTE* (SPP - 18, rue François Bonvin – 75758 Paris Cedex 15) édite le catalogue des timbres disponibles et des nombreux produits commerciaux dérivés.

Il suffit d'adresser au SPP une commande, en bonne et due forme : liste des produits demandés et chèque de règlement. Le service vérifie la disponibilité des produits, encaisse le règlement et transmet la demande à l'atelier de Périgueux qui l'expédie gracieusement au client, en recommandé.

Le déroulement de ce cycle prend un bon mois. Lorsque l'on est organisé, donc prévoyant - ce qui est le cas du secrétariat d'ADELI - ce délai est parfaitement acceptable.

Durant le premier mois qui suit la prise de commande, il n'y a pas lieu d'éprouver la moindre inquiétude. Mais, lorsque ce délai d'un mois est dépassé, en absence de toute perturbation connue : mouvement social, déprogrammations d'une parution, ... le client est en droit de s'inquiéter.

- Inutile de téléphoner : aucun numéro appelé ne décroche et il n'y a pas de messagerie vocale.
- Inutile d'écrire : l'administration ne lit que les mentions portées sur ses formulaires.

Mais, Internet est arrivé !. Le site de *LA POSTE* vante ses produits philatéliques et propose au visiteur de laisser un message. Miracle, je peux librement exprimer ma préoccupation et recevoir une réponse. Mais, première déception, l'analyse de la réponse montre qu'elle relève d'un traitement automatique qui se contente de transmettre la plainte au service concerné.

Il faut donc, patiemment et obstinément, renouveler l'appel, avant d'obtenir le nom et le numéro de téléphone d'un médiateur. Ce harcèlement, rapide et gratuit, permet d'accéder à un être humain qui, au cours d'une brève et conviviale conversation téléphonique, enregistre les données codées (n° de client, date de commande) nécessaires à sa recherche.

C'est ainsi que j'apprends que notre commande est bloquée par suite d'une provision insuffisante. J'avais commis une confusion de prix sur une ligne de commande ; de plus, l'agent zélé avait détecté un léger écart de quelques centimes d'euro entre la somme des arrondis et l'arrondi de la somme. En tout, il manquait 22 euros sur une commande de 900 euros.

Un mois après ce contrôle, aucune instance du fournisseur n'avait pris la peine de prévenir le client de cette anomalie et aucun hiérarque n'avait pris un risque sur ce découvert qui portait sur 2% du montant de la commande.

Enfin averti de ma carence, et assuré verbalement par mon interlocuteur d'un traitement prioritaire, je renvoie immédiatement ce chèque complémentaire de 22 euros.

La patience d'un nouveau compte à rebours n'est pas plus récompensée que la précédente. À chaque appel, mon interlocuteur privilégié du SPP m'affirme que l'envoi est parti ; je lui signale que je ne l'ai pas reçu. En désespoir de cause, j'en viens à envoyer un courrier circonstancié de réclamation, en forme recommandée, à Madame la Responsable du SPP.

Coïncidence prévisible ; la précieuse commande arrive au lendemain de cet envoi, après une sieste de 8 jours dans les sacs postaux.

Après avoir poussé un profond soupir de satisfaction, croyant enfin close cette filandreuse affaire, je m'adonne à l'envoi des publications de janvier (LETTRE n° 46 et NORMAscope) fraîchement produites par notre imprimeur.

Malheureusement, l'affaire n'en reste pas là ; trois jours plus tard, quelle n'est pas ma surprise de recevoir un second envoi identique au premier ! C'était la réponse de la Direction du SPP qui, agacée par cette réclamation, avait déclenché, en catastrophe, une procédure prioritaire.

Viscéralement honnête, j'engage une seconde manche pour restituer ce bien qui ne saurait nous appartenir. Un nouveau courrier recommandé à la Responsable du SPP propose notre témoignage pour justifier une amélioration des processus de son service. En parallèle, nous continuons nos relances via le site Internet.

Cette nouvelle attente est enfin récompensée par une conversation téléphonique approfondie avec la Responsable du SPP, un soir, sur le coup de 20h30.

Les causes de ces dysfonctionnements

De cette intéressante conversation, il apparaît que le SPP souffre de plusieurs maux :

- défaillance d'un système informatique, lancé en mi-2000, incapable de maîtriser des activités très spécifiques de vente par correspondance ;
- charges supplémentaires de fin d'année ;
- absentéisme, pour raison médicale, du personnel affecté à notre secteur géographique ;
- perturbations engendrées par le passage aux 35 heures ;
- priorité donnée à la réparation des anomalies face à la pression des mécontentements ; ce qui interdit d'engager toute mesure préventive ;
- défaut de communication avec les clients aigris de ne recevoir aucune réponse à leurs réclamations.

Il est certain que cette cascade d'incidents, aussi coûteuse pour le SPP que désagréable pour le client, aurait pu facilement être évitée si l'on m'avait prévenu de l'insuffisance de la provision.

Les perspectives

La Responsable du SPP promet des améliorations destinées à rétablir le fonctionnement normal du service :

- espérance d'une sortie prochaine de la période de rodage d'un système informatique, lancé un peu rapidement, sans une analyse approfondie des besoins spécifiques de l'activité ;
- création d'une structure d'après-vente pour soulager la production, actuellement entravée par l'imbrication des réclamations.

La Responsable du SPP s'est montrée intéressée par nos travaux sur la qualité des systèmes d'informations et par nos réflexions autour des processus. À sa demande, je lui ai envoyé nos récentes publications. On peut toujours en espérer une adhésion !

Si ces intentions, exprimées par la Responsable du SPP, se concrétisent rapidement et durablement, vous continuerez à recevoir des affranchissements philatéliques, fruit d'un approvisionnement sans encombre.

Sinon, nous devons nous résigner à accepter, la mort dans l'âme, d'en passer par l'affranchissement automatique ; ce qui nous est vivement recommandé par le service de *LA POSTE* dédié aux entreprises.

Alain Coulon
Philatéliste
Secrétaire d'ADELI
info@adeli.com