

SOS consommateurs : chers PTT (épisode numéro deux)

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **21 (1991)**

Heft 9

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Chers PTT (épisode numéro deux)

SOS
consommateurs

Fédération romande
des consommatrices

Dans le numéro de mars d'«Ainés», nous vous avons fait part de l'avis de la FRC concernant la hausse des tarifs et la création des envois A/B. Afin de renseigner très exactement les consommateurs, le FRC et les associations de Suisse allemande et du Tessin ont réalisé des tests très précis.

Avant... après

Contrairement aux publicités pour les crèmes de beauté où l'on voit que l'«Après» est nettement mieux que l'«Avant», les tests d'expédition de nos lettres ont démontré exactement le contraire.

Les mêmes envois ont été effectués *trois fois*: en novembre 1990 (soit bien avant l'introduction du nouveau système), à fin février 1991 (un mois après les nouveaux tarifs) et fin mai 1991 (la période de rodage où des «bulles» auraient pu se produire étant terminée).

Ces lettres ont été postées entre 15 et 17 heures, une partie dans une boîte, les autres au guichet, ceci dans quinze localités de toute la Suisse. Les lettres ont voyagé d'une ville à l'autre ou dans la ville même.

Les PTT ont-ils tenu leurs promesses? Était-ce mieux «avant» le mois de février?

Le courrier de novembre ne mérite que des éloges. Affranchies à l'ancien tarif à 50 cts, 91% des lettres étaient dès le lendemain chez leur destinataire, certains, rappelons-le, à l'autre bout de la Suisse.

En ce qui concerne les résultats enregistrés «après», force est de constater qu'ils sont nettement moins bons. Après les débuts de février et les revendications des usagers mécontents, on pouvait espérer que les choses s'amélioreraient. Hélas, c'est tout le contraire. Fin février, 85% des lettres affranchies au tarif A mettaient un jour pour arriver à destination (fin mai:... 77%). Dans 13% des cas, les lettres sont arrivées deux jours après leur envoi, et pire, en mai c'était 22%. Dans 2% des cas (1% en mai), l'acheminement a mis encore plus de temps. Rappelons qu'il s'agit bien ici de lettres à 80 cts. Les différences enregistrées sont

d'autant plus significatives que les données relevées se réfèrent toutes aux mêmes catégories d'acheminement.

Et pour le courrier B? Les promesses ont-elles été mieux tenues? Fin février, 85% seulement des envois sont arrivés dans les trois jours (terme limite selon les PTT). Dans 15% des cas, la limite de 3 jours a été dépassée. Sans parler des 0,6% qui sont arrivées entre le 4^e et le 6^e jour et des 14% le 5^e... Fin mai, toutes les lettres B ont mis au moins 3 jours (seule amélioration).

Le tableau ci-dessous vous donne un résumé. Le test complet a paru dans «J'achète mieux» de juillet-août.

	Novembre 1990	Février 1991		Mai 1991	
		A	B	A	B
J. liv. + 1 jour	91%	85%	10%	77%	18%
J. liv. + 2 jours	8,5%	13%	64%	22%	76,5%
J. liv. + 3 jours	0,5%	1,5%	11%	1%	5,5%
J. liv. + 4 jours			0,5%		
J. liv. + 5 jours			14%		
J. liv. + 6 jours			0,5%		

J. liv. = jour de livraison (boîte ou guichet)

Conclusion

L'augmentation des tarifs par le biais du système A a eu pour conséquence une dégradation des prestations, au lieu de l'amélioration merveilleuse promise. Les PTT doivent faire maintenant un sérieux effort pour retrouver la confiance des consommateurs. ■

Le courrier A/B de nos chers PTT... quel feuilleton! Il y a les lettres de lecteurs courroucés dans les quotidiens, les interpellations et les signatures de protestation au Conseil national, les gens qui ronchonnent auprès de leur postier ou de leur facteur qui en fait n'y peuvent rien, et enfin... les PTT eux-mêmes, pas satisfaits de voir que les usagers boude le courrier A, celui qui devait renflouer quelque peu leurs caisses! Mais tout s'est-il vraiment dégradé comme on le dit, ou bien ne s'agit-il que de quelques cas isolés spectaculaires, montés en épingle?

Réponses du jeu «Le temps des cerises»

1. Jean-Baptiste Clément et Antoine Renard (ténor de l'Opéra!)
2. Bigarade, le fruit du bigaradier, une sorte de petite orange. Les autres sont des boissons alcoolisées à base de cerises!
3. Tchekhov.
4. La garde était ornée de cerises, fruits symboliques.
5. Baar, puisque c'est une spécialité du canton de Zoug.
6. C'est grâce à sa forte teneur en potassium.