

RAPPORT D'ETUDE SUR LA QUALITE DE SERVICE
D'AFFRANCHISSEMENT D'ENVOIS RECOMMANDES DANS LES AGENCES
POSTALES

Réalisé en juin 2018, cette étude visait essentiellement l'appréciation de la satisfaction des clients de la Société des Postes du Togo par rapport au service d'affranchissement d'envois recommandés et colis dans les agences postales de Lomé.

Spécifiquement, il s'agissait de :

- ✓ cerner les besoins réels de nos clients en matière d'affranchissement de courrier recommandé ;
- ✓ recueillir les avis sur la qualité du traitement des envois et la qualité du traitement des réclamations relatives aux envois ;
- ✓ recueillir les perceptions relatives au service d'emballage ;
- ✓ connaître les principales attentes pour l'amélioration du service d'affranchissement d'envois recommandés.

RESULTATS DE L'ETUDE

Tableau N°3 : Fréquences d'envoi de recommandés (suivie des envois)	Effectif	Pourcentage
Très rarement	53	66%
2 à 3 fois par mois	22	28%
Chaque semaine	5	6%
Total	80	100%

Globalement, 34% des répondants effectuent bien souvent des envois recommandés par La Poste.

Tableau N°5 : Besoin de service d'emballage	Effectif	Pourcentage
Oui	62	89%
Non	8	11%
Total	70	100%

Sur un total de 70 clients qui ont visités les agences d'étude pour affranchissement de colis et paquets recommandés, nous avons 89% qui ont utilisé le service. 11% de clients se sont contentés de simples enveloppes pour le conditionnement de leurs envois.

Tableau N°7 : Qui écrit les adresses sur les envois ?	Effectif	Pourcentage
Le client expéditeur	56	56%
Autre personne	44	44%
Total	100	100%

Tableau N°9 : « Adresses expéditeur » utilisées lors des dépôts	Effectif	Pourcentage
BP personnelle	21	21%
Sous couvert	6	6%
N° de Téléphone	73	73%
Total	100	100%

Lors des dépôts, la majorité des clients (73%) utilisent comme « adresses expéditeur », leurs contacts téléphoniques bien évidemment avec leurs noms, alors que ce sont des clients réguliers qui auraient bien pu faire l'objet de prospection pour ouverture de boîte postale.

Tableau N°10 : Appréciation sur la qualité du traitement	Effectif	Pourcentage
Excellent	26	26%
Bon	61	61%
Moyen	8	8%
Mauvais	4	4%
Très mauvais	1	1%
Total	100	100%

Tableau N°11 : Appréciation sur la rapidité du traitement	Effectif	Pourcentage
Excellent	25	25%
Bon	63	63%
Moyen	8	8%
Mauvais	3	3%
Très mauvais	1	1%
Total	100	100%

Globalement la « rapidité et qualité du traitement » et le « professionnalisme des agents » lors des opérations d'affranchissement d'envois recommandés, sont appréciés à 95%.

SUGGESTIONS DES CLIENTS

Les suggestions principales d'ordre général faites par les répondants sont :

- Communiquer de façon plus fiable sur les délais de livraison.
- Accorder des gadgets de fidélité ou des réductions spéciales de frais d'envois aux clients réguliers.
- Revoir à la baisse le prix des cartons d'emballage de colis de La Poste.
- Revoir à la baisse les tarifs des envois et proposer un tarifaire prenant en compte les surplus décimaux de poids (les clients ne sont pas vraiment satisfaits de payer par exemple les frais relatifs à un poids de 3kg pour un envoi dont le poids fait 2,1 kg).
- Chercher des partenariats plus favorables avec les compagnies aériennes pour une amélioration des délais de livraison.
- Proposer d'autres formats de cartons d'emballage adaptés pour des contenus dont le poids est de plus de 5kg).
- Notifier par SMS sur la livraison des envois.
- Intégrer l'emballage aux frais d'envois.
- Revoir la gestion des files d'attente.

Les particularités exprimées suivant l'agence d'étude sont :

❖ A Lomé Centre

- Disposer plutôt un agent de La Poste pour l'emballage des envois.
- Permettre d'envoyer des marchandises jusqu'à 30 kg.
- Mettre en place un guichet pour les renseignements.

❖ A Lomé Aviation

- Mettre en place une organisation qui permette d'emballer tous les envois en présence des clients.