Le Conseil Supérieur lance un Observatoire de la qualité de la distribution

jeu 13/04/2017 - 15:51

Le Conseil supérieur des messageries de presse (CSMP) lance un ***Observatoire de la qualité de la distribution de la presse***

pour répondre à une demande exprimée par l'ensemble des acteurs de la filière, des éditeurs aux **marchands de presse**. Culture Presse avait depuis longtemps appelé à la mise en place d'un tel outil pour mesurer en toute indépendance les problèmes dans le système de distribution de la presse.

Selon le CSMP, cet observatoire doit fournir « des données fiables, claires et régulières sur le fonctionnement de la distribution », et « l'analyse des résultats fournis par ce nouvel outil de mesure facilitera l'identification d'axes de progrès ». Dans ce contexte, le régulateur a mandaté la société Feedback pour constituer un panel de diffuseurs qui confirmerait la ponctualité et la conformité des **livraisons**, la fiabilité de la **facturation**, la prise en charge et le traitement des **réclamations**, la qualité de la **relation commerciale**...

Ce recrutement va être formellement lancé dans les jours qui viennent. Le CSMP va ainsi adresser très prochainement une lettre d'information décrivant les objectifs de mise en place de l'Observatoire, à 14 000 diffuseurs de presse dont l'adresse mail est connue. Quelques jours plus tard, la société Feedback adressera à ces diffuseurs un mail de **recrutement**, qui permettra aux diffuseurs intéressés de s'inscrire. L'objectif du CSMP est de recruter un minimum de 600 diffuseurs en dehors de Paris, avec une représentativité suffisante pour chaque mandat dépositaire. Pour Paris, deux échantillons représentatifs seront constitués.

Ensuite, chaque **mois**, le panel de diffuseurs sera interrogé par mail (un mardi, en référence à la semaine précédente). Les diffuseurs répondront par mail à un court questionnaire qu'ils pourront renseigner en moins d'une minute. Feedback relancera les diffuseurs non-répondants le jeudi. Le CSMP dressera un bilan mensuel de l'Observatoire au niveau national, et en présentera les résultats trois fois par an.

Culture Presse encourage ses adhérents à **participer** à ce recrutement, et à répondre aux questionnaires envoyés.