



27, rue des Tanneries  
75013 Paris  
Albert Caralp 0616666210

## **Le dispositif de suivi par l'ARCEP du service universel postal**

### **Réponse à la question n°1**

Identifiez vous d'autres facteurs nécessitant de faire évoluer l'information des utilisateurs ou de l'ARCEP ?

Je vois essentiellement une communication plus large du groupe au niveau de toutes les procédures possibles mises en œuvre et à la disposition des clients sur internet.

### **Réponse à la question n°2**

Les informations que l'Autorité propose de demander à La Poste afin d'accomplir ses missions de suivi et de contrôle du service universel vous semblent-elles adaptées et suffisantes ?

Pas de remarque particulière.

### **Réponse à la question n°3**

Quelle est la capacité de La Poste de fournir ces informations à un coût raisonnable pour elle ?

Je ne vois pas de demande d'information qui ne puisse être prise en compte par l'opérateur à un coût raisonnable.

Les demandes spécifiques concernant la lettre recommandée sont de la plus haute importance et le coût ne peut en aucun cas être un obstacle. Et ce d'autant plus qu'il ne doit pas être excessif.

### **Réponse à la question n°4**

Y-a-t-il d'autres informations qu'il faudrait intégrer dans le dispositif proposé par l'Autorité et, le cas échéant, lesquelles ?

Un critère de suivi qui est la régularité : indépendamment du J+1 à 7 selon la catégorie d'objet il est tout aussi important que l'opérateur s'engage et/ou mette les moyens pour assurer la régularité. Il est parfois impossible d'assurer du J+1 selon le circuit d'acheminement ; il est tout aussi important d'assurer alors le J+X.

### **Réponse à la question n°5**

Les informations que La Poste publie actuellement dans son tableau de bord du service universel vous semblent-elles adaptées et suffisantes ?

Pour ma part oui.

### **Réponse à la question n°6**

Est-il nécessaire de compléter les informations actuellement publiées et, le cas échéant, par quel(s) indicateur(s) ?

La fiabilité des informations délivrées par l'opérateur postal.