

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU REDRESSEMENT PRODUCTIF

PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, INNOVATION ET ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

Arrêté du 2 août 2013 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2013 au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques

NOR : PME11318605A

La ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique,

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment l'article L. 2, le 4^o de l'article L. 5-2 et l'article R. 1-1-8 ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 12 juillet 2013 ;

Vu l'avis n° 2013-0865 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 2 juillet 2013,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Les jours de dépôt et de distribution s'entendant en jours ouvrables, les indicateurs et objectifs de qualité de service assignés à La Poste sont définis dans le tableau en annexe.

Les mesures de la qualité de service correspondant à ces indicateurs et objectifs doivent respecter les règles suivantes :

1^o Les mesures de qualité de service de la lettre prioritaire, de la lettre Verte et du courrier transfrontière communautaire doivent être effectuées conformément à la norme européenne EN 13850 ;

2^o La mesure de la qualité de service de la lettre recommandée doit être effectuée sur la base de la méthodologie prévue par la norme européenne EN 14137 ;

3^o La mesure de la qualité de service du Colissimo guichet doit être effectuée selon une méthode qui doit être informatisée, explicitée et auditable.

Art. 2. – La mesure des délais excessifs de distribution ou de perte des lettres recommandées doit être effectuée conformément à la norme européenne EN 14137.

Art. 3. – La méthode de mesure du traitement des réclamations doit être conforme aux principes préconisés dans la norme européenne EN 14012.

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de vingt et un jours concernant le courrier domestique est fixé à 95 % pour 2013.

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de vingt et un jours concernant le colis est fixé à 95 % pour 2013.

Art. 4. – La mesure du taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés concernant le service de réexpédition doit être effectuée selon une méthode qui doit être informatisée, explicitée et auditable.

Le taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés concernant le service de réexpédition est fixé à 95 % en quarante-huit heures pour 2013.

Art. 5. – Le directeur général de la compétitivité, de l'industrie et des services est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 2 août 2013.

FLEUR PELLERIN

A N N E X E

OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE
AU TITRE DE L'OFFRE DE SERVICE UNIVERSEL POUR 2013

	2013
	Objectifs
Lettre prioritaire J + 1	
Taux de distribution en J + 1	> 85 %
Délais excessifs (distribution au-delà de J + 3)	< 1 %
Lettre Verte	
Taux de distribution en J + 2	93 %
Lettre recommandée	
Taux de distribution en J + 2	93 %
Courrier transfrontière (import)	
Taux de distribution en J + 3	90 %
Taux de distribution en J + 5	97 %
Colissimo guichet	
Taux de distribution en J + 2 (simple ou recommandé)	88 %
Taux de distribution en J + 2 avec affranchissement électronique (simple ou recommandé)	88 %
Délais excessifs (distribution au-delà de J + 4)	< 1,5 %