

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Arrêté du 22 juillet 2008 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste 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 : ECEI0815404A

La ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement,

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment les articles L. 5-2-4 et R. 1-1-8 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 11 mars 2008 ;

Vu l'avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques en date du 26 mars 2006,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Les jours de dépôt et de distribution s'entendant en jours ouvrables, les objectifs de qualité de service assignés à La Poste sont les suivants :

1^o Pour la lettre prioritaire :

83 % des envois doivent parvenir à leur destinataire le lendemain du jour J de dépôt (J + 1) et 95 %, au moins, le surlendemain du jour J de dépôt (J + 2) ;

2^o Pour le courrier transfrontière communautaire :

85 % des envois doivent parvenir à leur destinataire en J + 3 et 97 %, au moins, en J + 5 ;

3^o Pour le Colissimo guichet :

85 % des envois doivent parvenir à leur destinataire en J + 2 et 95 %, au moins, en J + 3.

Art. 2. – 1^o Les mesures de qualité de service visées aux 1^o et 2^o de l'article 1^{er} doivent être effectuées conformément à la norme européenne EN 13850.

2^o La mesure de la qualité de service visée au 3^o de l'article 1^{er} doit être effectuée selon une méthode qui doit être informatisée, explicitée et auditable.

Art. 3. – Pour la lettre recommandée, La Poste doit mesurer la perte de ces objets conformément à la norme européenne EN 14137.

Art. 4. – Le traitement des réclamations doit faire l'objet d'un rapport annuel faisant apparaître le nombre de réclamations courrier et colis ainsi que la méthodologie utilisée. La méthode de mesure doit être conforme aux principes préconisés dans la norme européenne EN 14012.

Le taux de réponse, dans un délai de 21 jours, aux réclamations concernant le courrier domestique est fixé à 90 %.

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

Fait à Paris, le 22 juillet 2008.

*La ministre de l'économie,
de l'industrie et de l'emploi,*
CHRISTINE LAGARDE

*Le secrétaire d'Etat
chargé de l'industrie et de la consommation,
porte-parole du Gouvernement,*
LUC CHATEL