

Dispositif de mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte

Conclusions de l'audit mené en 2013 par le cabinet Ernst & Young

Dispositif de mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte

Conclusions de l'audit mené en 2013 par le cabinet Ernst & Young

En application de la directive postale et de la loi, l'Autorité a pour mission d'assurer le suivi de la qualité du service universel et de veiller à la fiabilité des mesures de qualité correspondantes. C'est dans ce cadre qu'en 2013, la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte a fait l'objet d'un audit mené par le cabinet Ernst & Young.

1. Le dispositif de mesure de la qualité de service prévu par la norme EN 13850

Au regard de la réglementation applicable, la mesure des délais d'acheminement de la lettre prioritaire et de la lettre verte doit être mise en œuvre conformément à la norme EN 13850. Le dispositif de mesure élaboré par cette norme est destiné à garantir une mesure adaptée, objective et fiable de la qualité de service.

Cette mesure repose sur l'envoi de courriers test entre des panélistes indépendants et inconnus de l'opérateur postal, qui enregistrent les dates d'envoi et de réception des courriers test. Ces courriers test doivent être représentatifs des échanges réels de courrier au regard, notamment, de leur répartition sur le territoire et des caractéristiques du courrier susceptibles d'avoir un impact sur la qualité de service, tels que le poids, le format, ou encore le jour de dépôt. Sous réserve qu'ils constituent un échantillon représentatif du courrier réel, la consolidation des délais d'acheminement de chaque courrier test permet de déterminer précisément le niveau de qualité de service.

Le dispositif prévu par la norme implique l'intervention de différentes parties prenantes. Le cœur du dispositif repose sur l'organisme chargé de mettre en œuvre la mesure des délais d'acheminement, dont la norme prévoit qu'il soit indépendant de l'opérateur postal.

En amont, pour permettre à cet organisme de mettre en œuvre la mesure, l'opérateur postal doit lui transmettre les données relatives à la structure des flux réels de courrier. En aval, la norme EN 13850 prévoit qu'un audit du système de mesure de la qualité de service soit effectué, tous les trois ans au moins, par un auditeur indépendant.

- L'organisme indépendant de mesure de la performance

Cet organisme est désigné par l'opérateur postal et est chargé de mettre en œuvre la mesure de la qualité de service conjointement avec ce dernier.

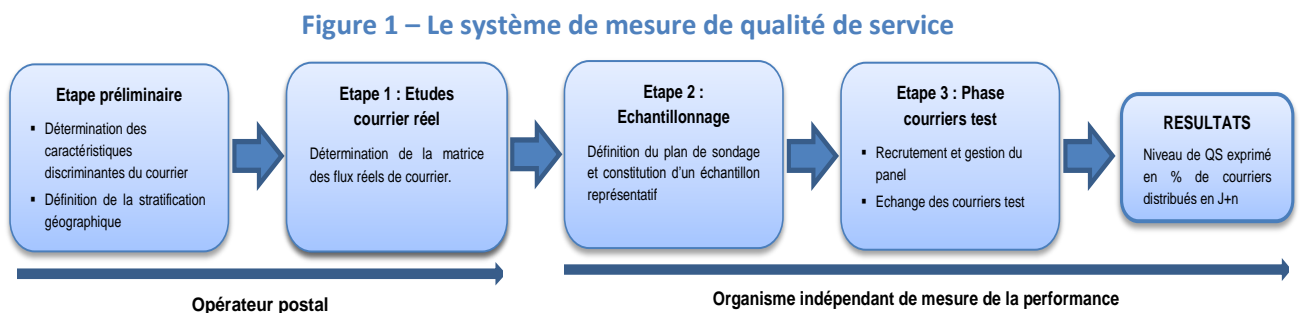
Il est ainsi responsable de plusieurs étapes du système de mesure :

- sur la base de la structure des flux réels de courrier déterminée par l'opérateur, il constitue un échantillon de courriers test représentatif du courrier réel et établit le plan de sondage ;
- il met en œuvre la phase d'échange de courriers test entre les panélistes expéditeurs et destinataires ;
- enfin, il calcule et fournit le résultat annuel du niveau de qualité de service.

- L'opérateur postal

L'opérateur postal qui achemine le courrier dont la qualité de service est mesurée est chargé de :

- déterminer les caractéristiques du courrier qui ont un impact sur la qualité de service (dites caractéristiques discriminantes) ;
- définir la segmentation du territoire en zones géographiques (zones postales) traduisant son organisation logistique ;
- et déterminer la matrice des flux en fonction de la stratification géographique retenue ainsi que le poids des caractéristiques discriminantes.



- L'auditeur

L'auditeur doit être un organisme externe compétent et indépendant des autres parties prenantes. Il est sélectionné par l'opérateur postal et approuvé par l'autorité de régulation. Il est chargé de contrôler la conformité à la norme EN 13850 du système de mesure mis en œuvre par l'opérateur et l'organisme de mesure.

2. Le dispositif de mesure mis en œuvre par La Poste

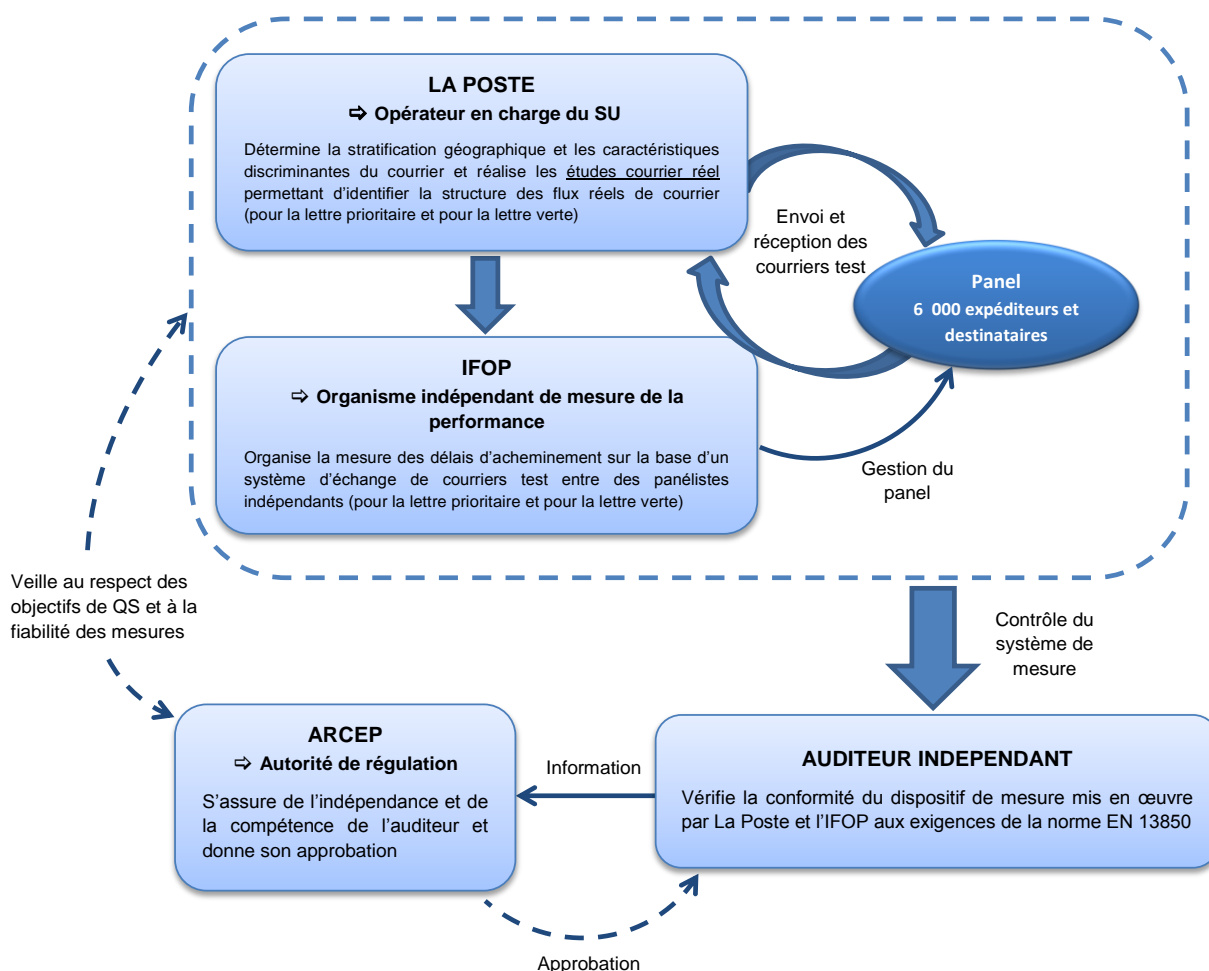
Le dispositif de mesure prévu par la norme EN 13850 est appliqué pour la mesure des délais d'acheminement de la lettre prioritaire égrenée (J+1) et de la lettre verte égrenée (J+2).

En France, c'est l'institut de sondage IFOP qui est l'organisme chargé de la mesure. La Poste a choisi, sur la base d'une procédure d'appel d'offres, de lui confier la mise en œuvre de la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte pour quatre ans, sur la période 2013-2016.

En application de la norme, l'IFOP procède à la constitution d'un échantillon de courriers test représentatif du courrier réel et définit un plan de sondage. C'est à partir de ce plan de sondage que la mesure concrète de qualité de service est mise en œuvre, à travers l'échange de courrier test par les panélistes. L'IFOP conçoit et organise l'envoi des courriers test ; il assure la gestion du panel (recrutement, formation, allocation de la charge de travail, renouvellement du panel...). Ce panel est composé de plus de 6 000 panélistes expéditeurs et destinataires, comprenant à la fois des particuliers et des entreprises. Ces panélistes s'échangent chaque année environ 1,8 million de courriers test, dont plus d'un million de lettres prioritaires et près de 800 000 lettres vertes. Enfin, sur la base des délais d'acheminement mesurés pour chaque courrier test, l'IFOP calcule le résultat annuel du niveau de qualité de service pour la lettre prioritaire et pour la lettre verte.

Au préalable, La Poste doit déterminer la stratification géographique ainsi que les caractéristiques discriminantes du courrier et réaliser les études courrier réel. Elle transmet ainsi à l'IFOP les données relatives à la structure des flux du courrier qui serviront de base à la constitution de l'échantillon.

Figure 2 – Récapitulatif du dispositif de mesure de la qualité de service mis en place pour la lettre prioritaire et la lettre verte



3. Les résultats de l'audit réalisé en 2013

L'organisme chargé de réaliser l'audit de la mesure de qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte, le cabinet Ernst & Young, a été sélectionné par La Poste. Il a, au préalable, été approuvé par l'Autorité par une décision du 30 mai 2013 (décision n° 2013-0721)¹.

L'audit réalisé en 2013 a eu pour objet d'évaluer la conformité du système de mesure de La Poste à la méthode de mesure prévue par la norme EN 13850. L'Autorité avait à cet effet publié, en juin 2013, une recommandation pour la mise en œuvre de cet audit². Cette recommandation rappelait le dispositif de mesure de qualité de service prévu par la norme EN 13850 et applicable à la lettre prioritaire et à la lettre verte ainsi que les conditions de sa mise en œuvre en France. Elle précisait

¹ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/13-0721.pdf

² http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/recomm-audit-mesureQS-lettre-prioritaire-verte-juin2013.pdf

également les modalités de mise en œuvre de l'audit et les points de vigilance auxquels l'auditeur devrait être particulièrement attentif.

Le cabinet Ernst & Young a remis son rapport d'audit à l'Autorité en janvier 2014. S'agissant de la réalisation des études courrier réel, l'auditeur ne relève aucun point de non-conformité. En ce qui concerne le système de mesure, l'auditeur relève six points d'amélioration visant à assurer une conformité totale vis-à-vis de la norme. Il formule ainsi plusieurs recommandations notamment pour mieux prendre en compte la mise à jour de la norme EN 13850, effectuée en février 2013. Ces recommandations portent sur trois domaines : l'organisme de mesure de la qualité de service, la méthode d'échantillonnage et de redressement et la mise en œuvre de la phase d'envoi des courriers test.

3.1 Les recommandations portant sur l'organisme indépendant chargé de la mesure (l'IFOP)

S'agissant de l'IFOP, organisme chargé de mettre en œuvre la mesure, deux recommandations ont été formulées par l'auditeur.

- La première porte sur son indépendance vis-à-vis de La Poste : l'auditeur a recommandé la signature d'une charte d'indépendance par le personnel de l'IFOP. Cette demande a été mise en œuvre par l'IFOP. Par ailleurs, à la demande de l'Autorité, les informations complémentaires de nature à justifier de l'indépendance de l'IFOP lui ont été transmises par La Poste.
- La seconde porte sur le respect par l'IFOP des normes ISO visées par la norme EN 13850 (notamment ISO 9001 et ISO 19001). L'auditeur a recommandé que l'IFOP mette à jour ses certifications ISO ou qu'il justifie du respect des normes ISO auxquelles renvoie la norme EN 13850. L'IFOP s'est engagé à organiser, en 2014, un audit de son processus de mesure de qualité de service et à mettre en œuvre les actions correctrices qui pourraient s'avérer nécessaires.

3.2 Les recommandations portant sur la méthode d'échantillonnage et de redressement

Le rapport d'audit formule des recommandations d'ordre technique relatives à l'organisation de la mesure et au perfectionnement de la méthode d'échantillonnage et de redressement. Notamment, l'auditeur relève que la stratification géographique des échanges de courrier pourrait être revue pour mieux prendre en compte la situation actuelle du courrier ainsi que l'organisation logistique de La Poste. Ce projet fera l'objet de travaux conjoints entre La Poste et l'ARCEP. Le cas échéant, la nouvelle stratification géographique sera adoptée en accord avec l'Autorité, conformément à la norme.

3.3 Les recommandations sur la mise en œuvre concrète de la mesure

D'autres recommandations portent sur la mise en œuvre concrète de la mesure et en particulier sur la gestion du panel, telles que la mise en place d'un contrôle automatique de la charge de travail des panélistes ou la mise en place d'un test de connaissances à destination des panélistes nouvellement recrutés. Ces améliorations sont en cours de mise en œuvre par La Poste et l'IFOP.

4. Conclusion

L'auditeur formule plusieurs recommandations visant à améliorer la mesure de qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte.

L'Autorité ne considère pas que ces points soient de nature à mettre en cause la fiabilité du dispositif de mesure mis en œuvre par La Poste. Elle veillera à ce que La Poste et l'IFOP les mettent en œuvre. Elle note d'ores et déjà que plusieurs d'entre eux ont été engagés par La Poste.

Enfin, l'Autorité relève que les moyens déployés dans ce dispositif, en termes de volume de courriers test et de nombre de panélistes, vont bien au-delà des exigences de la norme EN 13850.