

**Décision n° 2012-1454**  
**de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 18 décembre 2012**  
**relative aux informations communiquées par La Poste**  
**en application de l’article R. 1-1-16 du code des postes et des communications**  
**électroniques pour le suivi du respect par La Poste de ses obligations de service universel**

L’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l’Autorité ») ;

Vu la directive 97/67/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l’amélioration de la qualité du service ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE ») et notamment ses articles L. 1, L. 2, L. 3, L. 5-2, et R. 1 à R. 1-1-16 ;

Vu l’arrêté du 30 janvier 2012 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2011 et 2012 au titre de l’offre de service universel que La Poste est tenue d’assurer en application de l’article L. 2 du CPCE ;

Vu les réponses à la consultation publique menée du 26 juillet au 17 septembre 2012 ;

Après en avoir délibéré le 18 décembre 2012,

## **I. - Le cadre juridique de la régulation du service universel postal**

### *I. – 1. Le service universel postal*

L’article 3 de la directive 97/67/CE modifiée précise que « *les États membres veillent à ce que les utilisateurs jouissent du droit à un service universel qui correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente en tout point du territoire à des prix abordables pour tous les utilisateurs* ».

L’article 22 de cette même directive prévoit la création d’autorités indépendantes dont la mission consiste notamment à veiller au respect des dispositions liées au service universel. En vertu de l’article 22, « *chaque État membre désigne une ou plusieurs autorités réglementaires nationales pour le secteur postal, juridiquement distinctes et fonctionnellement indépendantes des opérateurs postaux (...). Les autorités réglementaires nationales ont en particulier pour tâche d’assurer le respect des obligations découlant de la présente directive, notamment en établissant des procédures de suivi et des procédures réglementaires afin de garantir la prestation du service universel* ».

L'article L. 1 du CPCE dispose que « *le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminées (...)* ».

En vertu de l'article L. 2 du CPCE, La Poste est « *le prestataire du service universel postal pour une durée de quinze ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011 (...). Le prestataire du service universel postal est soumis, au titre des prestations relevant de ce service, à des obligations particulières en matière de qualité et d'accessibilité du service, de traitement des réclamations des utilisateurs et, pour des prestations déterminées, de dédommagement en cas de non-respect des engagements de qualité de service (...)* ».

Conformément à la directive, le 1<sup>o</sup> de l'article L. 5-2 du CPCE confie à l'Autorité une mission générale de suivi du service universel en précisant que cette dernière « *Veille au respect, par le prestataire du service universel (...) des obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires afférentes à l'exercice du service universel (...)* ».

Concernant plus particulièrement la qualité du service universel, le 4<sup>o</sup> de l'article L. 5-2 du CPCE prévoit que l'Autorité « *Veille au respect des objectifs de qualité du service universel fixés par arrêté du ministre chargé des postes (...) ainsi qu'à la publication et à la fiabilité des mesures de qualité des prestations correspondantes (...)* ». Ces dispositions sont précisées par l'article R. 1-1-8 du même code en vertu duquel « *le ministre chargé des postes (...) arrête des objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel qu'il détermine. Ces objectifs portent sur la rapidité et la fiabilité avec lesquelles ces prestations sont assurées. Le prestataire du service universel procède périodiquement à des mesures de la qualité des services en recourant à des méthodes normalisées sur le plan européen ou national. Les résultats de ces mesures sont portés à la connaissance des usagers et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes* ».

#### *I. – 2. L'information de l'Autorité dans le cadre de sa mission de surveillance du service universel postal*

Pour l'exercice de sa mission de suivi du service universel, l'Autorité doit disposer d'une information suffisante et adaptée sur l'offre de service universel qui rende compte des usages et permette d'en suivre les évolutions.

L'article 22 bis de la directive prévoit que « *les États membres veillent à ce que les prestataires de services postaux fournissent, en particulier aux autorités réglementaires nationales, toutes les informations (...), y compris (...) celles relatives à la prestation du service universel (...) afin que les autorités réglementaires nationales garantissent la conformité avec les dispositions de la présente directive ou avec les décisions adoptées conformément à la présente directive* ».

Le deuxième alinéa de l'article L. 2 du CPCE dispose que : « *(le prestataire du service universel) tient une comptabilité spécifique sur ses activités dans le champ du service universel. Il transmet, sur demande de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, toute information et tout document comptable permettant d'assurer le contrôle du respect de ses obligations* ».

L'article R. 1-1-16 précise que « *La Poste fournit les informations que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes lui demande pour (...) l'exercice*

*de son contrôle du service universel postal. Les demandes de l'Autorité sont motivées et proportionnées à ses besoins ; elles précisent le niveau de détail de la réponse et les délais impartis pour la produire ».*

## **II. - Contexte**

Par deux décisions (décision n° 2008-0180 du 19 février 2008 et décision n° 2009-0367 du 7 mai 2009), l'Autorité a mis en place un dispositif en vertu duquel La Poste lui communique annuellement un ensemble d'informations relatives à l'offre de service universel.

Ce dispositif a fonctionné de façon satisfaisante et a permis à l'Autorité de disposer d'une information standardisée et régulière sur les principales caractéristiques de l'offre de service universel de La Poste.

L'Autorité estime cependant qu'une mise à jour de ce dispositif est désormais nécessaire. Sur la forme, afin d'assurer une plus grande cohérence au dispositif, l'Autorité souhaite remplacer les décisions n° 2008-0180 et n° 2009-0367 par une décision unique. Sur le fond, l'offre de service universel a évolué, avec notamment l'introduction par La Poste de la Lettre verte, destinée à compléter l'offre de courrier égrené à côté de la Lettre prioritaire. En termes de mesure, La Poste a fait des progrès significatifs, notamment en mettant en œuvre un flashage exhaustif des lettres recommandées.

La présente décision tient compte des informations disponibles sur la qualité du service universel, des capacités des outils de mesure mis en place par La Poste pour la décrire et des travaux de mise en conformité par rapport aux normes européennes.

## **III. - Les informations demandées par l'Autorité à compter de l'année 2012**

### *III. – 1. Concernant l'offre de service universel*

*Aux termes de l'article 5 de la directive, « chaque État membre prend des mesures pour que la prestation du service universel [évolue] en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs ».*

Il convient donc que l'Autorité s'assure que la gamme des produits du service universel correspond aux besoins des consommateurs. Les volumes de vente et les chiffres d'affaires des prestations relevant de ce service au regard de ceux de prestations substituables ne relevant pas du service universel sont un indicateur important de ces besoins.

A partir de l'exercice 2012, la demande de l'Autorité portera sur l'utilisation des prestations suivantes et de leurs substituts :

- la Lettre prioritaire ;
- la Lettre verte ;
- la Lettre recommandée ;
- la Lettre prioritaire internationale ;
- l'offre Mini Max ;
- le Colissimo guichet.

La Poste communiquera, chaque année, les volumes et chiffres d'affaires de chacune des prestations ci-dessus et de celles qui leur sont substituables (par exemple, pour le Colissimo

guichet, le volume et le chiffre d'affaires du Colissimo emballage seront également fournis) selon l'annexe 1-1.

### *III. – 2. Concernant l'accessibilité du service universel*

En vertu de l'article 3 de la directive, le service universel est fourni « *en tout point du territoire (...) À cet effet, les États membres prennent des mesures pour que la densité des points de contact et d'accès tienne compte des besoins des utilisateurs* ».

Les dispositions des articles L.1 et L.2, susmentionnés, concernant l'accessibilité du service universel sont précisées par l'article R. 1-1 du CPCE qui dispose que « *les prestations du service universel sont accessibles aux usagers. En particulier, les points de contact avec le public donnant accès aux prestations du service universel autres que les envois en nombre et à l'information sur ces prestations doivent permettre qu'au moins 99 % de la population nationale et au moins 95 % de la population de chaque département soit à moins de 10 kilomètres d'un point de contact et que toutes les communes de plus de 10 000 habitants disposent d'au moins un point de contact par tranche de 20 000 habitants* ».

Les informations demandées par l'Autorité en annexe 1-2 comprennent les éléments lui permettant de veiller au respect par La Poste de ces dispositions. Ces informations portent sur la couverture du territoire en points de contact et sur la densité des boîtes aux lettres de collecte.

### *III. – 3. Concernant la continuité du service universel*

L'article 3 de la directive dispose que « *Les États membres prennent des mesures pour que le service universel soit garanti au moins cinq jours ouvrables par semaine, sauf circonstances ou conditions géographiques jugées exceptionnelles, et pour qu'il comprenne au minimum :*

— *une levée,*

— *une distribution au domicile de chaque personne physique ou morale (...)*

*Toute circonstance exceptionnelle ou dérogation acceptée par une autorité réglementaire nationale conformément au présent paragraphe doit être portée à la connaissance de la Commission et de toutes les autorités réglementaires nationales* ».

L'article R. 1-1-1 du CPCE prévoit que « *la levée et la distribution des envois postaux relevant du service universel sont, sauf circonstances exceptionnelles, assurées tous les jours ouvrables. Lorsque les infrastructures de transport ou les caractéristiques géographiques de certaines zones font obstacle à l'accomplissement régulier des obligations prévues au premier alinéa, le prestataire du service universel définit un projet d'organisation particulière permettant d'assurer le service dans les meilleures conditions. Il transmet ce projet au ministre chargé des postes qui peut s'y opposer par une décision motivée notifiée dans le délai de deux mois suivant la réception du projet. En l'absence d'opposition, le prestataire du service universel communique le projet à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes* ».

L'Autorité demande à La Poste, en annexe 1-3, de lui communiquer les informations relatives aux zones pour lesquelles les infrastructures de transport ou les caractéristiques géographiques font obstacle à la levée et la distribution des envois postaux du service universel ainsi que les organisations particulières mises en place en vue d'assurer ce service.

L'Autorité travaille également avec La Poste sur la mise en place d'une synthèse des événements pour lesquels, en raison de circonstances exceptionnelles, le service universel a été interrompu ou perturbé.

### *III. – 4. Concernant la qualité du service universel*

La directive n° 97/67/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concerne les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité de service. Son article 3 prévoit que les « *États membres veillent à ce que les utilisateurs jouissent du droit à un service universel qui correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente en tout point du territoire à des prix abordables pour tous les utilisateurs (...)* ».

Comme noté ci-dessus, l'article L. 1 du CPCE dispose en conséquence que « *(...) le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminées. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs (...)* ».

Conformément aux dispositions susmentionnées, le service universel postal doit répondre à des normes de qualité déterminées de façon permanente et équilibrée sur l'ensemble du territoire et pendant les différentes périodes de l'année.

Le suivi de ces obligations, dont les objectifs fixés par le ministre, passe par une connaissance des délais dans lesquels sont distribuées les principales prestations du service universel au niveau national. En outre, pour la Lettre prioritaire, un produit au cœur du service universel, l'Autorité estime essentielle une information sur les délais d'acheminement, d'une part, au niveau régional et, d'autre part, par mois.

Conformément à sa mission de surveillance générale du service universel, l'Autorité vise également à travers cette décision à constituer un socle d'indicateurs pertinents qui lui seront fournis annuellement par La Poste (annexe 1-4) et dont le champ est nécessairement plus large que celui correspondant aux objectifs fixés par le ministre.

Concernant la **Lettre prioritaire**, les informations demandées par l'Autorité doivent lui permettre de veiller au respect des délais d'acheminement prévus pour cette offre à travers le taux de distribution effectif en J+1 ainsi que sa fiabilité et ses délais excessifs via les taux de distribution en J+2 et au-delà du J+3. L'Autorité souhaite également connaître les éventuels écarts de qualité de ce service selon les différentes zones géographiques ou périodes de l'année. Les informations demandées comprennent ainsi le taux de J+1 par région, d'une part, et par mois, d'autre part.

Concernant la **Lettre verte**, l'Autorité demande à La Poste de lui communiquer le taux de distribution en J+2 qui est le délai d'acheminement théorique de cette offre. Le taux de distribution en J+3 et supérieur à J+4 est également demandé pour connaître la fiabilité et le taux de délai excessif de ce service.

Concernant la **Lettre recommandée**, les informations demandées par l'Autorité correspondent au taux de J+1 et à celui de J+2, qui fait aujourd'hui l'objet d'un objectif fixé

par arrêté du ministre, ainsi qu'au taux de perte de ce produit pour lequel les utilisateurs demandent une grande fiabilité.

Les informations concernant le **Colissimo guichet** correspondent au taux de distribution en J+2, qui est le délai d'acheminement théorique pour cette offre ainsi qu'aux taux de distribution en J+3 et J+4.

Les éléments demandés relatifs aux délais d'acheminement du courrier transfrontière correspondent aux indicateurs en J+3 et J+5 communément utilisés pour la définition des délais d'acheminement du courrier international, à travers notamment une norme de qualité fixée par la directive

### *III. – 5. Concernant les réclamations des utilisateurs*

La directive porte une attention particulière au traitement des réclamations des utilisateurs des services postaux, prévoyant la mise en place d'un cadre adapté de manière à ce que « *les litiges éventuels soient réglés rapidement et efficacement* ».

L'article L. 3-2 du CPCE précise les obligations des prestataires de services postaux à cet effet, disposant que « *Toute prestation de services postaux est soumise aux règles suivantes (...). Mettre en place des procédures simples, transparentes et gratuites de traitement des réclamations et respecter les intérêts des usagers au regard des obligations fixées à l'article L. 7* ».

Au titre de l'article L. 2 du CPCE le prestataire du service universel est de plus « *soumis, au titre des prestations relevant de ce service, à des obligations particulières en matière de (...) traitement des réclamations des utilisateurs (...)* ».

Le nombre de réclamations déposées auprès de La Poste, les produits principalement concernés, les motifs du mécontentement, et les délais dans lesquels La Poste traite ces demandes sont autant d'informations indispensables pour comprendre les motifs d'insatisfaction des utilisateurs. Au-delà du délai de réponse, il est également important que l'Autorité puisse évaluer la qualité des réponses accordé aux utilisateurs.

Les restitutions que La Poste fournira à l'Autorité porteront sur :

- le nombre total des réclamations déposées, en distinguant les réclamations relatives au courrier et celles portant sur le colis ;
- pour chacun de ces deux groupes, le nombre de réclamations découpé selon les motifs principaux (perte, retard, dommage...).
- le nombre de réclamations de « recours » (réclamations déposées en deuxième niveau auprès de La Poste) en fonction de l'envoi concerné (courrier, colis) et du motif de la réclamation.

L'Autorité demande également à La Poste des informations spécifiques à la Lettre recommandée dont l'usage est rendu obligatoire par de nombreuses dispositions législatives et réglementaires.

Ces demandes sont précisées en annexe 1-5.

### *III. – 6. Concernant la mesure de la qualité du service universel*

Une majorité d'indicateurs de qualité de service s'appuient sur des méthodes normalisées de mesure par échantillonnage (envoi de courriers test).

Les informations demandées par l'Autorité dans le cadre de cette décision comprennent donc des éléments sur les méthodologies de mesure permettant d'attester de leur fiabilité et, selon les cas, du respect du cadre normalisé concernant :

- la mesure des délais d'acheminement de la Lettre prioritaire conformément à la norme européenne EN 13850 ;
- la représentativité de l'échantillon ayant servi à la mesure des délais d'acheminement de la Lettre verte ;
- la mesure du taux de perte pour la Lettre recommandée conformément à la norme européenne EN 14137 et la mesure de la qualité de service de cette même Lettre recommandée sur la base de la méthodologie prévue par cette norme ;
- l'exhaustivité de la méthodologie de mesure des délais d'acheminement des colis du service universel.

Les informations concernant la fiabilité des mesures ou la représentativité des mesures par sondage sont demandées annuellement (annexe 2).

Les informations relatives à la structure de la consommation, qui sont nécessaires pour la mise en œuvre de la mesure des délais d'acheminement de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte, mais qui sont peu sujettes à évolution et requièrent une mesure spécifique, ne sont demandées que tous les trois ans. Elles sont précisées en annexe 3.

\*  
\*       \*

Décide :

**Article 1<sup>er</sup>** : Les décisions de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes n° 2008-0180 en date du 19 février 2008 et n° 2009-0367 en date du 7 mai 2009 sont abrogées.

**Article 2** : A compter de l’année 2013, La Poste communiquera à l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, chaque année au plus tard le 31 mars de l’année qui suit la clôture de l’exercice (le 31 mars 2013 pour l’exercice 2012), les informations figurant en annexe 1 et 2 de la présente décision.

**Article 3** : A compter de l’année 2013, La Poste communiquera à l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, tous les trois ans au plus tard le 31 mars de l’année qui suit la clôture de l’exercice (le 31 mars 2013 pour l’exercice 2012), les informations figurant en annexe 3 de la présente décision.

**Article 4** : Le directeur général de l’Autorité est chargé de l’exécution de la présente décision qui sera notifiée à La Poste et publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 18 décembre 2012

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI



Trafics et chiffres d'affaire des produits du service universel  
et des prestations qui leur sont substituables

1.1.a - La Lettre prioritaire

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
<i>Produit de référence - Lettre prioritaire</i>		
<i>Substituts</i>		
...		
Ensemble des substituts		

1.1.b - La Lettre verte

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
<i>Produit de référence - Lettre verte</i>		
<i>Substituts</i>		
...		
Ensemble des substituts		

1.1.c - La Lettre recommandée

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
<i>Produit de référence - Lettre recommandée</i>		
<i>- dont Lettre recommandée électronique</i>		
<i>Substituts</i>		
...		
Ensemble des substituts		

1.1.d - L'envoi international prioritaire

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
<i>Produit de référence - l'envoi international prioritaire</i>		
<i>Substituts</i>		
...		
Ensemble des substituts		

1.1.e - L'envoi de petites marchandises

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
<i>Produit de référence - Minimax</i>		
<i>Substituts</i>		
...		
Ensemble des substituts		

1.1.f - Le Colissimo guichet

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
<i>Produit de référence - Colissimo guichet</i>		
<i>Substituts</i>		
...		
Ensemble des substituts		

## Accessibilité des points de contact et des boîtes aux lettres de collecte

## 1.2.a - Nombre de points de contact

Département	Nombre de points de contact	% de la population à moins de 10 km d'un point de contact
Ain		
Aisne		
...		
Val-d'Oise		
Guadeloupe		
Martinique		
Guyane		
La Réunion		
<b>Résultat national</b>		
	A	B
Nombre de communes de plus de 10 000 habitants (A) et nombre de ces communes disposant d'un point de contact par tranche de 20 000 habitants (B)		

## 1.2.b - Densité des boîtes de collecte selon le département

Département	Nombre de boîtes	Nombre de boîtes pour 10 000 habitants	Nombre de boîtes par km <sup>2</sup>
Ain			
Aisne			
...			
Val-d'Oise			
Guadeloupe			
Martinique			
Guyane			
La Réunion			

Continuité

1.3. - Exceptions permanentes à la distribution des produits du SU

Lieu	Motif	Organisation mise en place	Commentaires
...			

## Qualité de service

## 1.4.a - Qualité de service annuelle aux niveaux national et communautaire

Qualité d'acheminement	Délai	Résultat niveau national (%)
Lettre prioritaire	J+1	
	J+2	
	> J+3	
Lettre verte	J+2	
	J+3	
	> J+4	
Lettre recommandée	J+1	
	J+2	
	<b>Voir note *</b>	
Courrier transfrontière communautaire entrant (import)	J+3	
	J+5	
Courrier transfrontière communautaire sortant (export)	J+3	
	J+5	
Colissimo guichet (simple ou recommandé)	J+2	
	J+3	
	> J+4	
Colissimo guichet avec affranchissement électronique (simple ou recommandé)	J+2	
	J+3	

**Note \*Taux de perte et retards excessifs**

## 1.4.b - Délai de réponse aux réclamations sur le courrier domestique

	Résultat niveau national (%)
% de réponse aux réclamations courrier domestique dans un délai de 21 jours	

## 1.4.c - Taux annuel de distribution de la Lettre prioritaire en J+1 par région

Région	Flux intra-régionaux	Flux arrivée	Flux départ
Alsace			
...			
...			
Rhône-Alpes			
<b>National</b>			

## 1.4.d - Taux de distribution de la Lettre prioritaire en J+1 et de la Lettre verte en J+2, par mois

Mois	Lettre prioritaire (J+1)	Lettre verte (J+2)
Janvier		
...		
...		
Décembre		

## Réclamations

1.5.a - Réclamations : courrier du SU (y compris Lettre recommandée),  
principaux motifs et nombre

Motif	Nombre année n-1		Nombre année n	
	1er niveau	2ème niveau	1er niveau	2ème niveau
Envoi perdu ou excessivement retardé Envoi reçu en retard Envoi endommagé Changement d'adresse Levée ou distribution du courrier Distribution erronée Accès au service d'information de la clientèle Comportement et compétence du personnel postal Accès aux services postaux Traitement des réclamations Autres réclamations				
<b>Total tous motifs confondus</b>				
<b>Volume d'objets correspondant</b>				

1.5.b - Réclamations : colis du SU,  
principaux motifs et nombre

Motif	Nombre année n-1		Nombre année n	
	1er niveau	2ème niveau	1er niveau	2ème niveau
Envoi perdu ou excessivement retardé Envoi reçu en retard Envoi endommagé				
<b>Total tous motifs confondus</b>				
<b>Volume d'objets correspondant</b>				

1.5.c - Réclamations : Lettre recommandée,  
principaux motifs et nombre

Motif	Nombre année n-1		Nombre année n	
	1er niveau	2ème niveau	1er niveau	2ème niveau
Envoi perdu ou excessivement retardé Envoi reçu en retard Envoi endommagé Changement d'adresse Levée ou distribution du courrier Distribution erronée Accès au service d'information de la clientèle Comportement et compétence du personnel postal Accès aux services postaux Traitement des réclamations Autres réclamations				
<b>Total tous motifs confondus</b>				
<b>Volume d'objets correspondant</b>				

Fiabilité des mesures2.a - Intervalle de confiance pour la mesure des délais d'acheminement de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte

	<b>Lettre prioritaire (J+1)</b>	<b>Lettre verte (J+2)</b>
Valeur (rappel - cf. 1.4)		
Intervalle de confiance à 95% (*)		

Note (\*) : valeur I telle que la valeur vraie soit comprise, avec une probabilité de 95%, entre  $x - I$  et  $x + I$  où  $x$  est la valeur mesurée

2.b - Colissimo guichet : exhaustivité et motifs d'exclusion de la mesure

	<b>Résultat</b>
<b>Ensemble des exclusions de la mesure</b>	
- dont pour absence de flashage « dépôt »	
- dont pour absence de flashage « arrivée en centre de distribution »	
- dont pour absence de flashage « retour de distribution »	

2.c - Lettre recommandée : exhaustivité de la mesure et vérifications statistiques

	<b>Résultat</b>	<b>Date et modalités de collecte</b>
<b>Nombre total d'envois enregistrés par le système de suivi (N)</b>		(préciser comment les résultats ont été obtenus)
Nombre d'envois enregistrés comme perdus par le système de suivi (A)		(idem)
Nombre d'envois enregistrés comme perdus par le système de suivi qui, en réalité, ont été distribués (B)		(idem)
Le nombre d'envois enregistrés comme distribués par le système de suivi mais qui, en fait, ont été perdus (C)		(idem)
Le nombre total d'envois manquant dans le système de suivi (M)		(idem)
Le nombre d'envois manquant dans le système de suivi et qui ont été perdus (D)		(idem)

## Méthodologie de mesure du délai d'acheminement de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte

\*La Poste présentera séparément les tableaux 3.a à 3.c pour la Lettre prioritaire et la Lettre verte (ces tableaux devenant 3.d à 3.f)

## 3.a - Stratification géographique du courrier test (matrice des flux)

Zones géographiques	[Zone a]	...	[Zone x]	Total
[Zone a]				
...				
[Zone x]				
<b>Total</b>				100%

## 3.b - Influence de la distance sur le résultat

Catégories de flux selon la distance	Résultat (%)	Date et modalités de collecte	Poids dans le courrier réel	Date et modalités de collecte
...		(préciser comment les résultats ont été obtenus)		(préciser comment les résultats ont été obtenus)
...				

## 3.c - Paramètres discriminants de la mesure

Caractéristiques discriminantes	Mesure du délai d'acheminement selon différentes caractéristiques discriminantes		Etudes courrier réel	
	Résultat (%)	Intervalle de confiance à 95% (*)	Poids (%)	Date et modalités de collecte
Type de zone géographique départ	Urbain			
	Rural			
Type de zone géographique arrivée	Urbain			
	Rural			
Type d'affranchissement	Timbre-poste			
	Machine à affranchir			
Type de dépôt	Boîte aux lettres de rue			
	Bureau de poste			
	Course spéciale			
	Centre de tri			
Type de distribution	A l'adresse			
	Boîte postale			
	Tournée spéciale			
Formats	A définir selon au moins deux modes			
Echelle de poids	A définir selon au moins deux modes			
Mode d'adressage	Manuscrit			
	Dactylographié			
Jour de dépôt	Lundi			
	Mardi			
	Mercredi			
	Jeudi			
	Vendredi			
	Samedi			

Note (\*) : valeur  $l$  telle que la valeur vraie soit comprise, avec une probabilité de 95%, entre  $x - l$  et  $x + l$  où  $x$  est la valeur mesurée