

Décision n° 2013-0721
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 30 mai 2013
approuvant l'organisme chargé de réaliser l'audit de la mesure de la qualité de service
de la lettre verte et de la lettre prioritaire

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

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE ») et notamment l'article L. 5-2 ;

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 code des postes et des communications électroniques ;

Vu la norme NF EN 13850 du 16 février 2013 relative à la mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe (ci-après « la norme ») ;

Vu la recommandation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, publiée le 19 octobre 2012, relative aux modalités de mise en œuvre de l'audit de mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte ;

Vu la proposition commerciale du cabinet Ernst & Young datée d'avril 2013 ;

Vu la déclaration d'absence de conflit d'intérêt du cabinet Ernst & Young en date du 30 avril 2013 ;

Vu le courrier de La Poste en date du 2 mai 2013 sollicitant l'approbation par l'Autorité du cabinet Ernst & Young sélectionné par La Poste pour la réalisation de l'audit de la mesure de qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte ;

Après en avoir délibéré le 30 mai 2013,

Aux termes de l'article L. 5-2, 4° du CPCE, 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* ».

L'arrêté du ministre chargé des postes du 30 janvier 2012 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2011 et 2012, prévoit, en son article 1^{er}, que « *les mesures de qualité de service de la lettre prioritaire et du courrier transfrontière communautaire doivent être effectuées conformément à la norme européenne EN 13850* ». Ce même arrêté précise également que la mesure de la qualité de la lettre verte doit être effectuée « *sur la base d'un échantillon représentatif des flux et en prenant en compte les éléments d'acheminement, de dépôt et de distribution de ces envois* », comme cela est prévu par la méthodologie de la norme NF EN 13850. L'audit évaluera donc la conformité du système de mesure à la norme NF EN 13850 à la fois pour la lettre prioritaire et la lettre verte.

Afin d'attester du respect de la méthode de mesure qu'elle prescrit, la norme NF EN 13850 prévoit qu'un audit du système de mesure de la qualité de service soit réalisé tous les trois ans au moins, conformément aux exigences de la norme : « *La présente Norme européenne comprend les spécifications pour la maîtrise de la qualité et l'audit du système de mesure. [...] Il doit exister un audit initial détaillé du système de mesure après la première période de mesure. Il doit être suivi par des audits de suivi indépendants au moins tous les trois ans qui gardent une trace de toutes les modifications de la performance du système de mesure. [...] L'audit doit être effectué conformément à la présente Norme (voir également Annexe C)* » (articles 1 et 8 de la norme).

En application de l'article 8 de la norme, « *l'auditeur ou les auditeurs doivent être totalement indépendants des tâches et parties, qui constituent le sujet de leur ou leurs audits. Le ou les auditeurs doivent également présenter les compétences avérées et une capacité à réaliser un tel audit* ».

Cet auditeur doit être approuvé par l'autorité de régulation, qui est définie par la norme comme étant l'entité « *ayant pour principale responsabilité de garantir la mesure de qualité des services de courrier [prioritaire égrené] dans le cadre du service universel* ». L'annexe C de la norme relative à la maîtrise de la qualité et à l'audit, qui a un caractère obligatoire, prévoit qu'« *un audit doit être mis en œuvre par un organisme indépendant approuvé par l'autorité de régulation de manière à contrôler la modélisation, l'initialisation et la mise à jour du système de mesure de qualité QoS, comprenant une vérification du bon respect des exigences de la présente Norme européenne [...].* » (point C.2).

En application de ces dispositions, et conformément à la recommandation de l'Autorité relative aux modalités de mise en œuvre de cet audit publiée sur son site internet, il revient à cette dernière d'approuver l'auditeur sélectionné par La Poste à travers « *une décision d'approbation prise par le collège de l'ARCEP au regard de deux critères principaux : des garanties d'indépendance suffisantes et un niveau d'expertise adapté à la mission* ».

Par courrier en date du 2 mai 2013, La Poste se propose de retenir la société Ernst & Young pour la réalisation de l'audit de la mesure de qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte et sollicite l'approbation de l'Autorité. La Poste a joint à ce courrier le cahier des charges défini par elle-même pour l'appel d'offres, la proposition technique du cabinet Ernst & Young pour la réalisation de cet audit ainsi que la déclaration d'absence de conflit d'intérêt d'Ernst & Young concernant cette mission.

Au regard des documents transmis par La Poste, l'Autorité a analysé la candidature du cabinet Ernst & Young afin de s'assurer que ce dernier présente des garanties d'indépendance suffisantes, notamment d'un point de vue commercial et financier, vis-à-vis de La Poste et de l'IFOP – organisme chargé de la mise en œuvre de la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte – et un niveau d'expertise adapté à la réalisation de cet audit.

L'Autorité en a conclu, comme il ressort du rapport d'instruction des services, que le cabinet Ernst & Young présente des garanties d'indépendance suffisantes vis-à-vis de La Poste et de l'IFOP et qu'il dispose d'un niveau d'expertise adapté à la réalisation de l'audit de la mesure de qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte.

Décide :

Article 1 : Le cabinet Ernst & Young est approuvé pour réaliser, en 2013, l'audit de la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte de La Poste conformément à la norme susvisée.

Article 2 : Le directeur des activités postales de l'Autorité notifiera la présente décision à La Poste.

Fait à Paris, le 30 mai 2013

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI