

Avis n° 2014-0771
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 8 juillet 2014
sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service
fixés à La Poste, pour 2014 et 2015, 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

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 (ci-après « directive postale ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), et notamment ses articles L. 2, L. 5-2 (4°) et R. 1-1-8 ;

Vu la loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales ;

Vu l'arrêté du 22 juillet 2008 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour l'année 2008 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 l'arrêté du 8 juin 2009 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour l'année 2009 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 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 l'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 ;

Vu l'avis n° 2008-0216 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 11 mars 2008 sur un projet d'arrêté 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 ;

Vu l'avis n° 2009-0243 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 2 avril 2009 sur un projet d'arrêté 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 ;

Vu l'avis n° 2010-0847 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 20 juillet 2010 sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour l'année 2010, 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 l'avis n° 2011-1509 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 22 décembre 2011 sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour les années 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 l'avis n° 2012-1352 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 11 décembre 2012 relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal ;

Vu l'avis n° 2013-0460 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 26 mars 2013 sur un contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste ;

Vu l'avis n° 2013-0865 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 2 juillet 2013 sur un projet d'arrêté 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 ;

Vu le contrat d'entreprise 2013-2017 entre l'Etat et La Poste relatif aux missions de service public confiées au Groupe La Poste, en date du 1^{er} juillet 2013 ;

Vu le catalogue des offres commerciales de La Poste relevant du service universel postal à la date du 1^{er} mars 2014 ;

Vu la demande d'avis du ministre chargé des postes transmise à l'Autorité le 19 juin 2014 ;

Après en avoir délibéré le 8 juillet 2014,

I. - Le cadre juridique

L'article R. 1-1-8 du CPCE prévoit que *« le ministre chargé des postes, après avoir mis le prestataire du service universel en mesure de présenter ses observations et avoir recueilli les avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et de la commission supérieure du service public des postes et communications électroniques, 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. »*

En application de ces dispositions, le ministre chargé des postes a saisi l'Autorité, le 19 juin 2014, pour avis sur un projet d'arrêté *« relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour 2014 et 2015, 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 »*.

L'Autorité a précédemment émis les avis suivants concernant les objectifs portant sur la rapidité et la fiabilité des prestations du service universel :

- avis n° 2008-0216 du 11 mars 2008 sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour 2008, au titre de l'offre de service universel ;
- avis n° 2009-0243 du 4 mars 2009 sur un projet d'arrêté fixant les objectifs pour 2009 ;
- avis n° 2010-0847 du 20 juillet 2010 sur un projet d'arrêté fixant les objectifs pour 2010, cet arrêté n'ayant toutefois jamais été publié ;
- avis n° 2011-1509 du 22 décembre 2011 sur un projet d'arrêté fixant les objectifs pour 2011 et 2012 ;
- avis n° 2013-0865 du 2 juillet 2013 sur un projet d'arrêté fixant les objectifs pour 2013.

II. - Le projet d'arrêté

L'article 1^{er} du projet d'arrêté prévoit les indicateurs de mesure des délais d'acheminement des principaux produits du service universel, précise la méthode de mesure applicable et fixe les objectifs correspondants :

« 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° 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° La mesure de la qualité de service de la Lettre recommandée doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée, auditable et s'appliquant à une base la plus exhaustive

possible. Le délai d'acheminement est calculé en comparant, pour chaque envoi, d'une part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi lors de sa prise en charge par La Poste, et d'autre part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi de la première tentative de distribution.

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

L'article 2 du projet d'arrêté est relatif à la mesure du traitement des réclamations par La Poste et fixe les objectifs correspondants :

« 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 21 jours concernant le courrier domestique est fixé à 95 % pour 2014 et 2015.

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 21 jours concernant le colis est fixé à 95 % pour 2014 et 2015 ».

L'article 3 du projet d'arrêté porte sur la mesure de qualité du service de réexpédition fourni par La Poste et fixe un objectif relatif au rétablissement du service en cas de dysfonctionnements :

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

Le taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés concernant le service de réexpédition est fixé à 95 % en 48h pour 2014 et 2015 ».

Le tableau ci-après retrace les objectifs arrêtés ou proposés par le ministre chargé des postes, depuis 2008, ainsi que les résultats de qualité de service obtenus.

Produits		Arrêté du 22 juillet 2008 Objectifs 2008	Arrêté du 8 juin 2009 Objectifs 2009	Arrêté du 8 juin 2009 Objectifs 2010	Arrêté du 30 janvier 2012 Objectifs		Arrêté du 2 août 2013 Objectifs	Projet d'arrêté Objectifs proposés	
					2011	2012		2014	2015
Lettre prioritaire	J+1	83 % (réalisé : 83,9 %)	84 % (réalisé : 84,7 %)	84 % (réalisé : 83,4 %)	85 % (réalisé : 87,3 %)	85 % (réalisé : 87,9 %)	> 85 % (réalisé : 87,4 %)	> 85 %	> 85 %
	J+2	95 % (réalisé : 96,8 %)	95,5 % (réalisé : 96,8 %)	95,5 % (réalisé : 96 %)					
	> J+3				< 1,2 % (réalisé : 0,8 %)	< 1,2 % (réalisé : 0,6 %)	< 1 % (réalisé : 0,7 %)	< 1 %	< 1 %
Lettre verte	J+2					90 % (réalisé : 92,8 %)	93 % (réalisé : 92,8 %)	94 %	95 %
	> J+4							< 1 %	< 1 %
Lettre recommandée	J+2	- (réalisé : 90,9 %)	- (réalisé : 88,7 %)	- (réalisé : 85,8 %)	- (réalisé : 92,5 %)	88 % (réalisé : 94,7 %)	93 % (réalisé : 95,2 %)	94 %	95 %
	> J+4							< 1 %	< 1 %
	Perte	Mesure conforme à la norme EN 14137	Mesure conforme à la norme EN 14137	Mesure conforme à la norme EN 14137	Mesure conforme à la norme EN 14137	Mesure conforme à la norme EN 14137	Mesure conforme à la norme EN 14137		
Courrier transfrontière communautaire (import)	J+3	85 % (réalisé : 97 %)	88 % (réalisé : 95,7 %)	88 % (réalisé : 93,5 %)	90 % (réalisé : 96,0 %)	90 % (réalisé : 95,8 %)	90 % (réalisé : 95,5 %)	90 %	90 %
	J+5	97 % (réalisé : 99,5 %)	97 % (réalisé : 99,3 %)	97 % (réalisé : 98,6 %)	97 % (réalisé : 99,3 %)	97 % (réalisé : 99,2 %)	97 % (réalisé : 99,1 %)	97 %	97 %
Colissimo guichet	J+2	85 % (réalisé : 85 %)	86 % (réalisé : 87,7 %)	86 % (réalisé : 84,8 %)	87 % (réalisé : 88,7 %)	87 % (réalisé : 89,9 %)	88 % (réalisé : 89,4 %)	88 %	88 %
	J+3	95 % (réalisé : 96,3 %)	95 % (réalisé : 96,6 %)	95 % (réalisé : 95,2 %)					
	> J+4				< 2 % (réalisé : 1,0 %)	< 2 % (réalisé : 0,8 %)	< 1,5 % (réalisé : 0,9 %)	< 1,5 %	< 1,5 %
Colissimo guichet (affranchis en ligne)	J+2				87,5 % (réalisé : 90,2 %)	88 % (réalisé : 91,3 %)	88 % (réalisé : 91,0 %)	89 %	90 %
Taux de réponse aux réclamations concernant le courrier domestique dans un délai de 21 jours		90 % (réalisé : 97,7 %)	90 % (réalisé : 95,3 %)	90 % (réalisé : 99,0 %)	95 % (réalisé : 99,2 %)	95 % (réalisé : 98,9 %)	95 % (réalisé : 99,5 %)	95 %	95 %
Taux de réponse aux réclamations concernant le colis dans un délai de 21 jours		- (réalisé : 94,7 %)	- (réalisé : 98,9 %)	- (réalisé : 99,4 %)	95 % (réalisé : 99,1 %)	95 % (réalisé : 99,4 %)	95 % (réalisé : 99,2 %)	95 %	95 %
Taux de rétablissement du service de réexpédition en 48h							95 % (réalisé : 97,7 %)	95 %	95 %

III. – Sur les indicateurs de mesure de la qualité de service

- Concernant la Lettre verte (article 1^{er} du projet d'arrêté)

La Lettre verte a été conçue par La Poste dans la perspective d'en faire un produit occupant une place importante au sein du service universel. Elle représente aujourd'hui le produit de la gamme timbre-poste (TP) le plus utilisé, devant la Lettre prioritaire. Le projet d'arrêté prévoit la mise en place d'une mesure des délais excessifs de distribution de la Lettre verte, comme c'est le cas pour la Lettre prioritaire depuis 2011. Les délais excessifs correspondent aux envois distribués au-delà de J+4, soit trois jours ou plus après le délai normal de distribution (J+2) ; cette règle est comparable à celle utilisée pour la Lettre prioritaire (J+1).

L'Autorité accueille avec satisfaction ce nouvel indicateur qui permettra un suivi renforcé de la qualité de service de ce produit essentiel du service universel.

- Concernant la Lettre recommandée (article 1^{er} du projet d'arrêté)

La mesure des délais d'acheminement

Jusqu'en 2013, les arrêtés successifs du ministre chargé des postes, relatifs aux objectifs de qualité du service universel, prévoyaient que la mesure des délais d'acheminement de la Lettre recommandée devait être réalisée selon la méthodologie prévue par la norme européenne EN 14137. Cette norme s'appliquait en principe à la mesure du taux de perte et de délais excessifs des envois recommandés ; toutefois, la méthodologie qu'elle prévoyait apparaissait également adaptée à la mesure des délais d'acheminement. Elle reposait en effet sur la généralisation d'un système de flashage des envois en entrée et en sortie du réseau postal qui, par comparaison entre les dates de ces deux flashages, permettait de déterminer précisément le délai d'acheminement de chaque envoi de manière exhaustive.

En novembre 2013, le comité européen de normalisation a décidé du retrait de la norme EN 14137, qui en pratique n'était pas appliquée dans la plupart des pays européens. Cette norme ayant été supprimée, elle ne peut plus servir de référence à la mesure des délais d'acheminement de la Lettre recommandée.

Or, pour se mettre en conformité avec les arrêtés du ministre, La Poste a entrepris en 2010 des travaux importants pour mettre en place une mesure de la qualité de la Lettre recommandée conforme à cette norme et fiable. A la suite de la suppression de la norme EN 14137, il était donc indispensable que le projet d'arrêté reprenne les principes de la méthodologie de mesure prévue par cette norme, et actuellement mise en œuvre par La Poste, pour la mesure des délais d'acheminement de la Lettre recommandée. Il appartient à La Poste de préciser la méthode de mesure mise en œuvre.

Par ailleurs, ce projet d'arrêté introduit pour la première fois un indicateur spécifique concernant la mesure des délais excessifs de distribution des Lettres recommandées, associé à un objectif fixé dès 2015. Comme pour la Lettre verte, dont le délai normal d'acheminement est également le J+2, sont considérés comme faisant l'objet d'un délai excessif, les envois distribués au-delà de quatre jours après leur dépôt.

L'introduction de ce nouvel indicateur semble utile et devrait inciter au maintien d'un bon niveau de qualité de ce service, tout en fournissant davantage d'information aux utilisateurs sur sa fiabilité.

La mesure du taux de perte des Lettre recommandées

Les arrêtés successifs pris par le ministre depuis 2008 prévoyaient, de manière systématique, que le taux de perte des Lettres recommandées devait également être mesuré conformément à la norme EN 14137. Malgré le retrait de cette norme prise comme référence pour la mesure du taux de perte de la Lettre recommandée, cet indicateur reste pertinent à mesurer et à suivre pour évaluer la qualité de ce service. En effet, la Lettre recommandée est un service qui joue un rôle important pour les consommateurs et les entreprises dans leurs démarches administratives, commerciales ou juridiques. Le suivi du taux de perte des Lettres recommandées et le maintien à un niveau convenable de cet indicateur apparaissent donc essentiels pour garantir la fiabilité de ce service.

La Poste propose de mettre en place une mesure du taux de Lettres recommandées perdues en s'appuyant sur les réclamations enregistrées pour ce motif et d'en transmettre, chaque année, les résultats au ministre chargé des postes ainsi qu'à l'Autorité. Dans cette perspective, il serait cohérent que l'arrêté prévoit d'ores et déjà la mise en œuvre et les modalités d'une telle mesure. Il pourrait ainsi prévoir que « *à compter de l'année 2015, la mesure du taux de perte des Lettres recommandées doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable* ».

La mesure des délais d'acheminement des avis de réception de la Lettre recommandée

Les discussions menées dans le cadre du comité des consommateurs postal animé par l'ARCEP, de même que les résultats d'études menées par La Poste, ont montré une attente forte des utilisateurs concernant les délais d'acheminement des avis de réception. Il s'agit d'une prestation qui peut être indispensable pour les utilisateurs, particuliers comme professionnels, dans le cadre de certaines procédures, notamment administratives ou contentieuses, au regard de sa valeur juridique.

A la suite de l'avis de l'Autorité n° 2012-1352 du 11 décembre 2012, dans lequel cette dernière soulignait qu'une mesure des délais d'acheminement des avis de réception devait être mise en place, La Poste s'est engagée, d'une part, à améliorer le traitement des avis de réception à travers leur mécanisation et, d'autre part, à mettre en œuvre une mesure de leur délai d'acheminement. Ces engagements ont en partie été retranscrits dans le contrat d'entreprise 2013-2017, qui prévoit qu'en 2015, sur la base des résultats de la mesure du taux de J+2 des avis de réception effectuée en 2014, une trajectoire de qualité de service sera définie avec un premier objectif fixé pour 2016.

Dans ce contexte, il conviendrait d'ores et déjà de prévoir dans l'arrêté relatif à la qualité du service universel, la mise en œuvre par La Poste de la mesure du taux de J+2 des avis de réception dès 2014, La Poste s'étant, en outre, engagée à rendre publics les résultats de qualité de service des avis de réception pour cette année-là dans son tableau de bord du service universel.

L'arrêté pourrait ainsi prévoir que « à compter de l'année 2014, la mesure de la qualité de service des avis de réception de la Lettre recommandée doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable ».

- Concernant le Colissimo (article 1^{er} du projet d'arrêté)

La mesure de la qualité de service des colis du service universel est aujourd'hui réalisée par La Poste sur la base d'un flashage des envois en entrée et en sortie du réseau postal. Le délai d'acheminement de chaque colis est ainsi mesuré par différence entre les dates de flashage à l'entrée et à la sortie du réseau. Cette mesure porte uniquement sur les envois de colis domestiques.

S'agissant des colis transfrontières, la Commission européenne a publié, le 16 décembre 2013, une « feuille de route » pour l'achèvement du marché unique concernant la livraison de colis, qui s'inscrit dans le cadre de ses travaux concernant le développement du commerce électronique et fait suite à la publication d'un livre vert début 2013.

La Commission a identifié des problèmes concernant notamment les délais de livraison, une information insuffisante des utilisateurs ainsi qu'un taux de perte et d'avarie important. Dans sa feuille de route, elle a ainsi fixé comme premier objectif l'amélioration de la transparence et de l'information. Elle prévoit, à cet effet, qu'il relève des États membres de « *fixer des normes nationales claires de qualité de service pour la livraison (transnationale) de colis au titre de l'obligation de service universel et [d']assurer un contrôle indépendant* ».

Dans ce contexte, il apparaît nécessaire de porter une attention particulière à la qualité de service du colis transfrontière et de compléter, le moment venu, les indicateurs de qualité de service du colis.

- Concernant le service de réexpédition (article 3 du projet d'arrêté)

Ce service, qui présente une grande utilité pour les utilisateurs, notamment lors d'un changement d'adresse, fait historiquement l'objet d'un nombre relativement important de réclamations, tant auprès des services de La Poste que de son médiateur. Il est donc apparu essentiel de mettre en œuvre une évaluation et d'assurer un suivi de la qualité de ce service. C'est pourquoi un nouvel indicateur, relatif au taux de rétablissement du service de réexpédition suite aux dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, a été introduit en 2013, et associé à un objectif fixé par arrêté du ministre.

Dans la même logique, le contrat d'entreprise 2013-2017, passé entre l'Etat et La Poste, précise que La Poste s'est engagée à mettre en œuvre, dès 2013, un suivi du taux de réclamations enregistrées sur les nouveaux contrats de réexpédition et qu'un objectif sera fixé dès 2015 pour cet indicateur. Le projet d'arrêté transmis à l'Autorité ne prévoit rien sur ce point, ni pour 2014, ni pour 2015. Or, au regard de la décision de fixer un objectif dès 2015 pour l'année 2016, il apparaît indispensable qu'une mesure soit d'ores et déjà mise en œuvre en amont, en vue de disposer d'un dispositif le plus fiable possible, au moment de la fixation de l'objectif. Dans cette perspective, l'arrêté pourrait d'ores et déjà prévoir que « à compter de 2015, la mesure du taux de réclamation sur les nouveaux contrats de réexpédition doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable ».

IV. – Sur le niveau des objectifs de qualité de service

Après avoir enregistré une stagnation, voire une baisse, en 2013, la qualité du service universel semble de nouveau en progression en 2014, au regard des premiers chiffres disponibles.

Afin d'apprécier la portée des objectifs de qualité de service envisagés dans le projet d'arrêté qui lui a été transmis, l'Autorité a analysé la progression des résultats de qualité de service enregistrés par La Poste, notamment au regard des derniers résultats obtenus.

- Concernant la Lettre prioritaire

En 2013, la qualité de service de la Lettre prioritaire a atteint 87,4 % en J+1 contre 87,9 % en 2012, soit une baisse de 0,5 point. Au premier trimestre 2014, elle semble néanmoins repartir à la hausse avec un taux de J+1 de 87,9 %.

Comme pour l'année 2013, le projet d'arrêté prévoit que le taux de distribution en J+1 doit être supérieur à 85 %. Cet objectif est conforme au niveau prévu dans le cadre de la trajectoire de qualité de service indiquée dans le contrat d'entreprise 2013-2017.

- Concernant la Lettre verte

Pour la Lettre verte, les résultats obtenus en 2013 ont montré une stagnation de la qualité de service, avec un taux de distribution en J+2 atteignant 92,8 %, comme en 2012. Ce niveau est légèrement inférieur à l'objectif qui était fixé par le ministre à 93 % pour 2013. Le premier trimestre 2014 marque toutefois une amélioration sensible par rapport au premier trimestre 2013 avec un taux de J+2 de 93,9 % (+ 2,2 points).

Conformément à la trajectoire de qualité de service indiquée dans le contrat d'entreprise, l'objectif prévu par le projet d'arrêté est fixé à 94 % de J+2 pour 2014 et 95 % pour 2015. L'Autorité soutient cette trajectoire de progrès qui est en cohérence avec l'objectif que s'était fixé La Poste, au moment du lancement de cette offre en 2011, d'atteindre à terme un taux de 95 % de distribution en J+2.

Concernant le nouvel indicateur relatif à la mesure des délais excessifs de distribution de la Lettre verte, le projet d'arrêté fixe comme objectif un taux distribution inférieur à 1 % au-delà de J+4, ce qui semble approprié, notamment au regard des objectifs fixés pour la Lettre prioritaire.

- Concernant la Lettre recommandée

En 2013, la qualité de la Lettre recommandée a poursuivi sa progression avec un taux de J+2 de 95,2 %, soit une hausse de près de 10 points depuis 2010. Au premier trimestre 2014, ce taux a atteint 95,5 %. Bien que la Lettre recommandée ne soit pas un produit prioritaire, on observe que son taux de J+1 est également en hausse, atteignant 79,4 %, soit près de deux points de plus qu'en 2012.

Comme pour la Lettre verte, le projet d'arrêté prévoit un objectif en J+2 de 94 % pour 2014 et de 95 % pour 2015. Au regard des résultats enregistrés, cette trajectoire paraît pertinente, même si elle aurait pu être plus ambitieuse.

En ce qui concerne la mesure des délais excessifs de distribution de la Lettre recommandée, le projet d'arrêté fixe comme objectif un taux distribution au-delà de J+4 de moins de 1 %. Bien qu'*a priori* il n'y ait pas eu de suivi préalable pour déterminer ce seuil de qualité de service – une observation des résultats enregistrés par La Poste en J+4, au cours des années précédentes, aurait permis d'apporter un éclairage –, l'objectif fixé par le projet d'arrêté apparaît convenable. Il est par ailleurs cohérent avec l'objectif fixé pour la Lettre verte, dont le délai normal d'acheminement est le même que celui de la Lettre recommandée.

Les autres objectifs de qualité de service fixés dans le cadre du projet d'arrêté ne soulèvent pas de remarque particulière.

V. – Conclusion

Sous réserve des observations formulées et des modifications proposées dans le présent avis, l'Autorité émet un avis favorable sur ce projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour 2014 et 2015.

Le présent avis sera transmis au ministre chargé des postes et publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris le 8 juillet 2014

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

Annexe à l'avis n° 2014-0771

Texte soumis pour avis à l'Autorité	Propositions de l'Autorité (en gras)
<p style="text-align: center;"><i>Article 1^{er}</i></p> <p>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.</p> <p>Les mesures de la qualité de service correspondant à ces indicateurs et objectifs doivent respecter les règles suivantes :</p> <p>1° 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.</p> <p>2° La mesure de la qualité de service de la Lettre recommandée doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée, auditable et s'appliquant à une base la plus exhaustive possible. Le délai d'acheminement est calculé en comparant, pour chaque envoi, d'une part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi lors de sa prise en charge par La Poste, et d'autre part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi de la première tentative de distribution.</p> <p>3° La mesure de la qualité de service du Colissimo guichet doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Article 1^{er}</i></p> <p>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.</p> <p>Les mesures de la qualité de service correspondant à ces indicateurs et objectifs doivent respecter les règles suivantes :</p> <p>1° 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.</p> <p>2° La mesure de la qualité de service de la Lettre recommandée doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée, auditable et s'appliquant à une base la plus exhaustive possible. Le délai d'acheminement est calculé en comparant, pour chaque envoi, d'une part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi lors de sa prise en charge par La Poste, et d'autre part, la date d'enregistrement dans le système de suivi de la première tentative de distribution.</p> <p>3° A compter de l'année 2015, la mesure du taux de perte des Lettres recommandées doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.</p> <p>4° A compter de l'année 2014, la mesure de la qualité de service des avis de réception de la Lettre recommandée doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.</p> <p>3^o5° La mesure de la qualité de service du Colissimo guichet doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.</p>

<p style="text-align: center;"><i>Article 3</i></p> <p>La mesure du taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés concernant le service de réexpédition doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.</p> <p>Le taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés concernant le service de réexpédition est fixé à 95 % en 48h pour 2014 et 2015.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Article 3</i></p> <p>La mesure du taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés concernant le service de réexpédition doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.</p> <p>Le taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés concernant le service de réexpédition est fixé à 95 % en 48h pour 2014 et 2015.</p> <p>A compter de l'année 2015, la mesure du taux de réclamation sur les nouveaux contrats de réexpédition doit être effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------