

**Décision n° 2014-1541**  
**de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 16 décembre 2014**  
**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 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’arrêté du 22 octobre 2014 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 ;

Vu la 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

Vu les avis de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes n° 2013-1150, n° 2013-1151, n° 2014-0193, n° 2014-0659, n° 2014-0683 et n° 2014-1219 relatifs à des modifications du catalogue des prestations du service universel postal ;

Vu les dossiers présentant un projet de modification du catalogue du service universel postal transmis par La Poste le 31 juillet 2013, le 14 février 2014, le 12 mai 2014, le 28 mai 2014 et le 4 novembre 2014 ;

Après en avoir délibéré le 16 décembre 2014,

## 1. - Contexte et objet de la présente décision

### 1.1 - Le cadre juridique de la régulation du service universel postal

- Concernant 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* ».

- L'information de l'Autorité dans le cadre de sa mission de contrôle 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* ».

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* ».

## **1.2 – Contexte : rappel concernant le dispositif de suivi du service universel en place**

A travers deux décisions datant de 2008<sup>1</sup> et 2009<sup>2</sup>, l'Autorité a mis en place un dispositif de restitutions annuelles et confidentielles, par lequel La Poste lui communique un ensemble d'informations relatives à l'offre de service universel disponible, sa qualité de service et plus généralement les conditions d'exécution de ses obligations de service universel.

Ce dispositif a fait l'objet d'une refonte en 2012, sur la forme, en instaurant une décision unique permettant à l'Autorité de disposer de l'ensemble des informations relatives au service universel nécessaires à sa mission de contrôle et remplaçant les décisions de 2008 et 2009 qui distinguaient les restitutions relatives à la qualité de service du reste du dispositif. Sur le fond, ce dispositif a également été actualisé pour tenir compte, d'une part, des évolutions de l'offre de service universel, avec notamment l'introduction par La Poste de la Lettre verte, destinée à compléter l'offre de courrier égrené et, d'autre part, des progrès significatifs réalisés par La Poste concernant les mesures de qualité de service, et plus spécifiquement la mise en œuvre d'une mesure des délais d'acheminement de la Lettre recommandée reposant sur un flashage quasi-exhaustif des envois en entrée et en sortie du réseau postal.

---

<sup>1</sup> Décision n° 2008-0180 relative aux informations communiquées par La Poste, en application de l'article R.1-1-16 du code des postes et des communications électroniques

<sup>2</sup> Décision n° 2009-0367 relative aux informations communiquées par La Poste permettant le contrôle du respect des objectifs de qualité de service fixés par arrêté du ministre

A travers cette décision de 2012, les informations demandées par l'Autorité à La Poste, prestataire du service universel postal, portent sur les points suivants :

- l'offre de service universel disponible ;
- l'accessibilité du service universel ;
- la continuité du service universel ;
- la qualité du service universel ;
- les réclamations des utilisateurs ;
- la mesure de la qualité du service universel.

### **1.3 – L'objet de la présente décision**

La décision n° 2012-1454 ne couvre plus les besoins d'informations de l'Autorité lui permettant d'exercer sa mission de contrôle des obligations de service universel de La Poste. En premier lieu, la gamme de service universel de La Poste va évoluer au 1<sup>er</sup> janvier 2015. En second lieu, le périmètre des indicateurs et objectifs de qualité de service fixés par arrêté du ministre s'est élargi et le contrôle de leur respect appelle donc des informations complémentaires par rapport à celles prévues aujourd'hui par la décision n° 2012-1454. Par ailleurs, les évolutions intervenues concernant les méthodes de mesure applicables pour certaines prestations du service universel doivent également être prises en compte.

- L'évolution de la gamme de service universel

Suite aux travaux engagés par La Poste et l'Autorité ayant pour objet la mise en place, au sein du service universel, d'une offre permettant aux utilisateurs de disposer d'une offre abordable pour l'envoi de petits objets, La Poste s'apprête à mettre en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2015 une modification de sa gamme de service universel.

Cette évolution, qui interviendra au 1<sup>er</sup> janvier 2015, se traduira par une refonte générale de la gamme Courrier-Colis de La Poste ayant pour objet d'enrichir l'offre disponible et d'en simplifier l'utilisation par les usagers. Cette refonte, qui portent à la fois sur la gamme Courrier-Colis domestique (France métropolitaine et Outre-Mer) et la gamme internationale, a fait l'objet d'avis favorables de l'Autorité à travers les avis n° 2014-0193, n° 2014-0659 et n° 2014-0683 susvisés. Elle impliquera ainsi une modification des offres disponibles au sein du service universel :

- une modification des conditions d'utilisation des offres de courrier du service universel (possibilité d'utiliser la Lettre prioritaire, la Lettre verte ou l'Ecopli pour l'envoi de marchandises, introduction d'une limite d'épaisseur des envois fixée à 3 cm) ;
- la création d'une offre Lettre suivie et d'une offre Lettre suivie internationale ;
- la suppression de l'offre Mini-Max (et de son substitut Lettre Max hors service universel).

Par ailleurs, la proposition de La Poste de modifier le catalogue du service universel visant à y intégrer la Lettre en ligne a également fait l'objet d'un avis favorable de l'Autorité et a été mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2014 (avis n° 2013-1150 susvisés).

Ces évolutions sont de nature à impacter le dispositif actuel de contrôle du service universel par l'Autorité quant au périmètre des offres du service universel et des offres hors service universel substituables faisant l'objet d'un suivi en termes de volumes et de chiffres d'affaires annuels.

- L'élargissement du périmètre des indicateurs et objectifs de qualité de service

Les arrêtés du ministre chargé des postes, relatifs aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste au titre du service universel, pris en 2013 et 2014, prévoient de nouveaux indicateurs de mesure et de nouveaux objectifs de qualité du service universel au regard des arrêtés précédents.

Ces nouveaux indicateurs et objectifs ont notamment concerné la qualité du service de la réexpédition de La Poste, avec la mise en place, depuis l'année 2013, d'une mesure du taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés par les utilisateurs. Par ailleurs, l'arrêté de 2014 a introduit deux nouveaux indicateurs portant sur la mesure du taux de délais excessifs de la Lettre verte (dès 2014) et de la Lettre recommandée (à partir de 2015), là encore avec la fixation d'objectifs correspondants.

Ces évolutions impliquent une adaptation du dispositif actuel de suivi du service universel par l'Autorité concernant à la fois les indicateurs de qualité de service et les mesures correspondantes mises en œuvre par La Poste.

- Les évolutions relatives à l'encadrement des méthodes applicables pour la mesure de la qualité de service

Concernant la Lettre verte, il était prévu initialement que la mesure des délais d'acheminement devait 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. Depuis 2013, les arrêtés relatifs aux objectifs de qualité de service de La Poste sont plus précis quant à la méthode de mesure de la qualité de service de la Lettre verte et prévoient que celle-ci doit être mesurée conformément à la norme européenne EN 13850, comme pour la Lettre prioritaire.

Concernant la Lettre recommandée, jusqu'en 2013, les arrêtés successifs du ministre chargé des postes, relatifs à la qualité du service universel, prévoyaient que la mesure des délais d'acheminement devait être réalisée selon la méthodologie prévue par la norme européenne EN 14137. En 2013, le comité européen de normalisation a décidé du retrait de cette norme qui, en pratique, n'était pas appliquée dans la plupart des pays européens.

L'arrêté du ministre chargé des postes de 2014 reprend les principes de la méthode de mesure mise en œuvre jusqu'alors et qui repose sur la généralisation d'un système de flashage des envois en entrée et en sortie du réseau postal et permet, par comparaison, de déterminer précisément le délai d'acheminement de chaque envoi de manière quasi-exhaustive.

## **2. – Le dispositif de suivi du service universel par l'Autorité issu de la présente décision**

### **2.1 – 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.

La Poste communiquera, chaque année, les volumes et chiffres d'affaires de chacune des prestations ci-dessous et de celles qui leur sont substituables conformément à l'annexe 1-1 :

- la Lettre prioritaire ;
- la Lettre verte ;
- la Lettre suivie ;
- la Lettre recommandée ;
- la Lettre prioritaire en ligne
- la Lettre prioritaire internationale ;
- La Lettre suivie internationale ;
- le Colissimo guichet ;
- le Colissimo international
- le service de réexpédition.

Ces informations seront transmises à compter l'année 2015 pour les trafics et chiffres d'affaires de l'année 2014, excepté pour la Lettre suivie qui est une offre nouvelle créée au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## **2.2 - 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* ».

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 le respect des objectifs de qualité de service fixés par le ministre chargé des postes, passe par une connaissance des délais dans lesquels sont distribués les envois des 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 la fourniture d'une information concernant, d'une part, les délais d'acheminement annuels obtenus au niveau régional et, d'autre part, les délais d'acheminement mensuels obtenus au niveau national.

Conformément à sa mission de contrôle 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. Les taux de distribution en J+3 et au-delà de J+4 sont également demandés afin d'évaluer la fiabilité et le taux de délai excessif de ce service.

Concernant la **Lettre suivie**, qui est une nouvelle offre de service universel, 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 nouvelle offre. Comme pour la Lettre verte, le taux de distribution en J+3 et le taux de distribution au-delà de J+4 sont également demandés pour s'assurer de la fiabilité de cette nouvelle prestation.

Concernant la **Lettre recommandée**, outre les informations déjà fournies concernant le taux de J+1 et le taux de J+2, La Poste fournira également à l'Autorité, conformément à ses engagements, les taux de distribution des envois au-delà de J+4, au-delà de J+7 et au-delà de J+13.

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 en 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.

Concernant le **service de réexpédition**, les informations à transmettre correspondent au taux de rétablissement du service dans un délai de 48 heures suite aux dysfonctionnements signalés par les utilisateurs du service.

L'ensemble de ces informations seront transmises dès l'année 2015 pour les résultats de qualité de service portant sur l'année 2014, à l'exception des informations relatives à la Lettre suivie pour laquelle ces informations seront transmises à compter de l'année 2016 pour les résultats de qualité de service portant sur l'année 2015.

### **2.3 – Concernant la mesure de la qualité du service universel**

Les informations demandées par l'Autorité, dans le cadre de son dispositif de contrôle du service universel, doivent prendre en compte des éléments additionnels relatifs aux méthodologies de mesure de la qualité de service des nouvelles prestations du service universel et des nouveaux indicateurs fixés par arrêté du ministre. Elles doivent également

tenir compte des évolutions concernant l'encadrement des méthodes applicables pour la mesure de la qualité de service évoquées ci-dessus (point 1.3) Elles comprendront ainsi des éléments concernant les méthodes de mesure de la qualité ci-dessous :

- la mesure des délais d'acheminement de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte conformément à la norme européenne EN 13850 ;
- la mesure des délais d'acheminement de la Lettre recommandée selon une méthode informatisée, explicitée, auditable et s'appliquant à une base la plus exhaustive possible ; les éléments relatifs à l'exhaustivité de la mesure des délais d'acheminement des Lettres recommandées, notamment les informations relatives au taux de flashage des Lettres recommandées en entrée et en sortie du réseau postal, sont également fournies ;
- l'exhaustivité de la méthodologie de mesure des délais d'acheminement de la Lettre suivie ;
- l'exhaustivité de la méthodologie de mesure des délais d'acheminement des colis du service universel ;
- concernant le service de réexpédition, le nombre et le taux de contrats faisant l'objet d'une demande de réparation signalée à La Poste ainsi que le taux de ces contrats qui, suite à un premier traitement de la demande par La Poste, font l'objet d'une seconde demande de réparation.

Les informations concernant la fiabilité des mesures ou la représentativité des mesures par sondage sont demandées annuellement (annexe 2). Elles seront fournies dès l'année 2015 pour les mesures de qualité de service portant sur l'année 2014, à l'exception des informations relatives à la Lettre suivie qui seront transmises à compter de l'année 2016 pour la mesure de qualité de service portant sur l'année 2015.

#### **2.4 - 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 tiennent 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.

#### **2.5 - 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.

Par ailleurs, en vertu de l'article R. 1-1-12 du CPCE, *« lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de La Poste, le service universel est interrompu ou perturbé, La Poste prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais. La Poste informe le ministre chargé des postes et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes des mesures prises et des délais nécessaires pour rétablir le service ».*

Au titre du dispositif d'information mis en place par la présente décision, La Poste transmettra annuellement à l'Autorité une liste de l'ensemble des exceptions temporaires à la distribution de plus de trois jours liées aux intempéries, pannes, accidents, événements publics, grèves et manifestations ainsi que toute interruption de la distribution liées à des raisons de sûreté ou de sécurité en distinguant le courrier et le colis.

## **2.6 - Concernant les réclamations des utilisateurs**

La directive porte une attention particulière au traitement des réclamations des utilisateurs de 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 de 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 accordées 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 le courrier, d'une part, et le colis, d'autre part, le nombre de réclamations enregistrées pour chacun des principaux motifs de réclamation (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 ;
- le nombre total de réclamations déposées concernant la Lettre recommandée ;
- le nombre de réclamations enregistrées concernant la Lettre recommandée pour chacun des principaux motifs de réclamation (perte, retard, dommage...)

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.

\*

\* \*

**Décide :**

**Article 1** – La décision de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes n° 2012-1454 est abrogée.

**Article 2** : A compter de l’année 2015, La Poste communiquera à l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, chaque année, au plus tard le 15 avril, les informations figurant en annexe 1 et 2 de la présente décision, portant sur l’année précédente (le 15 avril 2015 pour l’année 2014).

**Article 3** : Les informations relatives à la Lettre suivie, demandées au titre des annexes 1 et 2, ne seront fournies qu’à compter de l’année 2016 pour l’année 2015 (15 avril 2016) ; les informations relatives à l’offre Mini-Max et ses substituts seront fournies uniquement en 2015 pour l’année 2014 (le 15 avril 2015).

**Article 4** : A compter de l’année 2014, La Poste communiquera à l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, tous les trois ans au plus tard le 15 avril de l’année qui suit la clôture de l’année (le 15 avril 2015 pour l’année 2014), 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 16 décembre 2014

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 suivie

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

1.1.d - 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.e - Lettre prioritaire internationale

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

1.1.f - Lettre internationale suivi

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

1.1.g - Lettre prioritaire en ligne

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

1.1.h - Le Colissimo guichet

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

1.1.i - Le Colissimo international

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

1.1.j - La réexpédition

Produit	Volume de contrats souscrits (millions)	CA (millions d'€)
<i>Produit de référence - Service de réexpédition</i>		
<i>Substituts</i>		
...		
Ensemble des substituts		

1.1.k - Mini-Max (uniquement en 2015 pour l'année 2014 )

Produit	Trafic (millions d'objets)	CA (millions d'€)
<i>Produit de référence - Mini-Max</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			



## 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 suivie	J+2	
	J+3	
	> J+4	
Lettre recommandée	J+1	
	J+2	
	> J+4	
	> J+7	
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	

## 1.4.b - Délai de rétablissement du service de réexpédition suite à un dysfonctionnement signalé

	Délai	Résultat niveau national (%)
Taux de rétablissement du service de réexpédition	J+2 (48h)	

## 1.4.c - 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.d - Délai de réponse aux réclamations sur le colis domestique

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

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

Région	Flux intra-régionaux	Flux arrivée	Flux départ
Alsace			
...			
...			
Rhône-Alpes			
National			

## 1.4.f - 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		



Réclamations1.5.a - Réclamations de 1er niveau : courrier du SU (y compris Lettre recommandée),  
principaux motifs et nombre

Motif	Nombre année n-1	Nombre année n
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>		

1.5.b - Réclamations de 2nd niveau : courrier du SU (y compris Lettre recommandée),  
principaux motifs et nombre

principaux motifs et nombre	Nombre année n-1	Nombre année n
Demande de complément d'enquête sur la distribution de l'envoi		
Demande d'indemnisation suite préjudice estimé		
autre motif d'insatisfaction		
Dysfonctionnement contrat réexpédition		
autre insatisfaction liée à la distribution		
demande de recherches complémentaires		
demande de renseignement sur la qualité de l'enquête effectuée		
demande de complément d'information sur la distribution		
insatisfaction sur le délai de distribution de l'envoi		
Demande de remboursement de la prestation		
Insatisfaction sur le délai de traitement de la réclamation		
<b>Total tous motifs confondus</b>		

1.5.c - Réclamations de 1er niveau : colis du SU,  
principaux motifs et nombre

Motif	Nombre année n-1	Nombre année n
Envoi perdu ou excessivement retardé		
Envoi reçu en retard		
Envoi endommagé		
Autres		
<b>Total tous motifs confondus</b>		

1.5.d - Réclamations de 2nd niveau : colis du SU,  
principaux motifs et nombre

nombre de réclamation	Nombre année n-1	Nombre année n
Recours		

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

Motif	Nombre année n-1	Nombre année n
	1er niveau	1er 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>		

## Fiabilité des mesures

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

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

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

## 2.b - Lettre suivie : exhaustivité et motifs d'exclusion de la mesure

	Résultat
<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 - Colissimo guichet : exhaustivité et motifs d'exclusion de la mesure

	Résultat
<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.d - Lettre recommandée : exhaustivité de la mesure et vérifications statistiques

	Résultat	Modalités de collecte
<b>Exhaustivité du flashage des envois</b>		(préciser comment les résultats ont été obtenus)
Taux de flashage à l'entrée du réseau postal (dépôt)		(idem)
Taux de flashage « arrivée en centre de distribution »		(idem)
Taux de flashage à la sortie du réseau postal (retour de distribution)		(idem)

## 2.e - Réexpédition

	Résultat	Modalités de collecte
<b>Nombre de contrats de réexpédition souscrits</b>		(préciser comment les résultats ont été obtenus)
Nombre de contrats faisant l'objet d'une demande de réparation		(idem)
Taux de contrat faisant l'objet d'une demande de réparation		(idem)
Taux de contrats qui, suite à un premier traitement par La Poste, font l'objet d'une seconde demande de réparation		(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 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