Avis n° 2015-1157
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 29 septembre 2015
sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service
fixés à La Poste, pour 2015, 2016 et 2017, 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 ;

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'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 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 l'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 ;

Vu l'avis n° 2015-0862 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 7 juillet 2015 sur une demande du ministre chargé des postes concernant la qualité de service de la Lettre verte ;

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 1er juillet 2013 ;

Vu le catalogue des offres commerciales de La Poste relevant du service universel postal à la date du 1er janvier 2015 ;

Vu la demande d'avis du Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique reçue par l'Autorité le 24 septembre 2015 ;

Après en avoir délibéré le 29 septembre 2015,

1. - Contexte

L'arrêté du 22 octobre 2014 susvisé a fixé à La Poste les objectifs de qualité de service applicables pour les années 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 CPCE. Pour la Lettre verte, l'objectif fixé pour 2014 correspond à un taux de distribution de 94 % en J+2.

Le 15 avril 2015, La Poste a publié ses résultats de qualité du service universel pour l'année 2014 ; le taux de distribution de la Lettre verte en J+2 a atteint 93,2 %, en progression de 0,4 point, ce qui ne lui a toutefois pas permis d'atteindre l'objectif fixé par le ministre.

Dès lors, de nombreux échanges ont eu lieu entre les services du ministère, ceux de La Poste et ceux de l'Autorité pour faire le point sur ces résultats, sur le diagnostic établi par La Poste et sur le plan d'action envisagé pour y remédier.

Par courrier adressé au ministre en date du 2 juin 2015, le président directeur général de La Poste a souligné les difficultés de cette dernière et a indiqué qu'en dépit des efforts déployés, l'objectif de 95 % fixé pour 2015 ne pourrait pas être atteint. Il a ainsi sollicité le rééchelonnement de la trajectoire de qualité de service pour la Lettre verte et a proposé en parallèle de prendre plusieurs nouveaux engagements, notamment en ce qui concerne la qualité de service des avis de réception des Lettres recommandées, du service de réexpédition ou encore des colis.

Avant de prendre une décision sur l'adaptation du cadre réglementaire existant, le ministre a sollicité, le 12 juin 2015, l'avis de l'Autorité sur les causes de cette situation, sur les solutions susceptibles d'y être apportées et sur les propositions formulées par le président directeur général de La Poste.

Dans son avis au ministre en date du 7 juillet 2015, l'Autorité a rappelé les difficultés rencontrées par La Poste, tenant principalement à la nécessité de mener une réorganisation importante de son appareil industriel afin de faire face au déclin des volumes de courrier, plus prononcé que prévu, et qui impacte la fiabilité de ses processus logistiques[1] ainsi que les grandes lignes du plan d'action mis en œuvre par La Poste à la suite des échanges menés avec l'Autorité. Elle a ainsi indiqué qu'il pourrait être justifié d'envisager une révision de la trajectoire des objectifs de qualité de service de la Lettre verte en insistant, toutefois, sur le fait qu'il était indispensable, si une telle révision devait avoir lieu, qu'elle s'accompagne de nouveaux engagements de La Poste, d'une part sur des trajectoires complémentaires de qualité du service universel plus ambitieuses et, d'autre part sur des améliorations répondant à des préoccupations concrètes des utilisateurs (avis de réception, service de réexpédition, qualité de la distribution,...).

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.* »

[1] La diminution des volumes du courrier était en effet de l'ordre de 4 % par an en 2012, année qui a servi de référence pour la négociation du contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2013-2017. Le recul du courrier atteint désormais 6 % par an.

En application de ces dispositions, le ministre chargé des postes a dès lors saisi l'Autorité, le 24 septembre 2015, pour avis sur un projet d'arrêté « *relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour 2015, 2016 et 2017, 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* ».

2. - Le projet d'arrêté

2. 1. - L'arrêté actuel relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste au titre du service universel

L'article 1er de l'arrêté en vigueur relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste prévoit les indicateurs de mesure des délais d'acheminement des principaux produits du service universel – Lettre prioritaire, Lettre verte, Lettre recommandée, courrier transfrontière communautaire et Colissimo – et précise la méthode de mesure applicable. Les objectifs correspondants sont fixés en annexe pour les années 2014 et 2015.

L'article 2 est relatif à la mesure du traitement des réclamations par La Poste et fixe les objectifs correspondants pour les années 2014 et 2015.

L'article 3 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 pour les années 2014 et 2015.

2. 2. - Les évolutions prévues par le projet d'arrêté

Le nouveau projet d'arrêté transmis par le ministre chargé des postes portera pour la première fois sur une durée de trois ans, couvrant les années 2015, 2016 et 2017. Pour l'année 2015, les objectifs existants prévus par l'arrêté en vigueur seront remplacés par ceux fixés par le nouveau projet d'arrêté. Ce projet d'arrêté vient par ailleurs, pour certaines prestations, compléter ou renforcer les objectifs indicatifs de qualité de service prévus dans le contrat d'entreprise jusqu'en 2017.

Il prévoit ainsi :

- une trajectoire de qualité de service réaménagée pour la Lettre verte pour atteindre 94 % de J+2 en 2017 ;
- le renforcement des objectifs existants concernant les indicateurs de qualité de service relatifs au colis ainsi qu'aux délais de traitement par La Poste des réclamations des utilisateurs.

Il crée par ailleurs deux nouveaux indicateurs de qualité de service portant, d'une part, sur la mesure des délais d'acheminement des avis de réception des Lettres recommandées et, d'autre part, sur les délais de mise en œuvre des contrats de réexpédition souscrits en ligne. Le projet d'arrêté prévoit également que ces indicateurs soient assortis d'objectifs progressifs, à partir de 2015.

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

Produits		Arrêté du 22 juillet 2008 **Objectifs 2008**	Arrêté du 8 juin 2009 **Objectifs**		Arrêté du 30 janvier 2012 **Objectifs**		Arrêté du 2 août 2013 **Objectifs 2013**	Arrêté du 22 octobre 2014 **Objectifs**		Projet d'arrêté **Objectifs proposés**		
			2009	**2010**	**2011**	**2012**		**2014**	**2015**	**2015**	**2016**	**2017**
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 %** (réalisé : 86,7 %)	**> 85 %**	**> 85 %**	**> 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 %** (réalisé : 0,8 %)	**< 1 %**	**< 1 %**	**< 1 %**	**< 1 %**
Lettre verte	J+2					**90 %** (réalisé : 92,8 %)	**93 %** (réalisé : 92,8 %)	**94 %** (réalisé : 93,2 %)	**95 %**	**93,5 %**	**93,75 %**	**94 %**
	> J+4							**< 1 %** (réalisé : 0,5 %)	**< 1 %**	**< 1 %**	**< 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 %** (réalisé : 94,6 %)	**95 %**	**95 %**	**95 %**	**95 %**
	> J+4							**< 1 %** (réalisé : 0,6 %)	**< 1 %**	**< 1 %**	**< 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					
	AR J+2							- (réalisé : 85,4 %)		**86 %**	**87 %**	**88 %**
Courrier transfrontière (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 %** (réalisé : 91,5 %)	**90 %**	**90 %**	**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 %** (réalisé : 98 %)	**97 %**	**97 %**	**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 %** (réalisé : 91 %)	**88 %**	**89 %**	**90 %**	**91 %**
	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 %** (réalisé : 0,8 %)	**< 1,5 %**	**< 1,5 %**	**< 1,5 %**	**< 1,5 %**
Colissimo guichet (en ligne)	J+2				**87,5 %** (réalisé : 90,2 %	**88 %** (réalisé : 91,3 %)	**88 %** (réalisé : 91,0 %)	**89 %** (réalisé : 92,5 %)	**90 %**	**90 %**	**91 %**	**92 %**
Réclamations Taux de réponse sous 21 jours	Courrier	**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 %** (réalisé : 99,4 %)	**95 %**	**96 %**	**97 %**	**98 %**
	Colis	- (réalisé : 94,7 %)	- (réalisé : 98,9 %)	- (réalisé : 99,4 %	**95 %** (réalisé : 99,1 %)	**95 %** (réalisé : 99,4 %)	**95 %** (réalisé : 99,2 %)	**95 %** (réalisé : 99,3 %)	**95 %**	**96 %**	**97 %**	**98 %**
Taux de rétablissement du service de réexpédition en 48h							**95 %** (réalisé : 97,7 %)	**95 %** (réalisé : 97,7 %)	**95 %**	**95 %**	**95 %**	**95 %**
Mise en œuvre en 48h des contrats de réexpédition en ligne										**90 %**	**91 %**	**92 %**

3. – Analyse de l'Autorité

3. 1. - Sur les nouveaux indicateurs de mesure de la qualité de service

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

L'option d'avis de réception des Lettres recommandées est une prestation essentielle pour les utilisateurs, notamment au regard de sa valeur juridique, cette dernière pouvant être indispensable, pour les particuliers comme les professionnels, dans le cadre de nombreuses procédures, notamment administratives ou contentieuses. Ce service fait ainsi l'objet d'une attente forte des utilisateurs, notamment en termes de fiabilité des délais d'acheminement.

Dans ce contexte, La Poste s'était engagée auprès de l'Autorité dès 2012, ainsi que dans le cadre du contrat d'entreprise 2013-2017, à mettre en place une mesure des délais d'acheminement des avis de réception dont les résultats auraient vocation à être rendus publics. Le projet d'arrêté prévoit la mise en œuvre par La Poste d'une telle mesure, assortie de la fixation d'un objectif correspondant à partir de 2015, ce qui apparaît satisfaisant.

La méthode de mesure applicable repose, comme c'est le cas pour la Lettre recommandée, sur la généralisation du flashage des avis de réception dans le cadre de leur traitement au sein du réseau postal. Compte-tenu des processus de traitement de ces envois, La Poste ne réalise pas une mesure strictement de bout en bout, le projet d'arrêté précisant le point de départ et le point d'arrivée pris en compte pour la mesure du délai d'acheminement des avis de réception.

- La qualité de service de la réexpédition

Le service de réexpédition des envois postaux, 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. En complément de l'indicateur de mesure du taux de rétablissement du service de réexpédition suite aux dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, mis en place en 2013, le projet d'arrêté prévoit l'introduction, à partir de 2015, d'un nouvel indicateur relatif au taux de mise en œuvre en 48 heures des contrats de réexpédition souscrits en ligne. L'arrêté fixe un objectif correspondant sur la période 2015-2017.

La mise en place de ce nouvel indicateur est positive, dans une logique d'amélioration et de suivi de la qualité de ce service important pour les utilisateurs.

3. 2. - Sur le niveau des objectifs de qualité de service

- Les objectifs portant sur les indicateurs existants

De manière générale, le projet d'arrêté transmis par le ministre maintient ou vient renforcer le niveau des objectifs de qualité de service tel que fixé pour l'année 2015 par l'arrêté du 22 octobre 2014 et tels qu'indiqués dans le contrat d'entreprise jusqu'en 2017, exception faite de la Lettre verte.

Concernant la Lettre verte

En 2014, sa qualité de service était en progression de 0,4 point avec un taux de J+2 de 93,2 %, ce qui n'a toutefois pas permis à La Poste d'atteindre son objectif fixé par le ministre à 94 % pour 2014. La Poste a également indiqué que malgré son plan d'action et les efforts mis en œuvre, l'objectif de 95 % de J+2 fixé pour 2015 ne pourrait pas non plus être atteint.

Comme souligné dans l'avis de l'Autorité n° 2015-0862, La Poste fait face à de réelles difficultés liées au déclin de son activité courrier qui expliquent en partie cette situation. Dans ce contexte, le projet d'arrêté prévoit un réaménagement de la trajectoire de qualité de service de service de la Lettre verte en vue d'atteindre un objectif de 94 % de J+2 en 2017, avec des objectifs intermédiaires de 93,5 % en 2015 et 93,75 % en 2016. Si cette trajectoire apparaît moins ambitieuse que celle prévue initialement par le contrat d'entreprise, elle traduit néanmoins une progression continue des objectifs de qualité de service de la Lettre verte sur les années à venir.

Concernant le Colissimo et le traitement des réclamations

Le projet d'arrêté prévoit une trajectoire de qualité de service plus forte d'ici 2017 pour ces deux services. S'agissant du colis, la trajectoire de qualité de service indiquée dans le contrat d'entreprise prévoit un objectif stable de 88 % pour le Colissimo guichet jusqu'en 2017 et de 90 % pour le Colissimo en ligne. Le projet d'arrêté prévoit une évolution progressive de ces objectifs pour atteindre 91 % et 92 % en 2017, respectivement pour le Colissimo guichet et le Colissimo en ligne.

Les réclamations font l'objet d'une mesure du taux de traitement des demandes dans un délai de 21 jours et d'un objectif correspondant fixé à 95 % depuis 2008 et ce jusqu'en 2017, au regard du contrat d'entreprise. Le projet d'arrêté transmis par le ministre fixe des objectifs de 96 % pour 2015, 97 % pour 2016 et 98 % pour 2017.

Les nouvelles trajectoires d'objectifs prévues par le projet d'arrêté pour ces indicateurs apparaissent positives puisqu'elles traduisent une progression continue des objectifs et encourage au maintien d'un bon niveau de qualité de service. Toutefois, au regard des résultats atteints en 2014 (91 % de J+2 pour le Colissimo guichet, 92,5 % pour le Colissimo affranchi en ligne, 99,3 % et 99,4 % de réclamations traitées en 21 jours, respectivement pour le courrier et pour le colis), il aurait été souhaitable que des objectifs plus ambitieux soient fixés, en particulier pour 2015.

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

- Concernant les objectifs portant sur les indicateurs nouveaux

Comme indiqué précédemment, le projet d'arrêté transmis par le ministre prévoit l'introduction de deux indicateurs de qualité de service assortis de nouveaux objectifs dès 2015.

Le premier porte sur les avis de réception des Lettres recommandées. Suite aux engagements pris par La Poste et aux travaux menés en collaboration entre ses services et ceux de l'Autorité, une mesure avait d'ores et déjà été mise en œuvre en 2014 et les résultats obtenus avaient fait l'objet d'une publication dans le tableau de bord du service universel. Les objectifs fixés correspondent à un taux de J+2 de 86 % pour 2015, 87 % pour 2016 et 88 % pour 2017. Au regard du taux de J+2

atteint en 2014 (85,4 %), la trajectoire retenue apparaît appropriée et incite à une amélioration continue de la qualité de cet indicateur.

Le second porte sur le taux de mise en œuvre dans un délai de 48 heures des contrats de réexpédition souscrits en ligne. Le projet d'arrêté prévoit des objectifs de 90 % pour 2015, 91 % pour 2016 et 92 % pour 2017. Cette trajectoire semble également adaptée et a vocation à favoriser la progression de la rapidité de traitement des demandes de réexpédition.

3. 3. - Sur les autres engagements attendus de La Poste

Dans le cadre de son avis 2015-0862, l'Autorité avait souligné que, au-delà des évolutions évoquées précédemment, des engagements complémentaires de la part de La Poste pourraient se révéler utiles concernant les avis de réception, la réexpédition et la qualité de la distribution.

La modernisation du processus de traitement des avis de réception des Lettres recommandées

Les avis de réception des Lettres recommandées égrenés ont bénéficié d'une amélioration de leur processus de traitement : l'adaptation des supports de recommandation permet aujourd'hui un traitement mécanisé et une mesure de leurs délais d'acheminement.

Lors des échanges préalables menés avec les services de la DGE, de l'Autorité et de La Poste, cette dernière a évoqué son intention de généraliser l'utilisation de FACTEO (smartphone dont sont équipés les facteurs) pour recueillir la signature des destinataires de Lettres recommandées et générer les avis de réception (soit par voie électronique, soit en version papier après rematérialisation). Cette démarche permettrait de moderniser le processus de traitement des avis de toutes les Lettres recommandées, quel que soit leur mode de dépôt, et de réduire leurs délais d'acheminement. La mise en œuvre de ce projet avait été indiquée par La Poste pour la fin de l'année 2015.

L'amélioration du processus de traitement des demandes de réexpédition en bureau de poste

La souscription en ligne à un service de réexpédition présente des avantages en termes de fiabilité et bénéficie d'un délai de mise en œuvre rapide (deux jours). Ce service fera d'ailleurs l'objet d'un indicateur de suivi du taux de mise en œuvre en 48 heures et d'un objectif associé dès 2015. En revanche, pour les demandes effectuées en bureau de poste, le contrat est rempli manuellement par les utilisateurs et déposé au guichet. La saisie informatique n'intervient que plus tard et peut alors présenter des difficultés (illisibilité des informations renseignées, adresse incorrecte, etc.). Le délai de mise en œuvre de principe est de cinq jours.

La Poste a indiqué avoir engagé le déploiement d'un processus de saisie informatique directe par les guichetiers des contrats souscrits en bureau de poste (avec contrôle automatique de l'adresse et vérifications diverses) qui permettrait de réduire le délai normal de mise en œuvre de cinq à deux jours. La généralisation de cette démarche avait été évoquée pour l'automne 2015. L'Autorité avait souligné que cette évolution pourrait permettre d'étendre la mesure du taux de mise en œuvre en 48 heures et l'objectif associés aux réexpéditions souscrites en bureau de poste.

La qualité de la distribution

L'Autorité avait rappelé que la qualité de la distribution est une préoccupation régulièrement mentionnée par les utilisateurs et les associations de consommateurs, invoquant notamment des

mises en instance jugées injustifiées ou des tournées de facteurs non assurées. Elle avait ainsi souligné qu'il serait utile que La Poste fasse des propositions en vue de disposer de mesures permettant de mieux appréhender la réalité de ces situations.

La Poste s'est engagée auprès du ministre à échanger régulièrement avec ses services sur ces sujets, ce qui apparaît positif. Toutefois, les échanges préalables menés avec les services du ministère et de La Poste laissaient espérer que La Poste pourrait prendre des engagements plus fermes et plus précis en termes de réalisation et de calendrier.

En tout état de cause, l'Autorité est disposée à participer activement aux échanges à venir sur ces sujets pour contribuer à une mise en œuvre rapide et constructive de ces engagements, en vue d'améliorer la qualité du service universel postal.

4. – Conclusion

Sous réserve des observations formulées 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 2015, 2016 et 2017.

Par ailleurs, le projet d'arrêté fixant les objectifs de qualité de service de La Poste à compter l'année 2015, ceux-ci viendront se substituer à ceux fixés pour 2015 par l'arrêté du 22 octobre 2014. Il conviendrait donc que le nouvel arrêté comporte un article prévoyant l'abrogation de l'arrêté du 22 octobre 2014 toujours en vigueur.

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

Fait à Paris le 29 septembre 2015

Par intérim du Président de l'Autorité

Jacques STERN