

**Décision n° 2024-0527**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes**  
**et de la distribution de la presse**  
**en date du 14 mars 2024**  
**modifiant la décision n° 2014-1541 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, des postes et de la distribution de la presse (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 7 septembre 2023 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2023, 2024 et 2025 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° 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 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse n° 2022-1139 relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse n° 2022-1457 relatif aux offres d'envoi de courrier et de colis métropole, outre-mer et internationales relevant du service universel postal ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse n° 2023-1491 sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2023, 2024 et 2025 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 ;

Après en avoir délibéré le 14 mars 2024,

# 1 Contexte de la présente décision

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

### 1.1.1 Le service universel postal

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* ».

Le 1° 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* ».

S'agissant plus particulièrement de la qualité du service universel, le 4° 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, des postes et de la distribution de la presse* ».

### 1.1.2 L'information de l'Autorité dans le cadre de sa mission du contrôle du service universel postal

Pour l'exercice de sa mission de suivi du service universel, l'Autorité a besoin de 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 R. 1-1-16 précise que « *La Poste fournit les informations que l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse 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 : le dispositif de suivi du service universel en place

L'Autorité a mis en place, en 2008-2009<sup>1</sup>, un dispositif de restitutions annuelles et confidentielles, par lequel La Poste lui communique un ensemble d'informations relatives à l'offre de service universel postal (ci-après « SUP »), sa qualité de service et plus généralement les conditions d'exécution de ses obligations de service universel.

Ce dispositif a fait l'objet par le passé de plusieurs évolutions en 2012<sup>2</sup> et en 2014<sup>3</sup>, pour tenir compte d'évolutions de l'offre de SUP ainsi que de l'élargissement du périmètre des indicateurs et objectifs de qualité de service fixés par arrêté du ministre.

Au titre de la décision actuellement en vigueur<sup>3</sup>, les informations collectées par l'Autorité auprès de La Poste, prestataire du SUP, portent sur les thèmes suivants :

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

## 2 L'objet de la présente décision

Compte tenu, d'une part, de l'évolution de la gamme de service universel de La Poste au 1<sup>er</sup> janvier 2023 (cf. section 2.1.1) et, d'autre part, de l'élargissement du périmètre des indicateurs et objectifs de qualité de service fixés par arrêté du ministre (cf. section 2.1.2), plusieurs ajustements de la décision n° 2014-1541 susvisée sont considérés.

### 2.1.1 L'évolution de la gamme de service universel

La Poste a fait évoluer sa gamme d'offres relevant du SUP par le lancement de la nouvelle gamme courrier (ci-après « NGC »). Ces évolutions, qui ont fait l'objet de deux avis de l'Arcep en juin et juillet 2022<sup>4</sup>, sont effectives depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

---

<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

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

<sup>2</sup> Décision n° 2012-1454 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

<sup>3</sup> Décision n° 2014-1541 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

<sup>4</sup> Avis n° 2022-1139 de l'Arcep en date du 2 juin 2022 relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/22-1139.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/22-1139.pdf)

La NGC se traduit par un allongement des délais de distribution (principalement un passage de J+2 à J+3) de nombreux produits, en particulier de la Lettre Verte et de la Lettre recommandée.

Dans le cadre du recentrage de la nouvelle gamme en J+3, La Poste a également :

- supprimé la Lettre prioritaire papier en J+1 (timbre rouge) et maintenu une e-Lettre rouge en J+1 (offre hybride) pour les envois égrenés des particuliers et des professionnels ;
- créé deux nouvelles offres égrenées en J+2 dont l'une à destination des particuliers : la Lettre Services Plus.

Ces évolutions affectant le dispositif actuel de contrôle du SUP par l'Autorité, une modification de la décision n° 2014-1541, et plus précisément de ses annexes, est considérée pour les prendre en compte.

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

L'arrêté en date du 7 septembre 2023 du ministre chargé des postes relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste au titre du service universel prévoit de nouveaux indicateurs de mesure de la qualité du SUP, notamment les taux de distribution de la e-Lettre rouge et de la Lettre Services Plus, au regard des arrêtés précédents.

Ces évolutions impliquent une mise en cohérence du dispositif actuel de suivi du SUP par l'Autorité en ce qui concerne, d'une part, les indicateurs de qualité de service et, d'autre part, les mesures correspondantes mises en œuvre par La Poste.

## 3 Le dispositif de suivi du service universel par l'Autorité

### 3.1 Sur l'offre de service universel

Les informations fournies par La Poste afin d'apprécier l'adéquation de la gamme des produits du SUP aux besoins des usagers évoluent pour s'adapter à la NGC.

Par conséquent, la présente décision modifie l'annexe 1-1 de la décision n° 2014-1541 pour prévoir qu'à compter de l'année 2024 (c'est à dire au titre de l'année 2023) La Poste communiquera, chaque année, les trafics et chiffres d'affaires de chacune des prestations ci-dessous et de celles qui leur sont substituables :

- la e-Lettre rouge ;
- la Lettre Services Plus ;
- la Lettre verte ;
- la Lettre suivie ;
- la Lettre recommandée ;
- la Lettre internationale ;
- la Lettre suivie internationale ;
- le Colissimo guichet ;

---

Avis n° 2022-1457 de l'Arcep en date du 12 juillet 2022 sur le dossier tarifaire de La Poste reçu le 24 juin 2022 relatif aux offres d'envoi de courrier et de colis métropole, outre-mer et internationales relevant du service universel postal

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/22-1457.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/22-1457.pdf)

- le Colissimo international ;
- le service de réexpédition.

### **3.2 Sur les résultats de qualité de service**

Depuis le lancement de la NGC, la Lettre verte est devenue le produit au cœur du SUP. Ainsi, la fourniture d'éléments relatifs à son taux de distribution en J+3, d'une part, mensuellement au niveau national et, d'autre part, annuellement au niveau régional, sur le modèle de ce qui était demandé auparavant pour la Lettre prioritaire, est dorénavant essentiel.

De manière plus générale, toujours en raison du lancement de la NGC, une adaptation du dispositif actuel de suivi du SUP par l'Autorité est considérée afin de prendre en compte les modifications des délais d'acheminement.

Ainsi, la présente décision vient modifier les informations demandées dans l'annexe 1-4 de la décision n° 2014-1541.

S'agissant de la e-Lettre rouge, les informations demandées doivent permettre d'évaluer le respect des délais d'acheminement annoncés par La Poste pour cette offre à travers le taux de distribution effectif en J+1 ainsi que sa fiabilité *via* les taux de distribution en J+2 et au-delà du J+5.

S'agissant de la Lettre Services Plus, La Poste devra communiquer le taux de distribution en J+2 qui est le délai d'acheminement annoncé par La Poste pour cette offre. Les taux de distribution en J+3, J+4 et au-delà de J+7 sont également demandés afin d'en évaluer la fiabilité. En outre, compte tenu de l'existence d'un processus de compensation des usagers en cas de distribution au-delà de J+7, sont ajoutés des éléments relatifs au nombre de compensations demandées par les usagers et effectivement accordées par La Poste à ce titre.

S'agissant de la Lettre verte et de la Lettre suivie, La Poste devra communiquer les taux de distribution en J+3. Les taux de distribution en J+4 et au-delà de J+5 sont également demandés afin d'en évaluer la fiabilité.

S'agissant de la Lettre recommandée, les informations demandées correspondent au taux de distribution en J+3 ainsi qu'aux taux de distribution des envois au-delà de J+5, au-delà de J+7 et au-delà de J+14.

L'ensemble de ces informations seront transmises dès l'année 2024 pour les résultats de qualité de service portant sur l'année 2023.

### **3.3 Sur la mesure de la qualité de service**

Dans le cadre de la décision n° 2014-1541, sont demandés, d'une part, des éléments relatifs aux méthodologies de mesure de la qualité de service des principales prestations du SUP (annexe 3) et, d'autre part, des informations sur la fiabilité des mesures ou la représentativité des mesures par sondage (annexe 2).

En raison du lancement de la NGC, la présente décision modifie les annexes 2 et 3 de la décision n° 2014-1541 en supprimant les informations relatives à la Lettre prioritaire, en modifiant les délais d'acheminement de l'offre Lettre verte, et en ajoutant une information sur l'intervalle de confiance relatif à la mesure des délais d'acheminement de la e-Lettre rouge et de la Lettre Services Plus.

## 4 Date de la restitution à l'Autorité

La décision actuellement en vigueur prévoit que La Poste communique à l'Autorité, au plus tard le 15 avril, l'ensemble des informations figurant aux annexes 1, 2 et 3 de la décision susvisée.

Toutefois, La Poste a sollicité un décalage de deux semaines en raison de contraintes sur la disponibilité des informations demandées :

- les chiffres d'affaires et volumes des prestations relevant du service universel ne sont définitivement connus qu'à l'issue du cycle de la comptabilité réglementaire, à savoir fin avril ;
- les informations relatives à la qualité de service des courriers transfrontières communautaires entrant et sortant peuvent ne pas être disponibles mi-avril.

Compte tenu de ce qui précède, à compter de l'année 2024, l'échéance de transmission, par La Poste à l'Autorité, des informations figurant aux annexes 1, 2 et 3 de la présente décision, portant sur l'année précédente, est fixée au 30 avril.

**Décide :**

**Article 1.** L'annexe 1-1 de la décision n° 2014-1541 susvisée est modifiée conformément à l'annexe 1-1 de la présente décision.

**Article 2.** L'annexe 1-4 de la décision n° 2014-1541 susvisée est modifiée conformément à l'annexe 1-4 de la présente décision.

**Article 3.** L'annexe 2 de la décision n° 2014-1541 susvisée est modifiée conformément à l'annexe 2 de la présente décision.

**Article 4.** L'annexe 3 de la décision n° 2014-1541 susvisée est modifiée conformément à l'annexe 3 de la présente décision.

**Article 5.** Aux articles 2 et 4 de la décision n° 2014-1541, les mots « 15 avril » sont supprimés et remplacés par « 30 avril », l'année « 2015 » est supprimée et remplacée par l'année « 2024 » et les mots « le 15 avril 2015 pour l'année 2014 » sont supprimés et remplacés par « le 30 avril 2024 pour l'année 2023 ».

Fait à Paris, le 14 mars 2024,

La Présidente

Laure de La Raudière

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

## 1-1-a La e-Lettre rouge

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
Produits de référence – e-Lettre rouge		
Substituts		
...		
Ensemble des substituts		

## 1-1-b La Lettre Services Plus

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
Produits de référence – Lettre Services Plus		
Substituts		
...		
Ensemble des substituts		

## 1-1-c La Lettre verte

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

## 1-1-d La Lettre suivie

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

## 1-1-e La Lettre recommandée

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
Produits de référence – Lettre recommandée		
Substituts		
...		
Ensemble des substituts		

1-1-f La Lettre internationale

<b>Produit</b>	<b>Trafic (millions d'objets)</b>	<b>CA (millions d'€)</b>
Produits de référence – Lettre internationale		
Substituts		
...		
Ensemble des substituts		

1-1-g La Lettre internationale suivie

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

1-1-h Le Colissimo guichet

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

1-1-i Le Colissimo international

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

1-1-j La réexpédition

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



La qualité de service

## 1-4-a Qualité de service annuelle aux niveaux national et communautaire

Qualité d'acheminement	Délai	Résultat niveau national (%)
e-Lettre rouge	J+1	
	J+2	
	>J+5	
Lettre Services Plus	J+2	
	J+3	
	J+4	
	>J+7	
Lettre verte	J+3	
	J+4	
	> J+5	
Lettre suivie	J+3	
	J+4	
	> J+5	
Lettre recommandée	J+3	
	> J+5	
	>J+7	
	>J+14	
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 Compensation Lettre Services Plus

	Année n-1	Année n
Nombre de demandes de compensation au titre de la distribution à >J+7		
Nombre de compensations effectivement accordées au titre de la distribution à >J+7		

1-4-c Délai de rétablissement du service de réexpédition à la suite d'un dysfonctionnement signalé

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

1-4-d 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-e 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-f Taux annuel de distribution de la Lettre verte en J+3 par région

Région	Flux intrarégionaux	Flux arrivée	Flux départ
Auvergne-Rhône-Alpes			
...			
...			
Provence-Alpes-Côte d'Azur			
National			

1-4-g Taux de distribution de la Lettre verte en J+3 par mois

Mois	Lettre verte (J+3)
Janvier	
...	
...	
Décembre	

Fiabilité des mesures

2-a Intervalle de confiance pour la mesure des délais d'acheminement de la e-Lettre rouge, la Lettre Service Plus et la Lettre verte

	e-Lettre rouge (J+1)	Lettre Services Plus (J+2)	Lettre verte (J+3)
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 « 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>Ensemble 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 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 contrat qui, à la suite d'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 Verte

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

Zones géographiques	[Zone a]	...	[Zone x]	Total
[Zone a]				
...				
[Zone x]				
Total				

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

Catégorie de flux selon la distance	Résultat (%)	Date et modalités de collecte	Poids dans le courrier réel	Date et modalités de collecte
Intra-départemental		(Préciser comment les résultats ont été obtenus)		(Préciser comment les résultats ont été obtenus)
Moins de 200 km réception				
Plus de 200 km réception				

3-c Paramètres discriminants de la mesure

		<b>Mesure du délai d'acheminement selon différentes caractéristiques discriminantes</b>		<b>Etudes courrier réel</b>	
<b>Caractéristiques discriminantes</b>		Résultats (%)	Intervalle de confiance à 95 % (*)	Poids (%)	Date et modalités de collecte
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				
Echelle de poids	A définir selon au moins deux modes				
Jour de dépôt	Lundi				
	Mardi				
	Mercredi				
	Jeudi				
	Vendredi				
	Samedi				

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