



autorité de régulation  
des communications électroniques,  
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# CONSULTATION PUBLIQUE

du 15 décembre 2025 au 30 janvier 2026 18h

**Consultation publique relative aux indicateurs de  
l'« Observatoire de la qualité de la distribution de la  
presse abonnée »**

15 décembre 2025

## Modalités pratiques de la consultation publique

Les observations des parties intéressées sont sollicitées par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Arcep » ou « l'Autorité ») au sujet des indicateurs de l'**« Observatoire de la qualité de la distribution de la presse abonnée »**.

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au **30 janvier 2026 à 18h00**, heure de Paris. Seules les contributions arrivées avant l'échéance seront prises en compte.

Les contributions doivent être transmises à l'Arcep de préférence en utilisant le formulaire disponible sur le site internet de l'Arcep :

<https://www.arcep.fr/actualites/les-consultations-publiques/p/gp/detail/consultation-indicateurs-observatoire-qualite-distribution-presse-abonnee-151225.html>

L'Arcep, dans un souci de transparence, publiera le résultat de la consultation, à l'exclusion des éléments d'information couverts par le secret des affaires.

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

Dès lors que leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris, par exemple : « une part de marché de [SDA : 25] % » ;
- une version publiable, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires auront été remplacés par [SDA], par exemple : « une part de marché de [SDA] % ».

**L'Autorité pourra déclasser d'office des éléments d'information qui par leur nature ne relèvent pas du secret des affaires.**

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus en adressant vos questions à : [distribution-presse@arcep.fr](mailto:distribution-presse@arcep.fr).

**Ce document est disponible en téléchargement sur le site : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).**

## Questions posées aux acteurs dans le cadre de la consultation publique

Afin de faciliter la formulation des observations et de structurer les contributions, les questions ci-après suivent l'architecture générale du document soumis à consultation. Elles invitent les acteurs à réagir tant sur les principes méthodologiques que sur les modalités pratiques de mise en œuvre de l'Observatoire.

**Question 1.** L'Autorité invite les acteurs à formuler leurs observations sur l'ensemble des éléments présentés dans la consultation publique. En particulier, il est demandé d'indiquer vos éventuelles remarques et observations sur :

- les définitions des indicateurs, au regard des objectifs poursuivis par l'Observatoire ;
- les méthodes et modalités de calcul de ces indicateurs ;
- les modèles de transmission et de publication proposés, en ce qui concerne les conditions de collecte des informations et de diffusion des indicateurs ;
- la nomenclature proposée, ainsi que les éléments qui la composent.

Les acteurs sont invités à apporter des commentaires précis pour chaque partie afin d'éclairer l'évaluation globale des éléments présentés.

**Question 2.** Que pensez-vous de la maille géographique pour les indicateurs de taux de réclamation en termes de restitution aux services de l'Arcep et en termes de publication ? (cf. 2 et 6.1)

**Question 3.** Que pensez-vous de la nomenclature des réclamations proposée au regard des capacités opérationnelles des services clients des éditeurs à les intégrer dans leurs outils et processus de traitement des réclamations ? (cf. 3)

**Question 4.** Que pensez-vous du ciblage de titres concernés par la transmission des données notamment au regard des capacités opérationnelles des éditeurs des titres concernés ? (cf. 5)

**Question 5.** Voyez-vous des points de vigilance particuliers quant à la lecture ou à l'interprétation des résultats publiés ? (cf. 6)

**Question 6.** Que pensez-vous de la proposition de format de publication des résultats de l'Observatoire ? (cf. Annexe 3)

**Question 7.** L'Autorité invite les acteurs à faire part de toute autre observation relative à l'ensemble des éléments présentés dans la consultation publique.

# Description et méthodologie de production des indicateurs suivi par l'« Observatoire de la qualité de la distribution de la presse abonnée »

## 1 Rappel du contexte

### 1.1 Protocole « Giannesini »<sup>1</sup>

Le protocole portant réforme et programmation du service public de distribution de la presse papier abonnée pour les années 2026, dit protocole « Giannesini », conclu entre l'État, les organisations représentatives de la presse et La Poste, rappelle que « *la distribution de la presse aux abonnés sur l'ensemble du territoire national constitue une mission d'intérêt général à laquelle concourent le service public de distribution postale et les réseaux de portage* ». Ce protocole « *a pour ambition de dessiner un nouveau cadre pour le service public de distribution postale de la presse sur les années 2022 à 2026* ».

Pour ce faire, il prévoit notamment que « *l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) organisera un Observatoire de la distribution de la presse, compétent en matière de distribution postale et de portage* ».

Il précise également que l'Arcep « *publiera chaque semestre un « Observatoire de la qualité de la distribution de la presse abonnée* », sur la base de données recueillies auprès de La Poste et des réseaux de portage, et qu'elle « *rend publiques la liste des indicateurs qu'elle envisage de publier et des données que devront fournir La Poste et les réseaux de portage* » ».

Enfin, ses signataires se sont engagés à « *favoriser le bon exercice des missions de l'Arcep et à faciliter le recueil par l'Arcep de toutes données relatives à la qualité de la distribution de la presse* ».

### 1.1 Démarche engagée par l'Arcep

Dans le cadre de cet accord tripartite, l'Arcep organise un comité de suivi de l'observatoire de la qualité de la distribution de la presse par abonnement qui rassemble les syndicats d'éditeurs, les réseaux de portage ayant signé une convention avec la Direction Générale des Médias et des Industries Culturelles (DGMIC), La Poste, la DGMIC et la Direction Générale des Entreprises (DGE). C'est dans ce cadre d'échanges qu'ont été partagés et définis les indicateurs de qualité.

Le comité de suivi de l'Observatoire se réunit deux fois par an. Il est chargé d'examiner les résultats présentés, de formuler, le cas échéant, des propositions d'évolution des indicateurs et d'offrir un cadre d'échanges entre l'Arcep et l'ensemble des parties prenantes sur les difficultés rencontrées ainsi que sur les pistes d'amélioration envisageables.

Depuis l'entrée en vigueur du protocole, des échanges ont ainsi été engagés dans le cadre de ce comité avec les parties prenantes, afin de recenser les pratiques existantes en matière de suivi de la qualité, d'identifier les besoins exprimés par les éditeurs et d'évaluer la capacité des acteurs à produire les données nécessaires à la production des indicateurs.

---

<sup>1</sup> Protocole d'accord entre la presse, La Poste et l'Etat en date du 14 février 2022 portant réforme et programmation du service public de distribution de la presse papier abonnée pour les années 2022-2026.

Dans cette perspective, l'Arcep a retenu une approche progressive et itérative. La première réunion du comité de suivi s'est tenue le 29 mai 2024 et a ouvert les discussions relatives à la qualité de service, aux réclamations et aux attentes des éditeurs. La constitution de groupes de travail, entre les réunions du comité de suivi est à un niveau plus opérationnel, a permis d'examiner les aspects méthodologiques et assurer un suivi continu. Deux autres réunions du comité de suivi ont été programmées, respectivement le 13 février 2025 et le 19 novembre 2025.

Le premier comité a permis de retenir trois indicateurs principaux : le taux de réclamations des abonnés, le taux d'exemplaires remis hors délai et le taux de non-livraison. Le taux de réclamation est à produire par les éditeurs à partir des réclamations transmises par leurs abonnés, et le taux d'exemplaires remis hors délai et le taux de non-livraisons sont à produire par les réseaux de distribution.

Une réunion du groupe de travail a précisé ces indicateurs (voir section 2) et validé la démarche retenue. À la demande des éditeurs, la possibilité d'une restitution du taux de réclamations à une maille géographique plus fine que la maille nationale a également été examinée.

Un test a été conduit auprès d'éditeurs et de réseaux de distribution afin d'évaluer la faisabilité de produire ces indicateurs et d'apprécier les capacités de restitution à différents niveaux de détail. Concernant la possibilité d'obtenir le taux de réclamations à une maille géographique plus fine que la maille nationale, deux réponses ont été obtenues dans le cadre du test conduit en prévision du comité du 13 février 2025. Il a toutefois été constaté que cet exercice est plus complexe pour la distribution par portage, les données étant généralement agrégées à l'échelle des zones de réseau de portage, que pour la distribution postale.

Plus globalement, plusieurs acteurs ont transmis leurs résultats, confirmant la possibilité de produire les indicateurs retenus. La participation demeure toutefois limitée au regard du nombre total de titres concernés, ce qui ne permet pas encore d'assurer une couverture pleinement représentative de la filière. Les travaux se poursuivent afin de consolider les indicateurs existants et d'enrichir progressivement l'Observatoire.

Sur cette base, l'Arcep a engagé des travaux d'harmonisation des définitions et des méthodes de calcul des indicateurs. L'objectif poursuivi est de parvenir à un socle commun d'indicateurs homogènes, exploitables et comparables entre les différents modes de distribution.

Lors du comité de suivi du 13 février 2025, les différentes parties prenantes ont exprimé le souhait de disposer d'un suivi plus détaillé de la qualité de service, permettant de ventiler le taux global de réclamation par motifs de réclamation. Cette demande visait à mieux identifier les causes des réclamations et à renforcer la comparabilité des données entre acteurs.

En réponse, les services de l'Arcep ont proposé d'engager un travail spécifique sur la définition d'une nomenclature commune des motifs de réclamation, au sein du groupe de travail dédié. Deux réunions ont été organisées à cet effet, les 30 avril et 18 septembre 2025, afin d'échanger sur les pratiques existantes, de recenser les catégories déjà utilisées par les éditeurs et de tester une première proposition de nomenclature.

Ces premiers travaux indiquent que la conformité au référentiel des données transmises par les éditeurs et les réseaux de portage constitue un enjeu majeur pour permettre de mesurer les indicateurs de manière fiable, comparable et pertinente.

## 2 Définition des indicateurs à transmettre par les éditeurs ou réseaux de distribution

Trois indicateurs ont été retenus par le comité de suivi pour la mise en œuvre de l'Observatoire de la qualité de la distribution de la presse abonnée. Une description détaillée notamment de leur périmètre et de leur formule de calcul figure en annexe 1.

- *Indicateur 1 : Taux de réclamation relatif à la distribution des titres de l'éditeur Y par le réseau X au cours de la période T*

Cet indicateur est produit par les éditeurs. Il correspond au rapport entre le nombre total de réclamations reçues de la part des abonnés concernant la distribution des titres confiés et le nombre total d'exemplaires confiés par l'éditeur au réseau de distribution au cours de la période considérée. Les réclamations sont entendues comme toute manifestation d'insatisfaction exprimée par un abonné auprès de l'éditeur concernant la réception de son titre. Sont prises en compte les réclamations reçues via l'ensemble des canaux de contact (téléphone, courrier, courrier électronique). L'indicateur est exprimé en nombre de réclamations pour 1 000 exemplaires confiés. Il est produit à une maille nationale et à une maille départementale.

- *Indicateur 2 : Taux d'exemplaires livrés hors délai par les éditeurs au réseau X au cours de la période T*

Cet indicateur est produit par La Poste et par les réseaux de portage. Il correspond au rapport entre le nombre d'exemplaires remis au réseau de distribution après l'heure limite de dépôt définie contractuellement et le nombre total d'exemplaires confiés par les éditeurs au réseau de distribution au cours de la période considérée. L'indicateur est exprimé en nombre d'exemplaires livrés hors délai pour 1 000 exemplaires confiés et distingué selon la périodicité des titres (quotidiens et non quotidiens).

- *Indicateur 3 : Taux d'exemplaires non livrés par les éditeurs au réseau X au cours de la période T*

Cet indicateur est produit par La Poste et par les réseaux de portage. Il correspond au rapport entre le nombre d'exemplaires qui n'ont pas été remis au réseau de distribution et le nombre total d'exemplaires prévu contractuellement au cours de la période considérée. L'indicateur est exprimé en nombre d'exemplaires non livrés pour 1 000 exemplaires prévus et distingué selon la périodicité des titres (quotidiens et non quotidiens).

## 3 Déclinaison du taux de réclamation par motif de réclamation

La nomenclature suivante, résultant des travaux avec les acteurs, vise à regrouper les réclamations formulées par les abonnés autour de quatre grandes catégories communes à l'ensemble des acteurs :

- **Exemplaire non reçu** : réclamation exprimée lorsqu'un abonné indique ne pas avoir reçu son exemplaire à la date attendue.  
Exemples : livraison non effectuée, absence de dépôt, rupture de transmission entre l'éditeur et le réseau de distribution.
- **Retard de livraison** : réclamation exprimée lorsqu'un exemplaire est reçu après le délai prévu, sans constituer une absence totale de distribution.  
Exemples : livraison en J+1 au lieu de J, dépassement des engagements contractuels.

- **Envoi détérioré ou incomplet** : réclamation relative à un exemplaire reçu mais altéré ou incomplet.  
Exemples : exemplaire mouillé, pages manquantes, absence de supplément, encre illisible.
- **Autres (réclamations non catégorisées)** : catégorie regroupant les réclamations ne relevant pas des trois précédentes.  
Exemples : erreur de livraison, mauvaise adresse, accès impossible à la boîte aux lettres, problème de dépôt.

Pour chaque catégorie, un taux de réclamation spécifique est calculé selon une méthodologie commune décrite en annexe 2. Ce taux rapporte le nombre de réclamations reçues pour un motif donné au nombre total d'exemplaires confiés à la livraison, exprimé pour 1 000 exemplaires. Les modalités précises de calcul et les définitions des variables figurent dans l'annexe technique au présent document.

## 4 Modalités de transmission

Actuellement, les données sont transmises à l'Arcep selon un format standardisé précisé en annexe.

La transmission est semestrielle et intervient dans les délais suivants :

- pour le premier semestre, les indicateurs doivent être transmis à l'Arcep au plus tard le 30 septembre, en vue d'un partage lors du comité de suivi organisé en novembre/décembre ;
- pour le second semestre, les indicateurs doivent être transmis à l'Arcep au plus tard le 28 février, en vue d'un partage lors du comité de suivi organisé au printemps (avril ou mai).

Des réunions du groupe de travail sont organisées entre chaque comité de suivi afin d'assurer un suivi continu et permettre notamment l'identification des éventuelles difficultés vis-à-vis des données transmises.

## 5 Acteurs visés par la transmission de données nécessaire à l'élaboration de l'Observatoire

S'agissant des éditeurs :

Afin de garantir la pertinence et la représentativité de l'Observatoire, tout en veillant à la proportionnalité de la charge reposant sur les acteurs, un **seuil de référence** permet de déterminer les titres dont la transmission des données semble souhaitable.

S'agissant du ciblage des titres, il est proposé de concentrer le suivi sur un l'ensemble des titres présentant les volumes d'abonnement portés et postés les plus importants. Sont ainsi précisés *infra* le nombre de titres ayant les plus forts volumes d'abonnement portés et postés par périodicité qui serait requis :

- quotidiens nationaux : 5 ;
- quotidiens régionaux : 10 ;
- hebdomadaires : 5;
- mensuels : 5 ;
- bimestriels : 5 ;
- trimestriels : 5.

Cette sélection assurerait ainsi une représentativité suffisante des résultats tout en tenant compte des capacités opérationnelles des éditeurs de moindre taille.

Les éditeurs des titres dont non concernés par ce ciblage seraient toujours invités à contribuer.

**S'agissant de la distribution par portage :**

La transmission des données vise l'ensemble de ceux ayant conclu une convention avec la direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIC).

**S'agissant de la distribution postale :**

La Poste, pour sa part, fournit les données correspondant à son périmètre de distribution, conformément aux dispositions du protocole d'accord qu'elle a signée.

Ce seuil de référence pourra être réexaminé en fonction du retour d'expérience et de l'évolution des pratiques de remontée de données.

## 6 Modalités de publication

Pour chaque semestre, les indicateurs objet du présent document pourront faire l'objet d'une publication par l'Autorité, par réseau de distribution, par périodicités agrégées des titres, à la maille nationale et départementale, selon les formats *infra*.

### 6.1 Taux de réclamation pour un réseau de distribution donné

Pour chaque périodicité (Quotidienne / Hebdomadaire / Mensuelle / Bimestrielle-Trimestrielle)

Maille géographique	Exemplaire non reçu	Retard de livraison	Envoi détérioré ou incomplet	Autres
National				
01				
...				
95				
971				
...				
976				

### 6.2 Taux de hors délai ou de non livraison pour un réseau de distribution donné

Pour chaque réseau de portage

Périodicité	Hors délais	Non livraison
Quotidienne		
Hebdomadaire		
Mensuelle		

Bimestrielle - Trimestrielle		

## Annexe 1 Taux de réclamation

### 1 Indicateur 1 : « Taux de réclamation relatif à la distribution des titres de l'éditeur Y par le réseau X au cours de la période T »

#### *Description*

Le taux de réclamation correspond au ratio entre le nombre de réclamations reçues par un éditeur de la part des abonnés concernant la qualité de la prestation de distribution d'un réseau (portage ou postage) et le nombre d'exemplaire confiés par cet éditeur à ce réseau.

Une réclamation est définie comme une manifestation d'insatisfaction exprimée par un abonné à un titre de presse auprès de l'éditeur, concernant la réception de ce titre.

#### *Périmètre*

Le taux de réclamation sera calculé avec l'ensemble des motifs de réclamation confondue reçus par l'éditeur relatifs à la réception du titre par l'abonné (non distribution, retard, dégradation, comportement du porteur / facteur, ...).

#### *Précisions*

Le taux de réclamation sera distingué en fonction du mode de distribution utilisé :

- Les réseaux de portage
- La Poste

Par ailleurs, les titres doivent être catégorisés selon leur périodicité :

- Quotidiens
- Non-quotidiens

Sont à prendre en compte les réclamations reçues pendant la période considérée via les canaux de contacts suivants :

- Téléphone
- Courier
- Courier électronique

Tous les contacts avec les abonnés sont à prendre en compte quelle que soit la réponse apportée par les services de l'éditeur.

Le taux de réclamation est calculé sur une période semestrielle.

Cet indicateur est applicable lorsque l'éditeur et le réseau de portage appartiennent au même groupe ou à la même société.

### **Formule de calcul**

$$\text{Taux de réclamation (X, Y)} = \frac{\text{Nombre total de réclamations reçues (X, Y)}}{\text{Nombre d'exemplaires confiés à la livraison (X, Y)}} \times 1000$$

**X** : réseau de distribution (portage / postage)

**Y** : éditeur de presse

**Taux de réclamation (X, Y) :**

- Indicateur permettant de mesurer le taux des réclamations reçu par l'éditeur Y concernant les exemplaires dont la distribution a été confiée au réseau X.
- Exprimé en nombre de réclamations pour 1000 exemplaires confiés.

**Nombre total de réclamations reçues (X, Y) :**

- Représente toutes les réclamations reçues par l'éditeur Y de la part de ses abonnés au cours de la période considérée concernant les livraisons des titres confiés au réseau X.

**Nombre d'exemplaires confiés à la livraison (X, Y) :**

- Correspond au nombre total des exemplaires dont la livraison a été confiée au réseau X par l'éditeur Y au cours de la période considérée.
- Sert de base pour calculer le ratio de réclamation.

## **1.1 Indicateur 2 : « Taux d'exemplaires livrés hors délai par les éditeurs au réseau X au cours de la période T »**

### **Description**

Le taux de hors délai est défini comme étant le ratio entre le nombre d'exemplaires remis au réseau de distribution (portage ou postage) par l'ensemble des éditeurs ou de leurs sous-traitants ultérieurement à l'heure limite de dépôt définie contractuellement avec le réseau et le nombre total d'exemplaires confié par les éditeurs au réseau de distribution au cours de la période considérée.

### **Périmètre**

Cet indicateur est calculé en agrégeant les exemplaires remis par tous les éditeurs au réseau de distribution (portage ou postage).

Dans le cas où le réseau de distribution propose des offres de distribution différentes pour répondre aux besoins des quotidiens et des autres périodicités, cet indicateur est à distinguer entre quotidiens et non quotidiens.

[Évoquer, lors des échanges, l'opportunité de distinguer cet indicateur par éditeur].

### **Précision**

Cet indicateur est produit sur une période semestrielle.

Cet indicateur est applicable lorsque l'éditeur et le réseau de portage appartiennent au même groupe

ou à la même société.

Dans le cas où un réseau de portage distribue les titres d'un éditeur du même groupe, cet indicateur est à distinguer entre les titres d'éditeurs du groupe et titres d'éditeurs tiers.

#### **Formule de calcul**

$$\text{Taux de livraison hors délai (X)} = \frac{\text{Nombre d'exemplaires reçus après l'heure limite de dépôt (X)}}{\text{Nombre total d'exemplaires confiés (X)}} \times 1000$$

*X : désignation du réseau de distribution (portage / postage)*

**Taux de livraison hors délai (X) :**

Indicateur mesurant le nombre d'exemplaires livrés en retard pour 1000 exemplaires confiés par les éditeurs au réseau X.

**Nombre d'exemplaire livrés après l'heure limite de dépôt :**

- Représente le nombre total d'exemplaires reçus par le réseau X après l'heure limite spécifiée de la part de l'ensemble des éditeurs pendant la période considérée.

**Nombre total d'exemplaires confiés(X) :**

- Correspond au total d'exemplaires dont la livraison a été confiée au réseau X pendant la période considérée par l'ensemble des éditeurs.

## **2 Modalité de production et transmission à l'Arcep**

La production des indicateurs repose sur la répartition suivante :

- Les éditeurs sont responsables du calcul du **taux de réclamation pour chacun des réseaux (portage / postage) auxquels ils confient des exemplaires conformément aux modalités décrites au § 1.**
- Les réseaux de distribution (portage et postage) sont responsables du calcul du **taux de livraison hors délai conformément aux modalités décrites au § 1.1.**

## Annexe 2 Taux de réclamation par motif

### 3 Motifs de réclamation liée à la distribution de la presse par abonnement

#### 3.1 Formule de calcul de l'indicateur par motif de réclamation

Pour rappel, chaque catégorie de réclamation fait l'objet d'une définition standardisée. Un taux spécifique pourra être calculé pour chaque type, selon la formule suivante :

$$\text{Taux de réclamation pour le motif } M (X, Y) = \frac{\text{Nombre de réclamations pour le motif } M \text{ reçues } (X, Y)}{\text{Nombre d'exemplaires confiés à la livraison } (X, Y)} \times 1000$$

**M** : le motif de réclamation considéré

**X** : réseau de distribution (portage / postage)

**Y** : éditeur de presse

**Taux de réclamation M (X, Y) :**

- Indicateur permettant de mesurer le taux des réclamations du motif *M* reçu par l'éditeur *Y* concernant les exemplaires dont la distribution a été confiée au réseau *X*.
- Exprimé en nombre de réclamations pour 1000 exemplaires confiés.

**Nombre total de réclamations reçues pour le motif M (X, Y) :**

- Représente toutes les réclamations concernant le motif *M* reçues par l'éditeur *Y* de la part de ses abonnés au cours de la période considérée concernant les livraisons des titres confiés au réseau *X*.

**Nombre d'exemplaires confiés à la livraison (X, Y) :**

- Correspond au nombre total des exemplaires dont la livraison a été confiée au réseau *X* par l'éditeur *Y* au cours de la période considérée.
- Sert de base pour calculer le ratio de réclamation.

#### 3.2 Proposition de typologie de motifs de réclamation

##### 3.2.1 Exemplaire non reçu

###### Définition

Réclamation exprimée lorsqu'un abonné indique ne pas avoir reçu son exemplaire à la date attendue. Cette situation suppose que l'exemplaire n'a pas été distribué du tout, et qu'aucune livraison n'a été constatée au moment du dépôt de la réclamation.

###### Exemples de cas/causes possibles

Livraison non effectuée, exemplaire non déposé, absence de transmission entre l'éditeur et le réseau de distribution.

#### **Indicateur associé**

$$\text{Taux de non - réception titre par l'abonné (X)} = \frac{\text{Nombre de réclamations pour non-réception}}{\text{Nombre total d'exemplaires confiés}} \times 1000$$

### **3.2.2 Retard de livraison**

#### **Définition**

Réclamation exprimée lorsqu'un abonné reçoit son exemplaire après le délai prévu, mais que la livraison a tout de même eu lieu. Il s'agit d'un décalage de réception qui ne constitue pas une absence complète de distribution.

#### **Exemples**

Livraison en J+1 au lieu de J, délais dépassant les engagements contractuels.

#### **Précision**

La catégorie inclut les réclamations exprimées directement par l'abonné comme un « **retard de livraison** », ainsi que celles requalifiées en retard à la suite d'une **non-livraison finalement réceptionnée**. Dans ce cas, **une seule réclamation doit être prise en compte** : celle requalifiée en retard, la réclamation initiale pour absence de livraison devant être **retiré pour éviter un double comptage**.

#### **Indicateur associé**

$$\text{Taux de réclamation pour retard (X)} = \frac{\text{Nombre de réclamations pour retard}}{\text{Nombre total d'exemplaires confiés}} \times 1000$$

### **3.2.3 Envoi détérioré ou incomplet**

#### **Définition**

Réclamation liée à un exemplaire reçu mais dont l'état physique altère l'usage ou la lecture.

#### **Exemples**

Exemplaire mouillé, pages arrachées, encre illisible, envoi incomplet (par exemple, absence de supplément).

#### **Indicateur associé**

Taux de réclamation pour produit dégradé

$$= \frac{\text{Nombre de réclamations pour produit dégradé}}{\text{Nombre d'exemplaires confiés à la livraison}} \times 1000$$

### 3.2.4 Autres (non-catégorisées)

#### *Définition*

Ce motif englobe divers cas qui ne relèvent pas clairement des autres catégories.

#### *Exemples*

Livraison dans la mauvaise boîte à lettres, accès à la boîte à lettres de l'abonné impossible, comportement du facteur/porteur, mauvais adressage.

#### *Indicateur associé*

Taux de réclamation problème de livraison

$$= \frac{\text{Nombre de réclamations non catégorisées}}{\text{Nombre d'exemplaires confiés à la livraison}} \times 1000$$

### Annexe 3 Fichier de restitution concernant le taux de réclamation

Editeur	Titre (facultatif)	Réseau de distribution	Périodicité	Période	Taux de réclamation (pour mille exemplaires)	Nombre de réclamation	Nombre d'exemplaires confiés
Nom de l'éditeur	Titre 1	La Poste	Quotidien	S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre 1	La Poste	Hebdomadaire	S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre 1	Réseau de Portage 1	Mensuel	S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre 1	Réseau de Portage 1	Semestriel	S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre 1	...	Trimestriel	S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre 1	...	...	S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre 1	Réseau de Portage N		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre 1	Réseau de Portage N		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	...	La Poste		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	...	La Poste		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	...	Réseau de Portage 1		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	...	Réseau de Portage 1		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	...	...		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	...	...		S1/2 -20..			

Nom de l'éditeur	...	Réseau de Portage N		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	...	Réseau de Portage N		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	La Poste		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	La Poste		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	Réseau de Portage 1		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	Réseau de Portage 1		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	...		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	...		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	Réseau de Portage N		S1/2 -20..			
Nom de l'éditeur	Titre M	Réseau de Portage N		S1/2 -20..			

## Annexe 4 Taux d'exemplaires remis hors délai et non livrés

### Taux d'exemplaire remis hors délai

Réseau de distribution	Périodicité	Type d'éditeur	Période	Taux de Livraison Hors Délai (pour mille exemplaires confiés)	Nombre Total d'Exemplaires Confiés
Nom du réseau	Quotidien	Éditeurs intra-groupe	S1/2-20..		
Nom du réseau	Hebdomadaire	Éditeurs tiers	S1/2-20..		
Nom du réseau	Mensuel		S1/2-20..		
Nom du réseau	....		S1/2-20..		

### 7 Taux d'exemplaires non livrés

Réseau de distribution	Périodicité	Type d'éditeur	Période	Taux de Non Réception (pour mille exemplaires prévus)	Nombre Total de Réceptions Prévues
Nom du réseau	Quotidien	Éditeurs intra-groupe	S1/2-20..		
Nom du réseau	Hebdomadaire	Éditeurs tiers	S1/2-20..		
Nom du réseau	Mensuel		S1/2-20..		
Nom du réseau	....		S1/2-20..		

## Annexe 5 Motif de réclamation

<b>Editeur</b>	<b>Titre (facultatif)</b>	<b>Réseau de distribution</b>	<b>Périodicité</b>	<b>Période</b>	<b>Motif de réclamation</b>	<b>Nombre de réclamation</b>	<b>Nombre d'examplaires confiés</b>	<b>Taux de réclamation (pour mille exemplaires)</b>
Nom de l'éditeur	Titre 1	La Poste	Quotidien	S1/2-20..	Exemplaire non reçu			
Nom de l'éditeur	Titre 1	Réseau de Portage 1	Hebdomadaire	S1/2-20..	Retard de livraison			
Nom de l'éditeur	Titre 1	Réseaux de Portage 2	Mensuel	S1/2-20..	Envoi détérioré ou incomplet			
Nom de l'éditeur	Titre 1	...	Trimestriel	S1/2-20..	Autres (non-catégorisées)			
Nom de l'éditeur	Titre 1		Semestriel	S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				

Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				

Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				
Nom de l'éditeur	Titre 1			S1/2-20..				