



Paris, le 1^{er} octobre 2007

A l'attention de **M. Julien Coulier**

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Vous trouverez ci-après la réponse de La Poste à la consultation publique sur les informations relatives à la qualité du service universel. Par souci de clarté nous avons repris l'ordre des questions telles que présentées dans la consultation publique.

En préambule, La Poste souhaite rappeler que les informations relatives à la qualité d'exécution du service universel sont portées à la connaissance des usagers dans le cadre de la publication des tableaux de bords annuels du service universel¹. Avec l'Autorité, La Poste élabore des indicateurs de qualité de service de nature à renseigner au mieux les utilisateurs du service universel. Dans sa consultation publique, l'ARCEP a cependant considéré comme acquise (cf. page 4 de la consultation) la publication de certains indicateurs du tableau de bord du service universel de l'année 2007 alors même que La Poste n'a pas donné son accord sur l'ensemble des indicateurs cités.

Ainsi des taux de perte des « colissimo guichet » comme ceux des lettres recommandées qui ne pourront être communiqués par La Poste pour des raisons qui seront développées dans la réponse ci-après. Toutefois, un indicateur relatif aux délais aberrants en J+4 pour le « colissimo guichet » sera communiqué pour 2007 et, à partir de 2008, un indicateur en J+7 remplacera celui du J+4, suite à la proposition de l'Autorité.

Pour ce qui concerne les délais d'acheminement du courrier industriel, seuls sont mesurés les flux pour lesquels La Poste s'engage contractuellement vis-à-vis de ses clients (flux Tempost). Cette information est publiée sur le site internet de Tempost et est jusqu'à ce jour destinée aux seuls utilisateurs du courrier industriel (grands émetteurs). La Poste rendra publique la qualité de service de ces flux dans les prochains tableaux de bord.

Le taux de satisfaction vis-à-vis de la prise en charge des réclamations ainsi que les délais d'acheminement de la presse seront publiés dès 2007.

Enfin, La Poste communiquera dès 2008 un indicateur de qualité de service pour les envois recommandés (délais d'acheminement des lettres recommandées, des accusés de réception ainsi que les délais aberrants). Cet indicateur a été réalisé à partir des systèmes d'information de La Poste grâce à la mise en place du suivi de la lettre recommandée.

¹ Disponible en pp. 69-73 du catalogue du service universel téléchargeable sur le site internet de La Poste : www.laposte.fr

2.1 Les délais d'acheminement

⇒ **Pour la lettre prioritaire**

a) La qualité de service par zone d'arrivée.

Les résultats de la qualité de service par zone d'arrivée ne sont bien évidemment pas identiques sur l'ensemble du territoire. Ceci est notamment dû à la grande diversité géographique du pays. Il n'est pas envisageable d'harmoniser les niveaux de qualité de service quelles que soient les zones d'émission/destination (coût prohibitif). Dans ces conditions, il n'est pas souhaitable de diffuser une information mettant en évidence des différences dans la réalisation du J+1 par zones de destination.

En revanche, soucieuse d'informer au mieux ses clients, La Poste envisage de mettre en place un indicateur national concernant les délais d'acheminement des flux intra régionaux qui constituent la très grande majorité des trafics émis par les particuliers. Cet indicateur pourrait être disponible dès l'année 2008.

b) La qualité de service pour quelques croisements entre zones géographiques et périodes.

Là encore, les flux concernés, et la période principalement limitée à deux mois (juillet-août) ne permettent pas d'obtenir des résultats fiables. En effet, les échantillonnages utilisés par la mesure de la qualité de service sont conçus pour une restitution fiable sur une période suffisamment longue (une année) et ne peuvent être raisonnablement publiés pour une période infra annuelle.

c) La différence éventuelle de qualité de service entre les lettres dont l'adresse du destinataire est manuscrite et celles dont l'adresse du destinataire est dactylographiée.

Il convient de souligner que la méthode utilisée actuellement pour mesurer la qualité de service des lettres en J+1 ne prend en compte que des lettres dont l'adresse est dactylographiée. La publication d'un indicateur sur les lettres manuscrites nécessiterait la mise en place d'une nouvelle modalité de mesure fondée sur des critères objectifs de lisibilité, en pratique difficile à mettre en place.

La qualité de service est en réalité plus liée à la capacité pour La Poste de mécaniser ses envois qu'à leur nature dactylographiée ou manuscrite. Toutefois, cette capacité dépend à son tour de la correcte lisibilité, plus fréquente dans le cas dactylographié que dans le cas manuscrit.

⇒ **Pour les colis « Colissimo guichet » relevant du service universel :**

a) la qualité de service par zone d'arrivée.

La Poste exprime les mêmes réserves que dans sa réponse au a) du paragraphe 2.1, à savoir qu'il n'est pas souhaitable de diffuser une information mettant en évidence des différences dans la réalisation du J+2 par zones de destination. Dans le cas du colis, La Poste rembourse intégralement le client en cas de non respect du délai d'acheminement de 48 heures.

⇒ **Pour la presse :**

a) La qualité de service de la presse urgente pour laquelle la fiabilité des délais est particulièrement importante.

La Poste est en mesure de fournir cette information et s'engage dès 2007 à communiquer cet indicateur dans le cadre du prochain tableau de bord du service universel.

2.2 Distribution

a) La satisfaction globale vis-à-vis du service de distribution.

La satisfaction des clients est au cœur des préoccupations de La Poste. Aussi est-elle tout à fait favorable à la publication d'une information relative à la satisfaction vis-à-vis de la distribution, sous réserve d'un coût raisonnable de mise en place et de suivi.

b) Le pourcentage de tournées non assurées.

Une tournée non assurée est un dysfonctionnement local que La Poste se doit de rétablir au plus vite. Elle ne constitue pas un indicateur pertinent publiable. Une telle publication annuelle n'aurait d'ailleurs qu'un intérêt très limité au niveau national pour le consommateur dans la mesure où cet indicateur très proche des 100% n'apporterait pas de réelle information pour le consommateur.

En revanche, consciente de l'intérêt que représente une bonne information au niveau local, La Poste a décidé de mettre en place dès 2008 le dispositif suivant : chaque client pourra, en cas de dysfonctionnement dans la distribution du courrier, accéder le jour même à partir de 14 heures, aux informations à ce sujet (nature du problème, prochain passage du facteur, etc.), par internet ou téléphone (numéro de type 36 XX).

2.3 Commodité / accessibilité

a) et b) La répartition des heures de dépôt suivant une échelle croissante d'heures de mise à disposition ainsi que du nombre de points de dépôt.

Soucieuse d'informer au mieux les utilisateurs du service universel, La Poste a décidé de communiquer ces informations dès 2008.

c) Un indicateur de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'accessibilité des points de collecte (éventuellement en fonction du nombre de kilomètres pour s'y rendre ou de la présence de transports en commun).

La Poste exprime une nouvelle fois son accord sur le principe. Néanmoins, La Poste souhaite procéder au préalable à une évaluation du coût financier induit par la mise en place d'un tel indicateur.

2.4 Pertes

a) Le taux de pertes des « Colissimo guichet ».

En cas de perte d'un « colissimo guichet », le client est remboursé de la prestation et bénéficie du régime de responsabilité prévu par la loi.

La Poste n'est pas favorable à la publication d'informations sur les taux de pertes des « colissimo guichet » car les études menées dans le cadre des travaux sur la normalisation montrent que les erreurs de mesure sur ce type d'indicateur sont supérieures aux phénomènes observés, ce qui nuit à l'image du service. Par ailleurs, cette information est sensible dans le contexte concurrentiel d'acheminement du colis. En effet, le taux de pertes des « colissimo guichet » est similaire à celui des flux « entreprises » ; la publication du taux de perte donnerait donc un avantage aux concurrents de La Poste sur ce marché.

2.5 Le traitement des réclamations

a) et b) Les montants moyens d'indemnisation par types d'affaires et les actions qui ont été entreprises afin d'améliorer la qualité du service universel grâce aux informations fournies par les réclamations.

La Poste est favorable à la publication d'une mesure de la qualité du traitement des réclamations. D'ailleurs, La Poste pourrait envisager de mettre en place un indicateur qui rendrait compte des actions qui ont été entreprises afin d'améliorer la qualité du service universel grâce aux informations fournies par les réclamations. En revanche, les montants moyens d'indemnisation par types d'affaires ne donnent pas une information pertinente aux utilisateurs donc chaque cas est spécifique.

2.6 Rôle de cette consultation publique dans la démarche de l'Autorité

a) L'Autorité a relevé plusieurs thèmes liés à différentes composantes du service universel : délais d'acheminement, distribution, commodité/accessibilité, pertes, réclamations.

A chaque thème pourrait être associé un indicateur de satisfaction sous réserve, bien entendu, d'un coût raisonnable.

b) Quels sont les éventuels autres thèmes qu'il serait pertinent de retenir ?

La Poste sera particulièrement attentive à la lecture des réponses qui seront apportées par les contributeurs à la consultation publique.

c) Quelle doit être la périodicité d'une publication sur la qualité du service universel postal et quelle doit être le format de publication ?

La Poste envisage de communiquer les informations dans le cadre de la publication annuelle du tableau de bord du Service universel.

d) Quels autres éléments pourraient être utiles pour assurer la transparence du service universel ?

La Poste tient à rappeler que plusieurs des indicateurs proposés par l'ARCEP vont nécessiter une adaptation des systèmes d'informations actuels de La Poste, et la mise en place d'organisations différentes de celles qui existent aujourd'hui pour pouvoir suivre ces indicateurs. La Poste tient à donc rappeler qu'outre les délais de mise en œuvre, la prise en compte du coût financier que génère la mise place de certains indicateurs sera un élément déterminant dans leur mise en œuvre et leur priorisation.

Il peut enfin être rappelé que l'engagement de La Poste vis-à-vis de la mesure de la qualité du service universel est durable et que les moyens mis en œuvres sont significatifs. A titre d'information le coût annuel de la mesure actuelle des délais d'acheminement du courrier peut être évaluée à environ dix millions d'euros.