



Le 14 janvier 2011

Consultation publique de l'ARCEP

Contributions de La Poste aux « Propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications postales »

Le 26 novembre dernier, l'Autorité a mis en en consultation publique trente propositions visant à améliorer les offres faites aux consommateurs par les fournisseurs d'accès à l'internet, les opérateurs de communications électroniques ainsi que par les opérateurs postaux. La Poste se félicite de l'initiative prise par l'Autorité visant à s'assurer que le consommateur peut effectivement exercer un choix éclairé lorsqu'il souscrit à une offre, tant sur la nature et la qualité des services offerts que sur les prix. A ce titre, La Poste souhaite apporter la contribution suivante.

Proposition n°24 :

Des procédures de traitement des réclamations accessibles, simples et gratuites doivent être disponibles et mises en place par les opérateurs postaux autorisés. Dans le cadre de ses nouvelles compétences, l'ARCEP va mettre en place, au 1er janvier 2011, les outils, moyens et procédures nécessaires au traitement des réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés.

Question n°6 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne les procédures de traitement des réclamations, ainsi que sa proposition.

La Poste souhaite souligner que le traitement satisfaisant des réclamations est un objectif majeur du Groupe qui s'est doté des outils nécessaires pour une gestion des réclamations efficace.

Depuis janvier 2009, La Poste a déployé un accès multi-canal au « Service Consommateurs » permettant une simplicité de dépôt des réclamations.

Tout client peut donc déposer une réclamation :

- Par internet : <http://www.laposte.fr/Service-Consommateurs>
- Par téléphone : 3631¹
- Par courrier : Service Consommateurs 99999 La Poste²
- En bureau de poste et autres points de contacts postaux

La Poste a défini ses procédures pour répondre à toute réclamation dans un délai maximal de 15 jours ouvrés correspondant à 21 jours calendaires. En cas d'insatisfaction du consommateur suite à la réponse de La Poste celui-ci a la possibilité de formuler une nouvelle réclamation, qui sera traitée par un service différent, l'instance recours, également dans un délai de 21 jours calendaires. S'il n'est toujours pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du groupe La Poste, qui a été institué par le décret du 5 janvier 2007 et est indépendant du Groupe La Poste. Celui-ci rend une recommandation dans un délai de deux mois, à laquelle La Poste s'est jusqu'à présent toujours conformée.

¹ Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00. Le 3631 est un numéro national non surtaxé donnant accès à tous les services d'informations sur le courrier, les colis, les bureaux de poste et le dépôt des réclamations.

² Au moyen de formulaires et enveloppes gratuites mis à disposition des clients.

La Poste, comme le Médiateur du Groupe, respectent, bien entendu, les délais de traitement des réclamations auxquels ils sont soumis, préservant ainsi la possibilité pour le client de saisir le juge de droit commun s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation. La Poste souhaite enfin appeler l'attention de l'Autorité sur l'importance pour elle de rendre ses avis dans un délai permettant de préserver la possibilité pour le client de saisir le juge de droit commun s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation.

Pour s'assurer du bon fonctionnement de son processus de traitement des réclamations, La Poste effectue régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des clients qui ont déposé une réclamation. La mesure de la satisfaction des clients à l'égard du traitement des réclamations est intégrée systématiquement dans tous les baromètres de satisfaction de La Poste.

Ces enquêtes ont permis de constater une augmentation de la part de clients satisfaits vis-à-vis du traitement des réclamations, démontrant ainsi l'efficacité de la procédure mise en place par le Groupe (70% d'opinions positives en 2009 contre 62% en 2008). Le « Service Consommateurs » de La Poste a d'ailleurs été plébiscité par ses clients qui l'ont élu « Service Client de l'année 2010 »³. Il a également obtenu la deuxième place dans les Palmes de la Relation Client dans la catégorie « Innovation ».

Proposition n°25 :

L'ARCEP veillera à ce que les dispositions prévues par les conditions générales ou spécifiques de vente de La Poste soient conformes aux dispositions concernant le service universel postal, aux obligations contenues dans son autorisation et aux autres obligations précisées par le CPCE.

La Poste souscrit bien évidemment à la proposition de l'ARCEP et rappelle que cette proposition s'applique également à l'ensemble des opérateurs postaux conformément à l'article L.5-2-1 du CPCE⁴.

Proposition n° 26 :

L'ARCEP veillera à ce que La Poste rende public le résultat des mesures de la qualité du service universel. Elle poursuivra les travaux menés avec La Poste pour assurer la fiabilité des mesures.

Parallèlement, l'ARCEP veillera, dans le cadre de ses nouvelles compétences, à ce que les tarifs du service universel, qui doivent être orientés vers les coûts, respectent les principes d'abordabilité du service universel.

Proposition n° 27 :

L'ARCEP poursuivra son action pour améliorer la transparence sur les caractéristiques et la qualité des prestations du service universel postal afin que les utilisateurs bénéficient d'une information accessible, exacte, intelligible, objective dans sa présentation, et complète, et fassent leur choix en connaissance de cause.

Proposition n° 28 :

L'offre « Mini Max », qui relève du service universel, doit être accessible aux utilisateurs de services postaux. Ses conditions de poids et de format pourraient être élargies pour permettre l'envoi d'objets de plus de deux centimètres d'épaisseur et d'un poids de plus d'un kilogramme dans des conditions d'envoi proches de celles de la lettre.

³ Etude BVA-Viséo Conseil pour l'Election du Service Client de l'Année 2010 réalisée entre mai et juillet 2009 sur le principe du client mystère au moyen de 160 contacts répartis entre appels téléphoniques, contacts Internet et courrier postaux sur des problématiques concernant le Courrier, ColiPoste et l'Enseigne : demandes d'informations, suivis de courrier et de colis, réclamations

⁴ « L'Autorité de régulation des communication électroniques et des postes veille au respect, par le prestataire du service universel et par les titulaires de l'autorisation des obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires afférentes à l'exercice du service universel et des activités mentionnées à l'article L. 3 et des décisions prises pour l'application de ces dispositions. Elle sanctionne les manquements constatés dans les conditions prévues à l'article L. 5-3 ».

Question n° 7 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le respect des obligations de service universel, la transparence sur la qualité de ce dernier et les obligations afférentes aux activités postales, ainsi que ses propositions.

Proposition n°26*Publication des résultats de qualité de service de La Poste*

Conformément à l'article R.1-1-8 du CPCE, La Poste publie annuellement dans un « Tableau de bord du service universel »⁵ des indicateurs de qualité du service rendu par la Poste. Des échanges réguliers entre les services de l'ARCEP et de La Poste ont lieu afin d'enrichir et de faire évoluer ces indicateurs relatifs aux délais d'acheminement du courrier et du colis, à l'accessibilité aux bureaux de poste et au traitement des réclamations.

Fiabilité des mesures de qualité de service

La fiabilité des mesures de qualité de service a, pour une majeure partie, déjà été contrôlée par l'ARCEP (Lettre prioritaire en 2006-2007, Colis 2007-2008, Réclamations 2008-2009...). Les études de l'Autorité ont d'ailleurs conclu à la fiabilité et la précision des mesures effectuées par La Poste.

Pour la Lettre prioritaire, conformément à la norme européenne EN 13850, la mesure est réalisée par un institut de sondage indépendant, à partir d'un million de lettres test échangées annuellement entre plus de 5 000 panélistes, particuliers et entreprises sur tout le territoire. L'expéditeur déclare à quelle date il envoie la lettre test et le destinataire, la date à laquelle il la reçoit. Le panel est inconnu des services opérationnels de La Poste.

Pour le colis, le délai calculé est le temps écoulé entre la date de dépôt de l'objet et la date de 1^{ère} présentation. La mesure est effectuée à partir des systèmes d'information de Coliposte, le principe de cette mesure étant de relever par un système de traçabilité par flashage du code à barres du colis, utilisé comme identifiant unique, le passage à chaque étape de l'acheminement de l'objet.

Pour les réclamations, la méthode employée par La Poste pour mesurer le nombre de réclamations du courrier est conforme aux dispositions de la norme européenne EN 14012 en vigueur. Comme le préconise cette norme, La Poste :

- prend en charge toutes les réclamations qui sont systématiquement enregistrées dans une base de données quel qu'en soit le média (courrier, internet, téléphone).
- remet un accusé de réception au réclamant en cas de traitement différé de la réclamation.
- répond systématiquement à toutes les réclamations dans les délais impartis.
- effectue un suivi des délais de traitement et des volumes de réclamations.
- mesure régulièrement la satisfaction des clients déposant une réclamation.

Abordabilité et orientation vers les coûts

La Poste précise qu'en matière tarifaire, elle est soumise à une double contrainte d'abordabilité et d'orientation vers les coûts. Ces deux éléments ne peuvent être séparés.

Proposition n°27*Accessibilité et transparence de l'information pour le choix des clients*

Dans une démarche d'esprit de service envers ses clients, et au-delà de ses obligations réglementaires, La Poste met tout en œuvre pour que ses clients bénéficient d'une information accessible, exacte, intelligible, objective dans sa présentation, complète, afin qu'ils fassent leur choix en connaissance de cause.

⁵ <http://www.laposte.fr/Le-Groupe-La-Poste/Nous-connaître/Le-service-universel-postal>

Cette démarche s'est traduite par l'élaboration, avec la participation de toutes les parties prenantes (clients, associations de consommateurs, postiers, élus...), des engagements clients du Groupe. Une campagne d'information sous forme d'imprimés publicitaires a eu lieu mi-décembre 2010 pour les faire connaître à plus de 26 millions de foyers. Les six grands engagements suivants manifestent d'ores et déjà l'esprit de service qui anime l'ensemble des postiers afin de satisfaire davantage les consommateurs.

1. Développer l'information aux clients sur les services.

La Poste s'engage à informer annuellement tous ses clients sur ses services et sur leurs modalités d'accès.

D'une part, toutes les informations pratiques sont disponibles et régulièrement mises à jour sur son site internet⁶. Sont mis à disposition des clients :

- les caractéristiques techniques des offres de La Poste (tarifs du courrier et du colis, conditions générales et spécifiques de vente).
- les modalités de dépôt des réclamations, sous un onglet spécifique « Service Consommateurs ».
- des liens vers les pages permettant l'accès aux informations pratiques locales.
 - localisation de bureaux de poste⁷
 - recherche de codes postaux⁸
 - localisation de la boîte aux lettres la plus proche et heures limites de dépôt⁹

Bien entendu, les bureaux de poste et les autres points de contact postaux restent entièrement à la disposition des clients et constituent le lieu privilégié pour une relation et un conseil personnalisés. En particulier, les bureaux de poste de France Métropolitaine et DOM disposent d'un « Lutin-Lutrin », un pupitre contenant notamment les tarifs, les conditions générales et spécifiques de vente du Groupe, et les conditions de dépôt d'une réclamation. Les Agences Postales Communales et les Relais Poste Commerçant de France métropolitaine et DOM sont quant à eux, équipées d'un classeur. Ce mobilier est visible de loin, facile d'accès et d'utilisation pour le client et respecte les normes handicap.

La Poste informe également ses clients sur son site internet du contenu et de la qualité du service universel¹⁰ à travers :

- la liste de l'ensemble des prestations relevant du service universel ainsi que les tarifs en vigueur.
- les résultats annuels de la qualité du service rendu par La Poste.

2. Donner accès à l'information sur les conditions de distribution du courrier.

La Poste offre à ses clients la possibilité d'accéder le jour même, en appelant le 3631 aux informations sur les conditions de distribution de leur courrier.

3. Proposer une deuxième présentation gratuite à domicile pour tout recommandé.

En cas de non-remise d'une lettre recommandée, les clients, informés par un avis de passage dans leur boîte aux lettres, peuvent appeler le 3631 avant 14h00 (le samedi avant 12h00) et bénéficier gratuitement le lendemain (le lundi, en cas d'appel le samedi) d'une seconde présentation à domicile de leur lettre recommandée par leur facteur. Cet engagement a été tenu à 95% en 2010. Un geste commercial a été réalisé systématiquement par La Poste en cas de non respect de ce service.

4. Améliorer le traitement des réclamations.

Pour toute réclamation à laquelle La Poste n'aurait pu répondre immédiatement, l'entreprise s'engage à transmettre sous 48h00 maximum un accusé de réception informant ses clients

⁶ <http://www.laposte.fr/>

⁷ <http://www.laposte.fr/Particulier/Utilisez-nos-outils-pratiques/Services-de-localisation/Un-bureau-de-poste>

⁸ <http://www.laposte.fr/Particulier/Utilisez-nos-outils-pratiques/Outils-et-documents/Trouvez-un-code-postal>

⁹ <http://courrierenfrance.laposte.fr/bal00selection.aspx>

¹⁰ <http://www.laposte.fr/Le-Groupe-La-Poste/Nous-connaître/Le-service-universel-postal>

des modalités de traitement de leur dossier et du délai maximum dans lequel ils recevront une réponse.

5. Réduire l'attente en bureaux de poste.

Dans les 1 000 bureaux les plus fréquentés, La Poste s'engage à réduire à moins de 8 minutes le temps d'attente moyen et à permettre aux clients de réaliser les opérations de dépôt/retrait Courrier-Colis ainsi que les opérations de retrait d'argent courant en moins de 5 minutes.

Pour atteindre ces objectifs, un grand programme d'amélioration de l'accueil et de réorganisation des bureaux de poste est mené (nombre d'automates renforcés, responsables d'accueil mis en place, horaires d'ouverture des bureaux de poste élargis dans les grandes agglomérations).

6. Faciliter la réexpédition ou la garde du courrier.

La Poste s'engage à mettre en œuvre la réexpédition et la garde du courrier en 48h en cas de souscription par internet. Si un dysfonctionnement est constaté, La Poste s'engage à rétablir le service dès le lendemain, quel que soit le mode de souscription.

Les « Engagements clients 2011 »

En janvier 2011, La Poste a décliné les engagements existants par grands types de clients et a pris de nouveaux engagements, au moyen de chartes d'engagements à destination des particuliers, des PME et petits professionnels, des grandes entreprises et des grands comptes stratégiques. (Voir les Chartes d'Engagements en annexe)

Ces chartes ont notamment été élaborées à partir d'une consultation publique lancée au début de l'année 2010 auprès de 70 000 clients et de leurs représentants qui ont exprimés leurs attentes en répondant à un questionnaire.

Une seconde phase de concertation a ensuite permis de définir les différents engagements attendus de La Poste avec les représentants des clients (CCI, chambres des métiers, MEDEF, CGPME, Cercle des Jeunes Dirigeants, fédérations professionnelles, associations de consommateurs...).

Dix engagements répondant spécifiquement aux attentes exprimées par chaque catégorie de clients ont donc été définis et adoptés. Ces engagements concernent notamment l'information et l'accessibilité des offres, le développement d'une relation client adaptée aux besoins de chaque type de clients, le rétablissement rapide des services en cas de dysfonctionnement, la préservation de l'environnement...

Plus spécifiquement dans sa « *Charte d'Engagements Clients à destination des Particuliers* » La Poste s'engage à :

1. Rendre ses principaux services accessibles sur internet 7j/7 et 24h/24h (envoi de courrier, petites marchandises et recommandés, conception et impression de timbres, réexpédition du courrier...)

2. Permettre à ses clients de déposer leur courrier dans des boîtes aux lettres à levée tardive implantées dans des lieux à fréquentation.

3. Mettre à la disposition de ses clients une carte de toutes les boîtes aux lettres, consultable sur Internet¹¹

¹¹ <http://courrierenfrance.laposte.fr/bal00selection.aspx>

4. En cas d'absence du client destinataire, **représenter gratuitement le lendemain au domicile de ses clients leur courrier remis contre signature** (lettre recommandée...) sur simple appel au 3631 le même jour avant 14h (avant 12h le samedi).

5. Mettre en œuvre en 48h une demande de réexpédition et de garde de courrier souscrites sur internet.

6. Informer ses clients sur la distribution du courrier au jour le jour sur simple appel au 3631 et, en cas de tournée non assurée, à l'effectuer le lendemain.

7. En cas de dysfonctionnement, **rétablir dès le lendemain le service réexpédition** de ses clients sur simple appel au 3631.

8. En cas de dysfonctionnement, **envoyer sous 48h un accusé de réception** informant ses clients du délai maximum dans lequel une réponse sera apportée, dans le cas où La Poste ne pourrait pas répondre immédiatement.

9. Distribuer en boîte aux lettres une fois par an une information sur les principaux services et tarifs de La Poste.

10. Réduire les émissions de CO₂, notamment en développant son parc de véhicules électriques.

Chaque année la satisfaction client par rapport à ces nouveaux engagements sera mesurée par un institut indépendant et les résultats seront rendus publics. Ces chartes évolutives, participent d'une démarche d'amélioration continue et sont adossées à une grande campagne de mobilisation interne autour de l'esprit de service.

Proposition n°28 :

L'offre « Mini Max » est disponible depuis le 15 décembre 2008 dans tous les bureaux de poste et depuis fin octobre 2010 sur le site internet « Mon Timbre En Ligne »¹²

La Poste a bien pris en compte les nouvelles demandes de l'ARCEP d'élargir les conditions de l'offre et réfléchit actuellement à l'évolution de la gamme afin de satisfaire davantage ses clients.

Proposition n° 29 :

Divers textes législatifs et réglementaires semblent accorder la même valeur probante au timbre à date (« le cachet de la poste faisant foi ») quel que soit l'opérateur postal ayant acheminé l'envoi. L'ARCEP va déterminer comment s'appliquent les dispositions liées au cachet de la poste compte tenu de la libéralisation postale et rendra ses conclusions d'ici au 30 mars 2011.

Question n° 8 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne les mentions figurant sur les envois postaux, ainsi que sa proposition.

La Poste souscrit à la proposition de l'Autorité de clarifier la situation du « cachet de la poste » mais s'interroge sur les moyens juridiques d'y parvenir.

La Poste souligne que le législateur a d'ores et déjà entrepris une démarche de clarification à ce sujet. Ainsi, le terme « cachet de la poste » a été remplacé par le terme de « cachet de l'opérateur postal », dans la proposition de loi de simplification et d'amélioration de la qualité

¹² [https://www.montimbrenligne.laposte.fr/?xts=422163&xtr=SEC-37-GOO-\[marque\]-\[A\]-{ifContent:C}{ifSearch:S}-\[keyword\]&xtdt=21572004](https://www.montimbrenligne.laposte.fr/?xts=422163&xtr=SEC-37-GOO-[marque]-[A]-{ifContent:C}{ifSearch:S}-[keyword]&xtdt=21572004)

du droit, adoptée par le Sénat le 14 décembre 2010, qui modifie notamment le code de procédure pénale.

La Poste souhaite en outre, attirer l'attention de l'Autorité sur sa proposition visant à ce que soit systématiquement apposée la date de prise en charge sur les envois postaux. Cette contrainte opérationnelle pourrait en effet constituer un coût supplémentaire important pour les opérateurs postaux.

Par ailleurs, La Poste comprend bien l'attachement des consommateurs à la mention du lieu de dépôt, cependant elle tient à souligner que cette apposition systématique sur tous les envois n'a aujourd'hui plus grand sens compte tenu de l'organisation industrielle d'acheminement du courrier. Cette contrainte opérationnelle pourrait également constituer un coût supplémentaire important pour les opérateurs postaux.

Proposition n° 30 :

L'ARCEP mènera, début 2011, une action d'information de tous les acteurs publics et privés concernés, pour leur rappeler qu'il n'existe pas de monopole de la lettre recommandée. En effet, tous les prestataires de service postaux, y compris ceux n'ayant pas besoin d'autorisation postale, tels notamment les «*expressistes* », peuvent proposer à leurs clients un service de lettre recommandée avec la même valeur probante, dès lors que cette offre permet d'attester du dépôt et de la distribution dans des conditions équivalentes à celles de l'arrêté du 7 février 2007 pris en application de l'article R. 2-1 du CPCE.

Question n° 9 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le principe d'égale valeur du recommandé, ainsi que sa proposition.

La Poste s'interroge sur la nature du droit applicable à une lettre recommandée qui n'aurait pas la qualité d'envoi postal dès lors que sa distribution ne serait pas assurée par un opérateur postal autorisé. Le droit postal comprend en effet un ensemble de textes, destinés à protéger les consommateurs (secret des correspondances, régime de responsabilité obligation d'information du client, identification de l'opérateur...), qui ne seraient plus applicables, dès lors qu'il ne s'agirait plus d'un envoi postal.

En outre, une lettre recommandée qui ne serait pas un envoi postal sortirait du champ de régulation de l'Autorité.