

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Arrêté du 12 septembre 2018 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2018, 2019 et 2020, 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

NOR : ECOI1812202A

Le ministre de l'économie et des finances,

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment l'article L. 2, le 4° de l'article L. 5-2 et l'article R. 1-1-8 ;

Vu l'avis n° 2018-0710 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 10 juillet 2018,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Les jours de dépôt et de distribution s'entendant en jours ouvrables, les indicateurs et objectifs de qualité de service assignés à La Poste sont définis dans le tableau en annexe.

Les mesures de la qualité de service correspondant à ces indicateurs et objectifs respectent les règles suivantes :

1° Les mesures de qualité de service de la Lettre prioritaire, de la Lettre verte et du courrier transfrontière communautaire sont effectuées conformément à la norme européenne EN 13850.

2° La mesure de la qualité de service de la Lettre recommandée est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée, auditable et s'appliquant à une base la plus exhaustive possible. Le délai d'acheminement est calculé en comparant, pour chaque envoi, d'une part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi lors de sa prise en charge par La Poste, et d'autre part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi de la première tentative de distribution.

3° La mesure de la qualité de service du Colissimo est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.

Art. 2. – La mesure du taux de mise en œuvre des contrats concernant le service de réexpédition dans les délais demandés par les clients est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.

Art. 3. – La mesure des indicateurs de qualité de service figurant à l'annexe 2 est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.

Art. 4. – L'arrêté du 22 juillet 2008 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 est abrogé.

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 est abrogé.

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 est abrogé.

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 est abrogé.

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 est abrogé.

Art. 5. – Le directeur général des entreprises est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 12 septembre 2018.

BRUNO LE MAIRE

ANNEXES

ANNEXE 1

OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE AU TITRE DE L'OFFRE DE SERVICE UNIVERSEL POSTAL
POUR 2018, 2019 ET 2020

	2018	2019	2020
	Objectifs	Objectifs	Objectifs
Lettre prioritaire			
Taux de distribution en J + 1	> 85 %	> 85 %	> 85 %
Lettre verte			
Taux de distribution en J + 2	94 %	94 %	94 %
Lettre recommandée			
Taux de distribution en J + 2	95 %	95 %	95 %
Délais excessifs pour les produits courrier égrené (Lettre prioritaire, Lettre verte, Lettre recommandée) au-delà de J + 4	< 1 %	< 1 %	< 1 %
Colissimo			
Taux de distribution en J + 2	91 %	91 %	91,5 %
Délais excessifs (distribution au-delà de J + 4)	< 1,5 %	< 1,5 %	< 1,5 %
Contrats de réexpédition			
Taux de mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais demandés par les clients	95 %	95 %	95 %

ANNEXE 2

INDICATEURS TIERS DE QUALITÉ DE SERVICE QUE LA POSTE EST TENUE DE MESURER
ET DE PUBLIER DANS LE TABLEAU DE BORD DU SERVICE UNIVERSEL POUR 2018, 2019 ET 2020

Taux de distribution de la Lettre prioritaire en J + 2.
 Taux de distribution de la Lettre verte en J + 3.
 Taux de distribution de la Lettre recommandée > J + 7.
 Avis de réception pour les envois de lettres recommandées entre particuliers en J + 2.
 Taux de distribution du courrier de gestion (G2) en J + 2.
 Taux de distribution du courrier de gestion (G4) en J + 4.
 Taux de distribution du marketing direct (MD7) en J + 7.
 Taux de rétablissement des contrats de réexpédition en 48 h.
 Taux de distribution du Courrier transfrontière export en J + 3.
 Taux de distribution du Courrier transfrontière export en J + 5.
 Nombre de réclamations Courrier en particulier sur la Lettre recommandée.
 Taux de recours Courrier.
 Taux d'indemnisation Courrier.
 Taux de réponse aux réclamations Courrier en 21 jours.
 Nombre de réclamations Colis.
 Taux de réponse aux réclamations Colis en 21 jours.
 Taux d'indemnisation Colis.