

Qualité du service universel postal : vers plus de transparence

Dans le cadre du service universel, l'Autorité s'assure que La Poste respecte ses obligations de qualité de service, et notamment qu'elle publie les mesures de qualité qu'elle effectue. Décryptage.

L'une des missions de l'Autorité consiste à veiller à la bonne fourniture du service universel postal. A ce titre, elle doit s'assurer que le prestataire du service universel désigné par la loi – La Poste – respecte ses objectifs en terme de qualité de service et que les utilisateurs de services postaux possèdent toute l'information nécessaire à ce sujet. L'Autorité veille ainsi à ce que La Poste procède périodiquement à des mesures de qualité de service qui sont portées à la connaissance des usagers.

Assurer la transparence de la qualité du service postal

Informar les usagers sur la qualité du service universel est un axe important de la politique postale européenne : des informations relatives à la qualité de service dans les différents pays sont notamment publiées par la Commission européenne dans une étude du WIK de 2006⁽¹⁾.

En France, l'ARCEP fait de la transparence de la qualité du service universel postal un axe de progrès important : un accord a été trouvé avec la Poste sur l'information à publier pour 2006.

ques et économiques de fournir une information nouvelle sur les thèmes concernés. L'ensemble de ces indicateurs enrichirait la version actuelle du tableau de bord du service universel.

Quels leviers d'action pour garantir la qualité de service ?

D'un pays à l'autre, les régulateurs utilisent de manière très variable les mesures de qualité de service. La directive postale européenne visent essentiellement à garantir la transparence dans le contrôle de la qualité du service universel postal ;

tions financières à Royal Mail s'il n'atteint pas ses objectifs de qualité de service (18 objectifs portant principalement sur les délais d'acheminement). Dans le même esprit, au Portugal, le régulateur (Anacom) peut limiter une hausse tarifaire demandée par l'opérateur en charge du service universel (CTT) dans le cadre de son *price-cap*. Il y a donc un lien entre résultats en matière de qualité de service et évolutions tarifaires de l'opérateur postal.

Une autre approche pour inciter à une meilleure qualité de service possible consiste à enga-

ger la responsabilité de l'opérateur. Ainsi, en France, une convention engage la responsabilité de La Poste dans le cadre de la distribution de la presse. En effet, dans ce domaine particulier, les accords Etat/Presse/Poste⁽⁵⁾ prévoient que les éditeurs puissent, sous certaines conditions, bénéficier d'une indemnisation de la Poste en cas de non respect des objectifs de qualité de service fixés.



Pour les usagers, qualité rime avec rapidité et fiabilité

Différentes études sur les besoins et attentes des usagers de courrier égrené (entreprises et ménages), et notamment l'étude TNS-Sofres commandée par l'Autorité, ont montré l'importance majeure que revêt la rapidité des prestations. Il ressort

notamment une très forte attente pour une livraison des lettres prioritaires en J+1 et des colis en J+2 quels que soient les départements d'origine et de destination. Cette étude confirme également l'importance de la fiabilité puisque les utilisateurs de services

postaux en France utilisent fréquemment le recommandé dans le but d'améliorer la sécurité d'envois importants. L'accessibilité du réseau postal pour l'envoi et/ou le retrait des colis et des recommandés ressort aussi dans les préférences des utilisateurs.

Elle porte essentiellement sur les délais d'acheminement (lettre prioritaire égrenée, courrier transfrontière communautaire import et export et « Colissimo guichet »), l'accessibilité (couverture du territoire, accès des personnes handicapées) ainsi que sur le traitement des réclamations⁽²⁾.

Afin de déterminer si l'information aujourd'hui disponible est satisfaisante, l'Autorité mène actuellement jusqu'à septembre une consultation publique sur les éventuels besoins et attentes complémentaires des usagers⁽³⁾. En fonction des résultats de la consultation, l'Autorité examinera avec La Poste les possibilités techni-

elle stipule que les Etats membres doivent « veiller à ce que des normes en matière de qualité du service soient fixées et publiées pour le service universel en vue d'assurer un service postal de bonne qualité⁽⁴⁾ ». Mais elles ne précisent pas quelle doit être la réponse appropriée lorsque le prestataire du service universel ne parvient pas à atteindre les objectifs de qualité de service qui lui ont été fixés.

Dans certains pays européens, des moyens coercitifs peuvent être mis en œuvre lorsque le prestataire du service universel n'atteint pas ses objectifs. Ainsi, au Royaume-Uni, le régulateur des postes (Postcomm) peut appliquer des sanc-

S'assurer que la mesure de la qualité de service est fiable

Afin de mener à bien ces deux missions de contrôle de la qualité et de la diffusion de l'information, l'Autorité doit s'assurer que les mesures qui sont réalisées et qui lui sont fournies par La Poste sont fiables.

L'Autorité a ainsi commandé à un cabinet indépendant, Ernst & Young, un audit du système de mesure de la qualité de service de la lettre domestique prioritaire égrenée en 2005. Outre son rôle de contrôle, ce type d'audit permet également d'améliorer les enquêtes de qualité de service, dans le cadre d'un travail mené en commun par La Poste et l'ARCEP. L'Autorité restera impliquée dans le suivi de cette mesure. ■

⁽¹⁾ Principaux développements du secteur postal (2004-2006), WIK Consult GmbH, mai 2006.

⁽²⁾ Cf. http://laposte-portail.cvf.fr/IMG/ppt/liste_des_produits_du_SU_version_24-04-2007.ppt

⁽³⁾ Disponible sur http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-su-poste-130607.pdf

⁽⁴⁾ Cf. article 16 de la directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service.

⁽⁵⁾ Accords « Paul » du 22 juillet 2004.