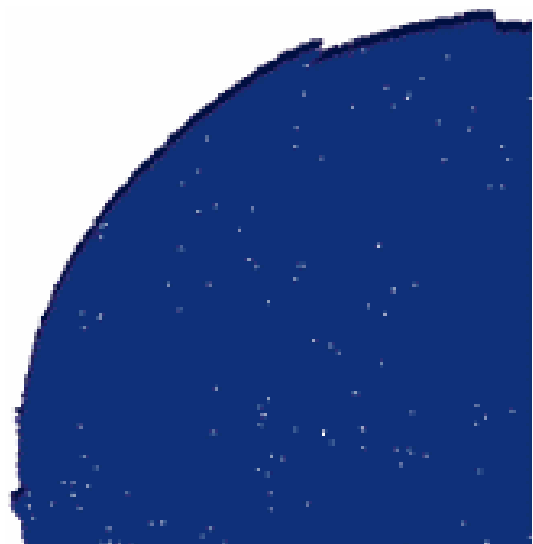


Consultation sur les informations relatives  
à la qualité du service universel postal

---

*Consultation du 13 juin au 14 septembre 2007*

**Prolongation jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre 2007**



**Résumé :**

**L’Autorité a pour mission de veiller à la fourniture du service universel postal. A ce titre, elle s’assure que la qualité des prestations est satisfaisante et que les usagers possèdent toute l’information nécessaire. L’Autorité s’assure également que le prestataire du service universel procède périodiquement à des mesures de qualité de service qui sont portées à sa connaissance et à celle des usagers.**

**C’est dans ce cadre que l’Autorité a choisi de mener une consultation publique sur les éventuels besoins et attentes complémentaires des utilisateurs de services postaux afin de déterminer si l’information aujourd’hui disponible est satisfaisante ou si elle doit être complétée par de nouveaux indicateurs.**

**Il existe un certain nombre d’études sur les besoins des usagers résidentiels et professionnels ainsi que sur l’appréciation qu’ils portent sur le service postal. En particulier, l’Autorité a fait réaliser une étude TNS-SOFRES sur ce sujet. Les pays voisins ont également des pratiques d’évaluation du service universel.**

**A partir de ces éléments déjà connus et des propositions que feront les utilisateurs de services postaux en répondant à cette consultation, l’Autorité examinera avec La Poste les possibilités de compléter leur information dans les domaines concernés. De nouvelles mesures seront donc progressivement mises en place en fonction de leur caractère souhaitable, d’une part, et de leur faisabilité technique et économique d’autre part.**

## 1. OBJET DE CETTE CONSULTATION

### 1.1. Le service universel postal

La Poste est le prestataire du service universel postal. Le service universel comprend la collecte et la distribution de lettres et de colis chaque jour ouvrable sur tout le territoire. Une information sur les tarifs et caractéristiques des produits et services qui sont fournis par La Poste et qui relèvent du service universel est disponible grâce au catalogue du service universel téléchargeable sur le site internet de La Poste : <http://www.laposte.fr>.

Selon la loi, le service universel postal garantit à tous les usagers que la levée et la distribution du courrier sont assurées tous les jours ouvrables. En France, La Poste est désignée par la loi comme étant le prestataire du service universel.

A ce titre, elle offre un catalogue de services<sup>1</sup> comprenant notamment :

- des lettres prioritaires et économiques, domestiques et internationales ;
- l'envoi des colis en « Colissimo guichet » déposés dans les bureaux de poste ;
- des lettres et des colis recommandés et à valeur déclarée.

La garde du courrier au bureau de Poste et la réexpédition font également partie du service universel.

Les tarifs doivent être abordables et un tarif unique à destination de tout le territoire (péréquation géographique) est requis pour les lettres qui relèvent du monopole postal, c'est à dire les lettres de moins de 50g. Cette dernière obligation ne s'applique toutefois pas aux envois en nombre.

### 1.2. L'importance du suivi du service universel

Aujourd'hui, d'autres medias de communication ont supplanté la lettre dans la relation interpersonnelle<sup>2</sup>. Toutefois, cela n'a pas diminué l'importance du service universel postal pour les entreprises et les particuliers que l'on pense par exemple :

- au fait que 42 % des ménages envoient au moins une lettre par semaine (étude ARCEP/TNS SOFRES, 2005) ;
- au développement des envois de colis par les ménages, notamment dû au succès du commerce en ligne entre particuliers ;
- à l'importance du recommandé dans la vie judiciaire et donc à l'égalité des citoyens devant la justice.

La diffusion d'une information fiable sur la qualité de ce service universel postal est donc importante pour l'ensemble de la population.

<sup>1</sup> [http://www.laposte.fr/groupe\\_poste\\_nous\\_connaitre\\_service\\_universel\\_postal\\_16.html](http://www.laposte.fr/groupe_poste_nous_connaitre_service_universel_postal_16.html)

<sup>2</sup> On estime d'ailleurs que les envois entre particuliers ne représentent plus que 5% du trafic postal

### 1.3. Situation en France et en Europe

Dans la plupart des autres pays européens, les opérateurs postaux en charge du service universel communiquent des résultats de qualité de service. Cette information est rendue publique dans un document prévu à cet effet ou tout au moins dans une partie dédiée de leur rapport annuel. Il en ressort une information souvent utile et de bonne qualité pour l'utilisateur (annexe 1).

Dans les publications étrangères, une première catégorie d'indicateurs porte sur la mesure des délais d'acheminement ainsi que sur les pertes. Leur mesure peut provenir d'études reposant sur l'envoi de courriers test ou des systèmes d'information des opérateurs. L'information sur les délais d'acheminement qui est rendue publique dans les autres pays européens comprend fréquemment une large variété d'indicateurs pouvant être éventuellement croisés par route et par période de l'année.

Une seconde catégorie d'indicateurs concernent d'autres thèmes tels que la commodité (par exemple les délais d'attente en bureau de poste au Portugal), la continuité du service (par exemple le pourcentage de tournées de facteur non assurées en Grande-Bretagne) ou encore l'accessibilité (par exemple la distance séparant les utilisateurs de services postaux des bureaux de poste en Belgique). L'évaluation de tels indicateurs est moins immédiate que dans le cas de la mesure de délais d'acheminement et nécessite la mise en place d'outils spécifiques de mesure.

En France, un certain nombre d'informations sur les délais d'acheminement des prestations relevant du service universel ainsi que sur le niveau des réclamations ont d'ores et déjà été rendues publiques (annexe 2 sur le tableau de bord publié par La Poste). Il s'agit essentiellement des délais d'acheminement de la lettre prioritaire égrenée, du courrier transfrontière communautaire import et export et des « Colissimo guichet ». Des indicateurs sur le traitement des réclamations sont également publiés.

Les indicateurs publiés au titre de l'année 2007 devront également comprendre :

- les délais d'acheminement des envois recommandés ;
- les délais d'acheminement des accusés de réception ;
- le taux de pertes et de délais aberrants des envois recommandés ;
- le taux de pertes et de délais aberrants des « Colissimo guichet » ;
- la satisfaction des réclamants vis-à-vis de la prise en charge de leur réclamation.

Enfin l'Autorité estime que les informations suivantes (publiées par ailleurs par La Poste) complèteraient utilement le tableau de bord actuel :

- les délais d'acheminement du courrier industriel (le courrier en nombre émis par de grands émetteurs) ;
- les délais d'acheminement de la presse.

### 1.4. Démarche de l'Autorité

Conformément aux articles L.5-2 et R.1-1-8 du code des postes et communications électroniques, l'Autorité s'assure que La Poste remplit correctement ses missions de service universel, notamment en ce qui concerne le respect des objectifs de qualité de service fixés par le ministre chargé des postes (annexe 3). L'Autorité s'assure également que le prestataire

du service universel procède périodiquement à des mesures de qualité de service qui sont portées à sa connaissance et à celle des usagers.

C'est dans ce cadre que l'Autorité a choisi de mener une consultation publique sur les éventuels besoins et attentes complémentaires des utilisateurs de services postaux afin de déterminer si l'information aujourd'hui disponible est satisfaisante ou si elle doit être complétée par de nouveaux indicateurs.

Un travail d'analyse, réalisé par l'Autorité sur la base de différents éléments publics, a permis de définir une première représentation des attentes des usagers. L'Autorité leur soumet les résultats de ces travaux et souhaite recueillir leur avis sur le sujet. Les utilisateurs de services postaux sont également invités à donner leur point de vue sur le format de publication souhaitable, la fréquence de la publication et la publicité qui devrait être donnée aux indicateurs retenus.

**L'objet de cette consultation est donc de recueillir l'avis des représentants des acteurs intéressés afin d'assurer que l'information rendue publique soit autant que possible conforme à leurs attentes. Des discussions s'ouvriront ensuite avec La Poste pour examiner la faisabilité technique et financière des indicateurs qui auront été identifiés comme étant souhaitables.**

Les contributions à la présente consultation publique devront parvenir à l'Autorité le 14/09/2007 au plus tard. Ces contributions pourront être transmises au choix :

à l'adresse suivante :

A l'attention de Julien Coulier  
Service de la Régulation Postale  
ARCEP  
7, square Max Hymans  
75730 Paris Cedex 15

ou par courriel à

[qualite-sup@arcep.fr](mailto:qualite-sup@arcep.fr)

L'Autorité publiera sur son site Internet tout ou partie des contributions reçues sauf avis contraire des contributeurs.

Par ailleurs, une réunion avec les associations représentatives des consommateurs sera organisée.

Le calendrier est le suivant :

- 13/06/2007 : publication de la consultation ;
- Avant le 15/07/2007 : réunion avec les associations de consommateurs ;
- 14/09/2007 : retour des contributions ;
- 28/09/2007 : synthèse des résultats.

## 2. QUELLES INFORMATIONS SUR LA QUALITE DU SERVICE UNIVERSEL ?

L'examen des documents existants sur les besoins des usagers de courrier (présentés en annexe 4) permet d'identifier différents thèmes.

### 2.1. Les délais d'acheminement

Les objectifs de qualité de service fixés par le cadre réglementaire sont essentiellement des objectifs concernant les délais d'acheminement. Cette dimension est donc la plus suivie et constitue le socle de l'information communiquée aux usagers par les opérateurs postaux.

En effet, différentes études et notamment l'étude ARCEP/TNS-SOFRES<sup>3</sup> commanditée par l'Autorité, ont montré l'importance majeure que revêt la rapidité des prestations pour les utilisateurs de courrier égrené (entreprises et ménages). 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. L'étude La Poste/BVA montre par ailleurs que les usagers ont connaissance des délais d'acheminement et des tarifs associés aux différentes prestations. Le rapport 2004 du médiateur du service universel postal pointe également le fait que la durée d'acheminement des accusés de réception pour les recommandés est souvent jugée trop longue au regard du prix du service. Les résultats de la consultation publique menée par la Commission européenne<sup>4</sup> confirment ce résultat d'une attente générale de rapidité. Il est intéressant de noter que l'étude réalisée par le magazine UFC-Que Choisir pointe une certaine insatisfaction des utilisateurs de services postaux à ce sujet<sup>5</sup>.

Dans ce contexte d'une attente importante des usagers vis-à-vis de la rapidité des prestations, l'Autorité souhaite recueillir leur sentiment sur ce point. En particulier, l'information existante est-elle suffisante ou d'autres éléments devraient-ils être considérés ?

**Au vu de ce qui précède et selon des modalités ainsi que des priorités à définir, il se pose la question de l'utilité éventuelle d'un supplément d'information dans les domaines suivants :**

⇒ **Pour la lettre prioritaire :**

- **la qualité de service par zone d'arrivée (segmentation géographique à déterminer en fonction de ce que la mesure rend possible) afin que les utilisateurs de services postaux sachent quelle est la probabilité que leur courrier arrive en J+1 en fonction de la zone dans laquelle se trouve le destinataire ?**
- **la qualité de service pour quelques croisements entre zones géographiques et périodes (par exemple du sud de la France vers le nord en été) ?**
- **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 ?**

<sup>3</sup> [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr) rubrique « secteur postal »

<sup>4</sup> Site [www.europa.int](http://www.europa.int) de la commission européenne

<sup>5</sup> Que Choisir n°436, avril 2006

- ⇒ **Pour les colis « Colissimo guichet » relevant du service universel :**
  - **la qualité de service par zone d'arrivée (segmentation géographique à déterminer en fonction de ce que la mesure rend possible) afin que les usagers sachent quelle est la probabilité que leur colis arrive en J+2 en fonction de la zone du destinataire ?**
  
- ⇒ **Pour la presse :**
  - **la qualité de service de la presse urgente pour laquelle la fiabilité des délais est particulièrement importante ?**

## 2.2. Distribution

En 2005, la distribution (le processus de remise du courrier au destinataire) était la première source des litiges traités par le médiateur du groupe La Poste en ce qui concerne le courrier et la seconde pour le colis. Toutefois, le suivi de cet aspect de la prestation postale par le biais d'un indicateur n'est *a priori* pas aisé car les éventuels dysfonctionnements relèvent de questions très variées (raccordement au réseau, lieu d'implantation des boîtes aux lettres, problèmes d'adressage, organisation des tournées, remplacement en cas d'absence du titulaire pour congés ou maladie, etc...). La qualité de la distribution pourrait donc être suivie, d'une part, par le biais d'un indicateur global de satisfaction par sondage et d'autre part, par la mesure du pourcentage de tournées non assurées.

**Au vu de ce qui précède et selon des modalités ainsi que des priorités à définir, il se pose la question de l'utilité éventuelle d'un supplément d'information dans les domaines suivants :**

- **La satisfaction globale vis-à-vis du service de distribution ?**
- **Le pourcentage de tournées non assurées ?**

## 2.3. Commodité/accessibilité

L'étude ARCEP/TNS-SOFRES a également montré l'importance de la commodité et de l'accessibilité du réseau postal. Ces points peuvent notamment faire l'objet d'un suivi à travers les heures limites de levée, les délais moyens d'attente au guichet.

L'enquête de la Commission européenne montre par ailleurs que la localisation des boîtes à lettres est un point important pour les utilisateurs de services postaux, notamment pour les personnes âgées. Le nombre de points de contact et l'information sur leur localisation pourraient donc également faire l'objet d'une publicité. En s'inspirant d'une étude britannique récente<sup>6</sup>, cette dimension pourrait par exemple être approchée à travers un ou plusieurs indicateurs parmi les suivants : le nombre de kilomètres séparant les usagers des points de contact, le nombre de personnes à mobilité réduite aux alentours des points de contact, l'accessibilité par les transports en commun ou encore le temps de trajet moyen.

---

<sup>6</sup> Stakeholder Consultation, *Research study conducted for Postwatch by Ipsos Mori*, janvier 2007, disponible sur le site de Postwatch : <http://www.postwatch.co.uk>

L'heure limite de dépôt revêt une importance particulière car elle a un impact direct sur le délai d'acheminement. En effet, dans le cas d'une qualité de service en J+1, une lettre postée un mardi à 17 heures n'arrivera pas le même jour selon que la collecte est à 16 heures ou à 18 heures :

- si la collecte est à 16 heures, elle ne sera relevée et traitée que le lendemain (mercredi) et arrivera le surlendemain (jeudi). Toutefois, elle sera considérée comme ayant été traitée en J+1 car elle sera arrivée le lendemain du jour où elle a été collectée par La Poste (mercredi) ;
- si la collecte est à 18 heures, elle sera relevée le jour même (mardi) et sera distribuée le lendemain (mercredi).

Ainsi, l'heure de collecte a une importance certaine sur les délais d'acheminement ressentis par les utilisateurs de services postaux. Le service en J+1, auquel ils attachent une grande importance, est d'autant plus difficile d'accès que cette heure de collecte est tôt.

**Au vu de ce qui précède et selon des modalités ainsi que des priorités à définir, il se pose la question de l'utilité éventuelle d'un supplément d'information dans les domaines suivants :**

- **la répartition des heures de dépôt suivant une échelle croissante d'heures de mise à disposition ?**
- **le nombre de points de dépôt ?**
- **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) ?**

#### 2.4. Pertes

Les litiges liés aux pertes, même si leur importance décroît proportionnellement aux autres, représentent un des postes principaux des dossiers traités par le médiateur du groupe La Poste. La consultation publique menée par la Commission européenne montre que la demande de fiabilité est importante. L'étude ARCEP/TNS-SOFRES confirme indirectement ce point étant donné que les utilisateurs de services postaux en France utilisent fréquemment le recommandé dans le but d'améliorer la sécurité des envois importants. Par ailleurs, selon l'étude menée par UFC-Que Choisir, 5 % des utilisateurs se plaignent de pertes fréquentes de colis. Les différentes sources d'informations convergent donc pour montrer que la fiabilité des envois est un point auquel les utilisateurs attachent une grande importance et qui peut prêter à débat.

Il n'est *a priori* pas possible de mesurer les pertes pour les lettres « classiques » qui ne font pas l'objet d'un enregistrement ou de formalités lors de leur dépôt et/ou de leur distribution. Une estimation est toutefois plus aisée pour les envois faisant l'objet d'un suivi ou de procédures de dépôt et de remise comme les recommandés. Ainsi le tableau de bord publié par La Poste devra inclure au titre des indicateurs produits pour 2007, le taux de pertes et de délais aberrants des envois recommandés et des « Colissimo guichet ».

**Sur ce thème des pertes, la publication d'informations concernant les recommandés et les « Colissimo guichet » est prévue pour l'année 2007. L'Autorité souhaiterait recevoir l'opinion des usagers sur le dispositif qui se met en place.**



## 2.5. Le traitement des réclamations

La publication du nombre des réclamations et de la façon dont elles ont été traitées permet de renseigner les utilisateurs de services postaux sur les produits du service universel qui ont fait l'objet de plaintes, sur l'efficacité du système de traitement des réclamations et sur les suites qui sont données. Les réclamations sont une source d'informations devant également permettre au prestataire du service universel d'identifier certains dysfonctionnements et d'y remédier.

Par ailleurs, l'objet d'un système de réclamations est de régler les litiges et insatisfactions. Son évaluation pourrait donc refléter la satisfaction des usagers vis-à-vis de la prise en charge de leur réclamation.

**Au vu de ce qui précède et selon des modalités ainsi que des priorités à définir, il se pose la question de l'utilité éventuelle d'un supplément d'information dans les domaines suivants :**

- **les montants moyens d'indemnisation par types d'affaires ?**
- **les actions qui ont été entreprises afin d'améliorer la qualité du service universel grâce aux informations fournies par les réclamations ?**

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

**Tout en tenant compte de la faisabilité technique et économique des indicateurs de qualité de service qu'elle demande à La Poste, l'Autorité est attentive aux besoins des utilisateurs de services postaux et souhaite rendre publique une information utile et suffisante.** A travers ces éléments, l'Autorité a entrepris de mettre en évidence les informations sur le service universel qui pourraient utilement être suivies et rendues publiques.

**Elle est à l'écoute des usagers et, à l'aide des éléments figurant ci-dessus, elle souhaite recueillir leurs réponses aux questions suivantes :**

- **l'Autorité a relevé plusieurs thèmes liés à différentes composantes du service universel : délais d'acheminement, distribution, commodité / accessibilité, pertes, réclamations.**
  - **quelle est l'importance des différents thèmes les uns par rapport aux autres et pourquoi ?**
  - **avec quels indicateurs ces thèmes devraient-ils être abordés ?**
  - **quels autres thèmes devraient être abordés ?**
- **quels sont les éventuels autres thèmes qu'il serait pertinent de retenir ?**
- **quelle doit être la périodicité d'une publication sur la qualité du service universel postal et quelle doit être le format de publication?**
- **quels autres éléments pourraient être utiles pour assurer la transparence du service universel ?**

En fonction des résultats de la consultation, l'Autorité examinera avec La Poste les conditions techniques et financières permettant de développer le caractère fiable, régulier et auditable de

l'information fournie dans les domaines concernés. L'ensemble de ces indicateurs enrichirait la version actuelle du tableau de bord du service universel.

## **ANNEXE 1: PUBLICATION DES RESULTATS DE QUALITE DE SERVICE : PRATIQUES DES AUTRES PAYS EUROPEENS**

### ***L'Espagne : 6 indicateurs publiés par Correos***

Dans son rapport annuel 2005, Correos publie des résultats de qualité de service dans une partie dédiée de son rapport annuel comprenant :

- lettre prioritaire (80,3 %) ;
- recommandé en J+2 (88,8 %) ;
- marketing direct en J+4 (81,5 %) ;
- recommandé « express » en J+1 (92,8 %) ;
- lettre « express » en J+1 (91,7 %) ;
- colis en J+4 (47,8 %).

### ***Le Portugal***

CTT publie dans des espaces dédiés à la qualité de service dans son rapport annuel et sur son site Internet les résultats annuels de 2005 pour les indicateurs suivants :

- lettre normale délivrée en 3 jours (97,20 %) ;
- lettre normale délivrée en 15 jours (99,89 %) ;
- lettre prioritaire délivrée le lendemain (95,6 %) ;
- lettre prioritaire délivrée en 2 jours (93,1 %) ;
- lettre prioritaire délivrée en 10 jours (99,86 %) ;
- presse délivrée sous 3 jours (96 %) ;
- courrier international délivré sous 3 jours (94 %) ;
- courrier international délivré sous 5 jours (93,5 %) ;
- recommandé délivré sous 3 jours (91,7 %) ;
- délai d'attente guichet inférieurs à 10 minutes (92,3 %).

### ***Irlande : des délais d'acheminement mesurés sur différents flux géographiques***

Le régulateur publie les résultats trimestriellement et annuellement. An Post doit les afficher « de façon visible » dans les bureaux de poste. La publication distingue différents flux géographiques. Les chiffres pour l'année 2006 sont les suivants :

- de Dublin vers l'ensemble de l'Irlande (70 %) ;
- de la province vers l'ensemble de l'Irlande (75 %) ;
- de la province vers Dublin (70 %) ;
- de la province vers la province (77 %) ;
- ensemble pour le pays (72 %).

Le pourcentage de lettres prioritaires distribuées en J+3 est également renseigné (97 %).

Le régulateur irlandais publie également des informations croisées par périodes de l'année et par routes dans un document dédié à la QS.

### **Grande-Bretagne : de nombreux indicateurs**

En Grande-Bretagne, Royal Mail publie des chiffres de qualité de service pour un grand nombre d'indicateurs couvrant la quasi-totalité de l'offre de service universel postal de Royal Mail. De plus, les résultats de qualité de service pour la lettre prioritaire sont fournis pour les différents codes postaux de destination. Ainsi, les utilisateurs de services postaux connaissent de manière précise la qualité de service en fonction des zones géographiques où sont distribuées les lettres.

Au-delà des délais d'acheminement un certain nombre d'informations complémentaires sont fournies :

- le pourcentage de points de collecte relevés chaque jour (99,94 %) ;
- le pourcentage de tournées de distribution assurées chaque jour (99,98 %) ;
- le pourcentage d'envois correctement distribués (99,63 %).

En 2004, une étude complémentaire publiée par Postwatch a fourni un certain nombre d'indicateurs complémentaires sur la base de la perception des utilisateurs de services postaux :

- le pourcentage d'opinions favorables vis-à-vis de Royal Mail ;
- l'opinion des utilisateurs vis à vis de l'évolution de la qualité globale du service fourni par Royal Mail ;
- le pourcentage des usagers déclarant une perte de courrier ;
- la perception des usagers pour ce qui concerne la fiabilité du service ;
- la qualité de l'accès à l'information ;
- le rapport qualité/prix ;
- la flexibilité ;
- la compréhension des besoins des utilisateurs ;
- la faculté à fournir le service attendu.

## ANNEXE 2 : SYNTHÈSE DES INFORMATIONS DÉJÀ RENDUES PUBLIQUES

La Poste vient de communiquer les résultats de la qualité du service universel pour l'année 2006. Cette information est disponible à la fin du catalogue du service universel postal téléchargeable sur le site de La Poste.

Chiffres de qualité de service pour les années 2004, 2005 et 2006			
	2004	2005	2006
% de lettres prioritaires égrenées délivrées en J+1	75,7	79,1	81,2
% de lettres prioritaires égrenées délivrées au-delà de J+2	5,9	4,6	2,8
% de courrier transfrontière communautaire import délivré en J+3	94	95	95,9
% de courrier transfrontière communautaire export délivré en J+3	91,2	93	94
% de courrier transfrontière communautaire import délivré en J+5	98,7	99,1	99,3
% de courrier transfrontière communautaire export délivré en J+5	97,8	98,5	98,7
% de Colissimos guichet délivrés en J+2	81,7	83,8	84,1
% de Colissimos guichet délivrés en J+3	91,7	92,2	95,5
% de Colissimos guichet délivrés en J+4		∅	98,5

La mesure des délais d'acheminement de la lettre prioritaire est mise en œuvre sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13850. La mesure, réalisée par l'IFOP, porte sur 1 million de lettres annuelles échangées entre plus de 5 000 panélistes.

La mesure des délais d'acheminement du courrier transfrontière communautaire est réalisée par IPC et Research International sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13850. La mesure des délais d'acheminement de la gamme « Colissimo guichet » provient du système d'information de La Poste. En effet, ces colis sont systématiquement suivis et font l'objet d'un enregistrement exhaustif.

% de la population à moins de 10 km du point de contact le plus proche	99,9
--	------

Les contraintes d'accessibilité au titre du service universel imposent à La Poste « qu'au moins 99 % de la population nationale soit à moins de 10 kilomètres d'un point de contact ».

La Poste satisfait pleinement à cette contrainte puisque en 2005, son réseau de points de contact permettait à 99,9 % de la population d'être à moins de 10 kilomètres.

Les calculs d'accessibilité sont réalisés à partir d'un zonage du territoire. L'ensemble de la métropole est découpé en 276 000 zones élémentaires appelées îlots. A chaque îlot, correspond un nombre d'habitants et de points de contact, ainsi que leur position géographique. Cet ensemble de données géographiques permet les calculs de distances entre points de contact et population et donc le calcul des critères d'accessibilité eux-mêmes.

% de bureaux de poste équipés d'un accès handicapé	60
--	----

Chacun des bureaux de poste qui sont nouvellement construits ou qui font l'objet de réhabilitation sont aménagés de manière à être rendus accessibles aux personnes atteintes d'un handicap moteur ou cognitif<sup>7</sup>.

Les autres bureaux de poste, c'est-à-dire, les bureaux de poste existants et sans projet de réhabilitation seront mis aux normes d'accessibilité avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015<sup>8</sup>.

<b>Traitement des réclamations pour l'année 2006</b>				
	<b>Courrier</b>	<b>Colis</b>	<b>Lettre recommandée</b>	<b>Réseau</b> <i>Accessibilité, accueil, information en bureau de poste</i>
Nombre de réclamations	591 252	468 819	183 412	26 099
% de réclamations par rapport au flux total	Environ 0,003	1,18	∅	<i>Réponses systématiquement données dans un délai de 48 heures</i>
% de réponses données dans un délai de 21 jours	90	95	∅	
% de réponses données dans un délai de 30 jours	94	∅	∅	
% de réclamations donnant lieu à indemnisation	7,7	74,7	∅	

Les travaux menés avec La Poste ont permis de rendre publiques des informations relatives à la qualité de service et de s'inscrire dans une logique dynamique devant permettre le développement et la publication de nouveaux indicateurs de qualité de service pour l'année 2007. Il s'agit :

- des délais d'acheminement des envois recommandés ;
- des délais d'acheminement des accusés de réception ;
- des taux de perte des envois recommandés ;
- du taux de satisfaction des réclamants vis-à-vis de la prise en charge de leur réclamation.

<sup>7</sup> Les critères d'accessibilité répondent à ceux prévus par l'arrêté du 17 mai 2006 qui définit les caractéristiques techniques relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées lors de la construction ou de la création d'établissements recevant du public, des installations ouvertes au public, et des bâtiments d'habitation.

<sup>8</sup> Date limite à laquelle les établissements recevant du public devront avoir diagnostiqué les travaux nécessaires à la mise en conformité des normes d'accessibilité prévues par le même arrêté du 17 mai 2006.

## ANNEXE 3 : LE CADRE REGLEMENTAIRE

### 1°) Les textes en vigueur

**La directive postale**, qui organise les bases de la régulation postale en matière de suivi de la qualité de service et des réclamations, précise que les États membres veillent à ce qu'un rapport de performance rende public les résultats en matière de QS ainsi que le volume des réclamations et leur traitement. De plus, les autorités réglementaires nationales veillent à ce qu'un contrôle indépendant des performances en matière de qualité des services soit réalisé et que des mesures correctrices soient prises au besoin.

**L'article R.1-1-8 du Code des Postes et Communications Électroniques** précise que le ministre chargé des postes, après avoir mis le prestataire du service universel en mesure de présenter ses observations et après avoir recueilli l'avis de l'Autorité et de la Commission supérieure du service public des postes et communications électroniques, arrête des objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel qu'il détermine. Ces objectifs portent sur la rapidité et la fiabilité avec lesquelles ces prestations sont assurées.

Le prestataire du service universel procède périodiquement à des mesures de la qualité des services en recourant à des méthodes normalisées sur le plan européen ou national. Les résultats de ces mesures sont portés à la connaissance des usagers et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

**Le Code des Postes et Communications Électroniques, et notamment ses articles R.1 à R. 1-1-8**, précise également que le service universel garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminées. La loi précise donc une contrainte d'uniformité de la qualité du service universel dans le temps et dans l'espace.

### 2°) Publication des chiffres de qualité de service

Les articles 16 et 19 de la directive précisent que les résultats du contrôle de qualité de service doivent être publiés dans un rapport annuel dédié. La nature exacte des informations n'est pas précisée et est donc *de facto* laissée à l'appréciation des États membres. Seule, la publication des résultats du courrier égrené prioritaire est fixée par la norme EN13850 rendue obligatoire par le Comité de la directive postale. La loi du 20 mai 2005 précise que l'ARCEP fait réaliser annuellement une étude de qualité de service dont elle publie les résultats.

### 3°) Réclamations

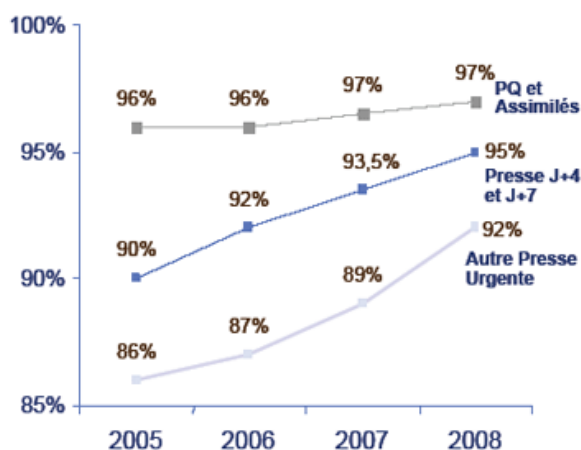
L'article 19 de la directive postale précise que les États membres veillent à ce que des procédures transparentes, simples et peu onéreuses soient mises en place pour le traitement des réclamations des utilisateurs de services postaux, notamment en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des normes de qualité de service. Ce même article précise également que les États membres veillent à ce que les prestataires du service universel publient avec le rapport annuel sur le contrôle de leurs performances, des informations sur le nombre de réclamations et la façon dont elles ont été traitées. La norme EN 14012 adoptée par le CEN en 2002 précise, d'une part, les modalités de traitement des réclamations et, d'autre part, les modalités de publication de rapports statistiques.

4°) Les objectifs : les engagements du contrat de plan et les accords « Paul »

Dans l'attente d'objectifs de qualité de service fixés par arrêté du ministre, les engagements de La Poste vis-à-vis de l'État reposent aujourd'hui sur une base contractuelle via le Contrat de plan. Ce document prévoit des objectifs de qualité de service pour l'année 2007 devant faire l'objet d'un suivi de la part du Ministère.

Flux	Objectif 2007	Norme de mesure
Lettre	85 % en J+1 Mois de 5% au delà	Norme EN 13850 à partir de 2004
Colissimo J+2	90 % en J+2	Norme européenne dès son adoption Auparavant mesure interne, informatique, auditable
Courrier transfrontière communautaire J+3	85 % en J+3 97 % en J+5	EN 13850 à partir de 2005
Traitement des réclamations	Application de la norme avant la fin du contrat	EN 14012
Lettre recommandé	Application de la norme avant la fin du contrat	PrEN 14137

Les accords Etat/Presse/Poste dits « Accords Paul » prévoient la fixation d'objectifs de qualité de service. Leur non-réalisation permet aux éditeurs de bénéficier d'une compensation.



5°) Le service universel postal

Conformément au décret n° 2007-29 du 5 janvier 2007, le service universel postal correspond à une offre de services postaux devant être fournie de manière permanente en tout point du territoire. La Poste en est le prestataire.

La liste des produits et services postaux devant être fournis au titre du service universel est fixée par décret. Elle comprend l'offre des services d'envois postaux nationaux et transfrontaliers suivants :

- a) Les services d'envois de correspondance pesant au plus 2 kg comprenant :
  - 1° les services d'envois ordinaires égrenés ou en nombre, les services d'envois nationaux égrenés incluant des services d'envois prioritaires et non prioritaires ;
  - 2° les services d'envois recommandés avec ou sans avis de réception ;



- b) les services d'envois de journaux et imprimés périodiques pesant au plus 2 kg ;
- c) les services d'envois de catalogues et autres imprimés pesant au plus 2 kg ;
- d) les services d'envois de colis postaux pesant au plus 20 kg, en envoi ordinaire ou en recommandé, offerts au public à l'unité, à l'exclusion des services d'envois offerts à des entreprises en exécution de contrats portant sur plusieurs envois ;
- e) les services d'envois à valeur déclarée dont le montant est inférieur à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé des postes ;
- f) le service de réexpédition des envois postaux mentionnés au présent article ;
- g) dans les conditions fixées par arrêté du ministre chargé des postes, des services d'envois de céogrammes à titre gratuit en envoi ordinaire ou en recommandé.

Sur l'ensemble de ces produits, l'Autorité, soucieuse de la protection des usagers, veille à ce que La Poste respecte ses obligations en matière de service universel. Cela comprend un certain nombre d'obligations parmi lesquelles :

- le service universel comprend l'offre des services d'envois postaux prévue à l'article R.1 du code des postes et communications électroniques ;
- les prestations relevant du service universel sont offertes à l'ensemble des usagers sur l'ensemble du territoire métropolitain, dans les départements d'outre-mer, à Mayotte et à Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- les prestations relevant du service universel doivent satisfaire à des obligations d'accessibilité décrites à l'article R. 1-1 du code des postes et des communications électroniques ;
- la levée et la distribution des envois postaux du service universel sont, sauf circonstances exceptionnelles, assurées tous les jours ouvrables ;
- la levée dans les points de contact et dans les boîtes aux lettres accessibles sur la voie publique est à heure régulière ;
- un tarif unique est appliqué pour le courrier égrené aux envois à destination de l'ensemble du territoire métropolitain et pour la première tranche de poids des envois égrenés en provenance et à destination des départements d'outre-mer, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- le conditionnement et l'emballage des envois postaux relevant du service universel doivent être adaptés à la forme et à la nature du contenu de l'envoi et aux conditions de transport permettant d'en préserver l'intégrité et la confidentialité ;
- les envois postaux recommandés relevant du service universel sont conservés en instance quinze jours calendaires si la distribution est impossible puis retournés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable ;
- les prestations qui relèvent du service universel postal sont soumises à des objectifs de qualité de service fixés par un arrêté du ministre chargé des postes ;
- la qualité des prestations relevant du service universel postal est évaluée par La Poste qui porte le résultat de ces mesures à la connaissance des usagers et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;
- le traitement des réclamations est gratuit pour l'utilisateur et la durée de leur traitement ne peut excéder deux mois.

## ANNEXE 4 : LES TRAVAUX RECENSES SUR LES ATTENTES DES UTILISATEURS DE SERVICES POSTAUX

Il existe à notre connaissance cinq sources d'informations récentes directement utilisables concernant les besoins et les attentes des usagers de services postaux. Il s'agit de :

- l'étude ARCEP/TNS-SOFRES sur les comportements et les attentes des utilisateurs de courrier égrené (janvier 2006) ;
- la consultation publique de la Commission européenne (juin 2006) ;
- les rapports des médiateurs du groupe La Poste et service universel postal ;
- l'étude UFC Que choisir (avril 2006) ;
- l'étude La Poste /BVA sur le courrier d'information (mai 2006).

Ces cinq sources d'information apportent des éléments pertinents à notre analyse. L'étude ARCEP/TNS-SOFRES réalisée de façon *ad hoc* pour les besoins de l'Autorité est particulièrement adaptée dans le cadre d'une réflexion sur l'élaboration d'un tableau de bord du service universel postal.

Par ailleurs d'autres régulateurs postaux (notamment en Grande-Bretagne<sup>9</sup>, en Irlande<sup>10</sup> et au Portugal<sup>11</sup>) ont engagé une démarche similaire consistant à s'interroger sur les attentes et besoins des utilisateurs de services postaux.

### 1°) L'étude ARCEP/TNS-SOFRES sur les comportements et les attentes des utilisateurs de courrier égrené

Pour cibler efficacement son action de suivi du Service Universel, l'ARCEP a commandé une étude sur le sujet à TNS-SOFRES<sup>12</sup> centrée sur les attentes des petits usagers de courrier. Il s'agit des ménages et des PME. En effet, celles-ci peuvent engager des dépenses postales importantes au regard de leur budget sans disposer pour autant d'un pouvoir de négociation auprès des opérateurs.

Elle montre que les délais d'acheminement du courrier sont l'attente la plus importante, mais elle révèle également des attentes en matière d'accessibilité et de fiabilité. Un focus est fait sur les internautes.

### 2°) Les rapports des médiateurs

Le médiateur du groupe La Poste a reçu la mission de traiter les litiges non résolus par le système classique des réclamations entre le groupe La Poste et ses clients. Son champ d'intervention comprend l'ensemble des services postaux et financiers fournis par le groupe

---

<sup>9</sup> <http://www.psc.gov.uk/policy-and-consultations/consultations/licensing--royal-mail--quality-of-service.html>

<sup>10</sup> <http://www.comreg.ie/publications/default.asp?ctype=5&nid=102271>

<sup>11</sup> <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=196902>

<sup>12</sup> L'enquête a été réalisée par téléphone du 19 septembre au 17 octobre 2005 auprès de 1022 entreprises et de 1334 ménages. Le premier échantillon était constitué de ménages français représentatifs équipés de lignes de téléphone fixe et le second d'entreprises représentatives des secteurs marchands et non-marchands comprenant au moins un salarié. Les préférences des usagers ont été recueillies par la méthode du *trade-off* qui consiste à évaluer les critères de choix d'un consommateur confronté à des alternatives en lui demandant de répartir un nombre de points défini entre plusieurs caractéristiques prises deux à deux. L'objectif de cette méthode est de hiérarchiser les préférences afin d'en mesurer le poids dans le système de valeurs des ménages et des entreprises.

La Poste. Le médiateur du service universel institué par le Décret n° 2001-1335 du 28 décembre 2001 abrogé le 3 mai 2006 relevait des services de l'Etat et a publié 2 rapports annuels.

Leurs rapports annuels constituent une source importante d'informations concernant les dysfonctionnements des services postaux. Il convient toutefois d'avoir conscience qu'elle possède trois limites :

- les affaires traitées par les médiateurs sont constituées des litiges non résolus par le système classique de traitement des réclamations (elles ne sont donc pas nécessairement représentatives de l'ensemble des réclamations) ;
- de manière générale, les réclamations concernent davantage les produits pour lesquels il est possible de constituer un dossier (par exemple le recommandé pour lesquels il existe des formalités de dépôt et de remises plutôt que la lettre simple pour laquelle il n'y a pas de formalité) ;
- le nombre des plaintes traduit aussi et surtout l'efficacité et l'accessibilité du système de réclamations (une amélioration du système de traitement des réclamations peut avoir pour effet d'accroître le niveau des réclamations sans qu'une dégradation de la qualité soit en cause).

### *3°) La consultation de la Commission européenne*

La Commission européenne a lancé une consultation publique à destination des organisations et des ménages sur les services postaux qui s'est déroulée du 9 novembre 2005 au 27 janvier 2006. 2095 personnes ont répondu en tant qu'utilisateurs individuels et 200 réponses provenaient d'organisations.

Les résultats de cette consultation fournissent une information importante en ce qui concerne les attentes des usagers. Nous sommes conscients que cette information doit être traitée avec prudence car les répondants individuels étaient en majorité des citoyens allemands et suédois. Les français constituaient environ 10 % des personnes et 7 % des organisations (pour ces dernières, l'échelle parfois européenne ou mondiale de certaines organisations peut rendre l'attribution d'une nationalité difficile). D'autre part, le panel était constitué de personnes répondant volontairement à la consultation publique. Il n'est donc pas nécessairement représentatif de la population dans son ensemble.

### *4°) L'étude UFC Que choisir*

L'étude UFC Que Choisir repose sur les résultats d'un questionnaire de satisfaction inséré dans le numéro de novembre 2005 (QC n°431) auquel ont répondu 10.182 lecteurs. Les résultats doivent être maniés avec prudence car ils comportent un biais dans le sens où la population étudiée correspond à la frange des lecteurs de la revue « Que Choisir » qui ont choisi de remplir et de renvoyer le questionnaire. Il s'agit donc d'une sous-population spécifique d'une population elle-même spécifique.

### *5°) L'étude La Poste/BVA*

Cette enquête a été menée conjointement auprès du grand public et des entreprises afin de déterminer leurs attentes et besoins en ce qui concerne le courrier d'information. 804 particuliers recevant au moins une fois par semaine du courrier d'information et

402 personnes décisionnaires en matière d'envoi de courrier d'information à des particuliers ont été interrogés par téléphone.

**ANNEXE 5 : DEMANDES POSSIBLES DE L'AUTORITE  
SUR LA FIABILITE DES MESURES**

- auditabilité du système de mesure de la QS colis;
- auditabilité de la mesure de la qualité de service des envois recommandés ;
- adoption de la norme EN14137 relative à la sécurisation du recommandé ;
- adoption de la norme EN 14012 concernant les réclamations (points non concernés par la révision) ;
- suite de la mise en conformité de la mesure de la lettre prioritaire égrenée vis-à-vis de la norme EN 13850.