

Auteur de la présente contribution : Jean-Pierre HOFER  
1 les Terres blanches  
77860 Couilly-Pont-aux-Dames

**Réponse à la consultation publique par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes du 26 juillet au 17 septembre 2012 « Le dispositif de suivi par l'ARCEP du service universel postal ».**

**Question 1 :**

**Identifiez-vous d'autres facteurs nécessitant de faire évoluer l'information des utilisateurs ou de l'ARCEP ?**

**Réponse :**

**Surveillance de la qualité de service des lettres prioritaires post exprès :**

Les articles RL 136, RL 179 et RL 193.5.5 du Règlement de la poste aux lettres de la Convention postale universelle et la recommandation CEP 3/2003 du Conseil d'exploitation postale de l'Union postale universelle imposent un traitement préférentiel accéléré aux lettres prioritaires **post exprès** (service vendu par La Poste S.A. sous les noms commerciaux de fantaisie « export suivi » et « secur export »).

Les lettres prioritaires exprès sont, aux termes de la réglementation internationale citée ci-dessus, prioritaires sur les autres lettres prioritaires. Les usagers insatisfaits des délais d'acheminement internationaux trop longs et irréguliers des lettres prioritaires simples ou recommandées paient le supplément *exprès* correspondant et attendent donc une qualité de service supérieure à celle des lettres prioritaires simples ou recommandées, ainsi qu'une surveillance de celle-ci par l'ARCEP.

Par ailleurs, la résolution C 14/2008 du Congrès de l'Union postale universelle souligne que les utilisateurs de la lettre prioritaire exprès ont des exigences plus grandes.

Les lettres prioritaires post exprès étant toutes dotées d'une étiquette spéciale à code à barres de 13 caractères (étiquette CN 05bis vendue sous les noms de « export suivi » et « secur export ») et devant bénéficier d'un suivi de bout en bout, il est facile de surveiller continûment cette qualité de service.

Un indicateur de qualité de service spécifique de ce type d'envoi s'avère donc indispensable, afin d'informer les utilisateurs et l'ARCEP.

**Questions 2 :**

**Les informations que l'Autorité propose de demander à La Poste afin d'accomplir ses missions de suivi et de contrôle du service universel vous semblent-elles adaptées et suffisantes ?**

**Réponse :**

Les informations que l'ARCEP se propose de demander à La Poste S.A. sont insuffisante pour lui permettre de contrôler l'exécution du service universel.

**Question 3 :**

**Quelle est la capacité de La Poste de fournir ces informations à un coût raisonnable pour elle ?**

**Réponse :**

La fourniture des indicateurs sur les délais d'acheminement proposés dans la réponse à la question 6 est en partie très facile pour La Poste S.A. :

Les lettres recommandées, les lettres suivies et les lettres prioritaires *post exprès* sont munies d'un code à barres servant au suivi de ces envois de leur dépôt à leur distribution. Il est donc facile de collecter informatiquement toutes les informations de suivi pour élaborer les indicateurs proposés.

La fourniture des informations sur l'« accessibilité » proposées dans la réponse à la question 6 ne pose aucun problème à La Poste S.A., puisqu'un code alphanumérique est attribué à chaque boîtes aux lettres et que celles-ci sont répertoriées dans une base de données, dont il est évidemment possible d'extraire automatiquement tous les indicateurs désirés.

**Question 4 :**

**Y-a-t-il d'autres informations qu'il faudrait intégrer dans le dispositif proposé par l'Autorité et, le cas échéant, lesquelles ?**

**Réponse :**

Il est nécessaire d'intégrer les informations suivantes dans le dispositif :

**Offre de service universel :**

- Informations sur les dispositions prises par La Poste S.A. pour assurer la qualité de service de la prestation « lettre prioritaire suivie » (régime intérieur).
- Informations sur les dispositions prises par La Poste S.A. pour assurer la qualité de service de la prestation lettre prioritaire *post exprès* (régime international).
- Informations et contrôles sur sites des dispositions prises par La Poste S.A. pour assurer l'acheminement en J+1 des lettres prioritaires les plus lourdes et/ou de dimensions maximales.

**Accessibilité du service universel :**

- Information exhaustive sur toutes les heures limites de dépôt dans les boîtes aux lettres et aux guichets des bureaux de poste.

**Qualité du service universel :**

- Informations complètes sur les délais d'acheminement des « lettres prioritaires suivies » (régime intérieur).
- Informations complètes sur les délais d'acheminement des « lettres recommandées » (régime intérieur), incluant évidemment le taux de présentation en J+1.
- Informations sur les délais d'acheminement des « lettres prioritaires post exprès » (régime international), incluant les taux de distribution en J+1 et J+2.

**Mesure de la qualité du service universel :**

Il semble que les lettres prioritaires lourdes ou de grandes dimensions ne sont pas prises en compte pour la mesure des taux de distribution en J+1 etc. et que ces envois sont partiellement acheminés par le canal des colis postaux, ce qui entraîne des retards considérables.

Il est donc nécessaire que l'ARCEP s'assure que la mesure des délais d'acheminement des lettres prioritaires (ordinaires, suivies, recommandés et post exprès) inclut les envois des échelons de poids supérieurs et les envois approchant les dimensions maximales admises pour les lettres.

**Question 5 :**

**Les informations que La Poste publie actuellement dans son tableau de bord du service universel vous semblent-elles adaptées et suffisantes ?**

**Réponse :**

Les informations publiées par La Poste S.A. dans son tableau de bord du service universel sont inadaptées et très insuffisantes pour les usagers.

Elles sont également manifestement insuffisantes pour permettre aux autorités d'évaluer la qualité de service de l'opérateur postal chargé du service universel et de suivre son évolution.

Les informations sur le parc de boîtes aux lettres (résultats 2011, p. 11) sont trompeuses car elles ne précisent pas que les heures limites de dépôt indiquées ne s'appliquent que du lundi au vendredi. Les informations sur les levées plus tardives que 16 heures font entièrement défaut, bien que les usagers aient souvent besoin de levées beaucoup plus tardives.

La mention « Le samedi, la totalité des boîtes aux lettres sont relevées avant 13 heures » (résultats 2011, p. 17) est fausse : il existe heureusement des boîtes relevées par exemple à 15 ou 18 heures 30 le samedi, même si elles sont devenues très rares.

Rien n'est indiqué au sujet des levées les dimanches et jours fériés (il en existe pourtant !).

Le contrôle de ces informations par l'ARCEP est insuffisant.

**Question 6 :**

**Est-il nécessaire de compléter les informations actuellement publiées et, le cas échéant, par quel(s) indicateurs ?**

**Réponse :**

Les informations actuelles publiées doivent être complétées car elles sont très insuffisantes et ne permettent d'évaluer correctement ni la qualité de service de certaines catégories d'envois ni les avantages réels en termes de durée d'acheminements que certains services (recommandation, lettre suivie, post exprès) peuvent apporter.

Il est donc nécessaire de les compléter par les indicateurs supplémentaires suivants :

**1. Les délais d'acheminement**

- Lettres prioritaires suivies du régime intérieur : taux de distribution en J+1, J+2, etc.
- Lettres prioritaires recommandées du régime intérieur : taux de présentation au destinataire en

J+1, J+3, etc.

- Lettres prioritaires du régime international :
  - taux de distribution en J+2, J+4, etc.
  - ventilation par pays de destination pour tous les délais d'acheminement..
- Lettres prioritaires du régime international *post exprès* (noms commerciaux de fantaisie « export suivi » et « secur export ») :
  - taux de distribution en J+1, J+2, J+3, etc.
  - ventilation par pays de destination pour tous les délais d'acheminement.
- Lettres prioritaires recommandées du régime international :
  - taux de présentation au destinataire en J+2, J+3, J+4, etc.
  - ventilation par pays de destination pour tous les délais de distribution.
- Avis de réception des lettres recommandées : taux de délai de retour de l'avis après remise de l'envoi recommandé au destinataire en J+1, J+2 etc., avec ventilation selon les pays de destination de la lettre recommandée.

Le décompte des jours d'acheminement des lettres prioritaires ne doit en aucun cas exclure les dimanches et jours fériés, car ces jours sont pleinement utilisables par La Poste pour trier et acheminer ces envois. Par exemple, une lettre prioritaire expédiée un samedi avant l'heure limite de dépôt doit dans tous les cas parvenir au destinataire le lundi suivant en France et au-moins dans les pays limitrophes, la poste disposant de 2 jours pour son acheminement.

## **2. L'accessibilité**

- Le parc de boîtes aux lettres et les heures limites de dépôt :
  - Nombre de boîtes aux lettres relevées au-moins à 18 heures du lundi au vendredi, à ventiler selon :
    - les destinations desservies : régional et national/international,
    - les dimensions des orifices des boîtes aux lettres.
  - Nombre de boîtes aux lettres relevées au-moins à 19 heures du lundi au vendredi, à ventiler selon :
    - les destinations desservies : régional et national/international,
    - les dimensions des orifices des boîtes aux lettres.
  - Nombre de boîtes aux lettres relevées au-moins à 20 heures du lundi au vendredi, à ventiler selon :
    - les destinations desservies : régional et national/international,
    - les dimensions des orifices des boîtes aux lettres.

- Nombre de boîtes aux lettres relevées au-moins à 23 heures 30 du lundi au vendredi, à ventiler selon :
  - les destinations desservies : régional et national/international,
  - les dimensions des orifices des boîtes aux lettres.
- Nombre de boîtes aux lettres relevées au-moins à 12 heures le samedi.
- Nombre de boîtes aux lettres relevées au-moins à 15 heures le samedi.
- Nombre de boîtes aux lettres relevées au-moins à 18 heures le samedi.
- Nombre de boîtes aux lettres relevées les dimanches et jours fériés.
- Distances séparant les boîtes aux lettres dites « de nuit » aux centres urbains.
- Des indicateurs des horaires d'ouverture des bureaux de poste sont nécessaires ; ceux-ci devraient prendre en compte les horaires d'ouverture utiles pour l'envoi effectif d'objets de correspondance et donc ne pas surévaluer les horaires éventuellement prolongés au-delà de l'heure limite de dépôt.

Couilly-Pont-aux-Dames, le 14 septembre 2012.