

Consultation publique sur le dispositif de suivi par l'ARCEP du service universel postal

1- Le suivi du service universel et les informations que l'Autorité propose de demander à La Poste

Questions :

1. Identifiez-vous d'autres facteurs nécessitant de faire évoluer l'information des utilisateurs ou de l'ARCEP ?
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 ?
3. Quelle est la capacité de La Poste de fournir ces informations à un coût raisonnable pour elle ?
4. Y-a-t-il d'autres informations qu'il faudrait intégrer dans le dispositif proposé par l'Autorité et, le cas échéant, lesquelles ?

En vertu de l'article R.1-1-16 du Code des postes et des communications électroniques, La Poste communique les informations visées dans le cadre de deux décisions de l'ARCEP sur la fourniture du service universel et sur la qualité de service. Ces informations sont communiquées depuis 2008.

La Poste est bien entendu favorable à l'actualisation et à la refonte de ces décisions afin de fournir des informations adaptées aux besoins de l'Autorité. Il conviendrait néanmoins de déterminer la finalité de ces indicateurs dans le cadre de l'accomplissement par l'ARCEP de ses missions et de l'exercice de son contrôle du service universel postal.

Concernant le volet portant sur la substituabilité des offres du service universel, La Poste est favorable à la fourniture des informations visées dans le projet de décision afin de supprimer des éléments obsolètes. Il est en de même des informations spécifiques à la lettre recommandée ou à la lettre verte (réclamations, qualité de service, fiabilité de la mesure de qualité de service...).

L'ARCEP propose également dans son projet de décision que soit fourni le fichier géolocalisé des points de collecte accompagnés de leurs heures de levée indiquant la nature de la modalité de collecte (boîte de rue, guichet en bureau de poste, point de contact).

La Poste ne dispose que partiellement de ces informations ; ainsi les boîtes aux lettres sont géolocalisées par portions de voies dont certaines ne comportent pas de numéro. Au demeurant, La Poste travaille, dans le cadre de la modernisation de ses outils, à des projets qui permettront à terme une localisation précise (GPS) et l'enregistrement de l'ensemble des données liées aux boîtes aux lettres.

2. La publication par La Poste d'informations relatives au service universel et à la qualité des prestations relevant de ce service.

Questions 5 et 6 :

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

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

La Poste rend public un tableau de bord du service universel conformément à l'article R1-1-8¹ du code des postes et des communications électroniques. Selon ces dispositions, La Poste est tenue de porter à la connaissance de ses clients et de l'ARCEP les indicateurs visés par un arrêté du ministre chargé des postes fixant les objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel.

Dans un souci de transparence et d'information de ses clients, ce tableau de bord restitue davantage d'indicateurs que ceux visés par l'arrêté du ministre. Ces restitutions sont disponibles à tous à l'adresse suivante: <http://www.laposte.fr/legroupe/LeGroupe2/Nos-missions/Le-service-universel-postal>

Bien entendu, ces informations sont de nature à évoluer dans le temps. Comme pour l'ARCEP, il est dans l'intérêt de La Poste de connaître les besoins de ses clients en matière d'information. Une fois identifiées, La Poste pourrait étudier la faisabilité d'une publication en termes de coûts et de disponibilité.

¹ « Le ministre chargé des postes, 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 ».