Avis n° 2023-1491
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse
en date du 6 juillet 2023
sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2023, 2024 et 2025, 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

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Arcep » ou « l'Autorité »),

Vu la directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 modifiée, concernant les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité de service ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), et notamment ses articles L. 2, L. 5-2 (4°) et R. 1-1-8 ;

Vu l'arrêté du 30 mai 2022 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2022 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 ;

Vu l'avis n° 2022-0680 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 29 mars sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2022, 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 ;

Vu l'avis n° 2023-0356 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 14 février 2023 sur un projet de contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2023-2027 ;

Vu le courrier enregistré à l'Autorité le 12 juin 2023 par lequel la Direction générale des entreprises a saisi l'Arcep, pour avis, d'un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2023, 2024 et 2025, 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 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 6 juillet 2023,

1 Contexte

1.1 Cadre juridique

Au titre de l'article L. 5-2 4° du CPCE, l'Arcep « [v]*eille au respect des objectifs de qualité du service universel fixés par arrêté du ministre chargé des postes selon des modalités établies par le décret prévu à l'article L. 2, ainsi qu'à la publication et à la fiabilité des mesures de qualité des prestations correspondantes ; elle fait réaliser annuellement par un organisme indépendant une étude de qualité du service qu'elle publie* ».

L'article R. 1-1-8 du CPCE prévoit que « *le ministre chargé des postes, après avoir mis le prestataire du service universel en mesure de présenter ses observations et avoir recueilli les avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes 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* ».

Par courrier enregistré le 12 juin 2023, le Directeur général des entreprises a saisi l'Arcep pour avis sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2023, 2024 et 2025, au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du CPCE.

1.2 Le contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2023-2027

Le contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2023-2027 fixe les conditions et le cadre d'exercice des quatre missions de service public de La Poste, dont fait partie le service universel postal, et définit les engagements correspondants de La Poste et de l'Etat.

Pour rappel, l'Arcep a rendu un avis[1] sur un projet de ce contrat dans lequel elle a été particulièrement attentive au volet « service universel postal ». Ce projet de contrat définissait notamment les trajectoires d'objectifs de qualité de service pour les années à venir ainsi que les indicateurs devant être mesurés et publiés par La Poste.

2 Le projet d'arrêté

Le projet d'arrêté soumis à l'Arcep pour avis porte sur une durée de trois ans (2023, 2024 et 2025), c'est-à-dire jusqu'à l'échéance de la désignation de La Poste en tant que prestataire du service universel postal. Il prévoit :

- les objectifs de qualité de service au titre de l'offre de service universel (annexe 1 du projet d'arrêté) en explicitant les indicateurs correspondants[2] et les méthodes de mesure applicables[3] (articles 1 et 2) ;

[1] Avis n° 2023-0356 du 14 février 2023 sur un projet de contrat d'entreprise entre l'État et La Poste pour la période 2023-2027

[2] Délais d'acheminement des principaux produits du service universel (Lettre verte, Lettre recommandée, avis de réception, courrier transfrontière communautaire et Colissimo) et taux de mise en œuvre du service de réexpédition dans les délais demandés par les clients.)

[3] Norme NF EN 13850 pour la Lettre verte et le courrier transfrontière communautaire ; via une méthode informatisée, explicitée et auditable pour les autres.

Objectif par indicateur	2023	2024	2025
Lettre verte (J+3)	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %
Lettre recommandée (J+3)	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %
Délais excessifs LV et LR au-delà de J+5	< 1 %	< 1 %	< 1 %
Colissimo (J+2)	≥ 92 %	≥ 92 %	≥ 92 %
Délais excessifs Colissimo au-delà de J+4	< 1,5 %	< 1,5 %	< 1,5 %
Mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %

Tableau 1 - Objectifs de qualité de service au titre de l'offre de service universel postal prévus par le projet d'arrêté pour la période 2023-2025

- une liste d'indicateurs de qualité de service supplémentaires (*cf*. annexe du présent avis), non soumis à objectifs, que La Poste est tenue de mesurer et de publier annuellement dans son tableau de bord du service universel postal (annexe 2) ainsi que les méthodes de mesures applicables (article 3)[4].

Le projet d'arrêté reprend notamment les objectifs et indicateurs de qualité de service mentionnés dans le projet de contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2023-2027 susmentionné (*cf*.1.2).

3 Analyse de l'Autorité

L'Autorité **se félicite de l'ajout à la liste des indicateurs devant être mesurés et publiés par La Poste** du taux de distribution de la e-Lettre rouge à J+2 et à J+5, du taux de distribution du courrier transfrontière import en J+3 et J+5, ainsi que du nombre de réclamations relatives à la qualité de l'accueil en bureau de poste, par rapport à ce qui était prévu dans le projet de contrat d'entreprise qui lui avait été soumis pour avis, en ce qu'il enrichit la bonne information des utilisateurs.

Elle **regrette cependant l'absence de fixation d'objectifs pour la e-Lettre rouge et pour la Lettre Services Plus** dans le projet d'arrêté, en ce qu'ils auraient pu contribuer à davantage de fiabilité du service universel postal.

L'Autorité **regrette également l'absence**, dans le projet d'arrêté, **d'une déclinaison des indicateurs de qualité de service au niveau local**, par exemple départemental, en ce qu'elle permettrait une meilleure information à l'égard des usagers, ainsi qu'un contrôle plus fin de la qualité de service du service universel postal.

Enfin, l'Autorité **prend acte de la liste des indicateurs soumis à objectifs**, ainsi que du **niveau de ces derniers**.

[4] Selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.

Le présent avis sera transmis au Directeur général des entreprises et publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 6 juillet 2023,

La Présidente

Laure de La Raudière

Annexe

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SUPPLEMENTAIRES QUE LA POSTE EST TENUE DE MESURER ET DE PUBLIER DANS LE TABLEAU DE BORD DU SERVICE UNIVERSEL POUR 2023, 2024 ET 2025 (mentionnés à l'annexe 2 du projet d'arrêté)

Taux de distribution de la e-Lettre rouge en J+1

Taux de distribution de la e-Lettre rouge en J+2

Taux de distribution de la e-Lettre rouge en >J+5

Taux de distribution de la Lettre recommandée >J+7

Avis de réception pour les envois de lettres recommandées entre particuliers en J+3

Taux de distribution de la Lettre Services Plus en J+2

Taux de distribution de la Lettre Services Plus en >J+7

Taux de distribution du courrier de gestion (G2) en J+2

Taux de distribution du courrier de gestion (G3) en J+3

Taux de distribution du courrier de gestion (G4) en J+4

Taux de distribution du marketing direct (MD7) en J+7

Taux de distribution du Courrier transfrontière export en J+3

Taux de distribution du Courrier transfrontière export en J+5

Taux de distribution du Courrier transfrontière import en J+3

Taux de distribution du Courrier transfrontière import en J+5

Taux de distribution de la presse quotidienne et assimilée en J/J+1

Taux de distribution de la presse magazine urgente en J+1

Taux de distribution de la presse en J+2 (*sous réserve d'un volume suffisant pour effectuer la mesure*)

Taux de distribution de la presse non urgente en J+4

Taux de distribution de la presse économique en J+7

Taux de rétablissement des contrats de réexpédition en 48h

Nombre de réclamations Courrier, et en particulier sur la Lettre recommandée

Nombre de recours Courrier

Taux d'indemnisation Courrier

Taux de réponse aux réclamations Courrier en 21 jours

Nombre de réclamations Colis

Nombre de réclamations relatives à la qualité de l'accueil en bureau de poste

Taux de réponse aux réclamations Colis en 21 jours

Taux d'indemnisation Colis