

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

**Arrêté du 7 septembre 2023 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**

NOR : ECOI2322450A

Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique,

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment l'article L. 2, le 4° de l'article L. 5-2 et l'article R. 1-1-8 ;

Vu le contrat d'entreprise 2023-2027 convenu entre l'Etat et La Poste ;

Vu l'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 ;

Vu l'avis n° 2023-04 de la Commission supérieure du numérique et des postes en date du 23 juin 2023,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Les jours de dépôt et de distribution s'entendant en jours ouvrables, les indicateurs et objectifs de qualité de service assignés à La Poste sont définis dans le tableau en annexe.

Les mesures de la qualité de service correspondant à ces indicateurs et objectifs respectent les règles suivantes :

1° Les mesures de qualité de service de la Lettre verte et du courrier transfrontière communautaire sont effectuées conformément à la norme NF EN 13850 : juin 2020 ;

2° La mesure de la qualité de service de la Lettre recommandée est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée, auditable et s'appliquant à une base la plus exhaustive possible. Le délai d'acheminement est calculé en comparant, pour chaque envoi, d'une part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi lors de sa prise en charge par La Poste, et d'autre part, sa date d'enregistrement dans le système de suivi de la première tentative de distribution ;

3° La mesure de la qualité de service des avis de réception de la Lettre recommandée est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable. Le délai de distribution est calculé en comptant, pour chaque envoi, le nombre de jours écoulés entre la date de flashage associée à la distribution de la Lettre recommandée enregistrée dans le système de suivi et la date de flashage associée au passage des avis de réception dans les plates-formes industrielles Courrier de traitement Arrivée enregistrés dans le système de suivi ;

4° La mesure de la qualité de service du Colissimo est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.

**Art. 2.** – La mesure du taux de mise en œuvre des contrats concernant le service de réexpédition dans les délais demandés par les clients est effectuée selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.

**Art. 3.** – Les indicateurs figurant à l'annexe 2 dont la méthodologie de mesure de qualité de service n'est pas précisée dans l'article 1<sup>er</sup> font l'objet d'une mesure de qualité de service informatisée, explicitée et auditable.

**Art. 4.** – 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 est abrogé.

**Art. 5.** – Le directeur général des entreprises est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 7 septembre 2023.

BRUNO LE MAIRE

## ANNEXES

## ANNEXE 1

OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE AU TITRE DE L'OFFRE  
DE SERVICE UNIVERSEL POSTAL POUR 2023, 2024 ET 2025

Objectif par indicateur	2023	2024	2025
Lettre verte (taux de distribution J+3)	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %
Lettre recommandée (taux de distribution 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 %

## ANNEXE 2

INDICATEURS TIERS DE QUALITÉ DE SERVICE QUE LA POSTE EST TENUE DE MESURER  
ET DE PUBLIER DANS LE TABLEAU DE BORD DU SERVICE UNIVERSEL POUR 2023, 2024 ET 2025

- 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 > 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 > 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.