



*Commission Supérieure du Service Public
des Postes et des Communications Electroniques*



Avis n°2015-04

**de la Commission Supérieure du Service Public
des Postes et des Communications Electroniques
du 24 septembre 2015**

**sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service
fixés à La Poste, pour 2015, 2016 et 2017,
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**

En application de l'article R.1-1-8 du code des postes et des communications électroniques, la Commission Supérieure du Service Public des Postes et des Communications Electroniques (CSSPPCE) a été saisie le 18 septembre 2015 pour avis par le Ministre de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique sur un projet d'arrêté fixant les objectifs de qualité de service assignés à La Poste au titre de l'offre de service universel postal pour les années 2015, 2016 et 2017.

Le projet d'arrêté se réfère à la trajectoire indicative de qualité de service fixée par le contrat d'entreprise 2013-2017 signé entre l'Etat et La Poste le 1^{er} juillet 2013 sur lequel la Commission Supérieure a émis un avis favorable le 3 avril 2013.

La Commission Supérieure s'est réunie en séance plénière le 22 septembre 2015, à l'Assemblée Nationale, et après avoir délibéré a émis l'avis suivant :

Remarque liminaire

Compte tenu de la date à laquelle la Commission Supérieure a été saisie encore cette année (18 septembre 2015, soit à plus de la moitié de l'exercice en cours), la Commission Supérieure réitère sa demande d'être sollicitée plus tôt pour les prochains exercices.

Remarques

Les objectifs proposés dans le projet d'arrêté restent cohérents avec la trajectoire fixée par le contrat d'entreprise 2013-2017. La Commission Supérieure souligne cependant la nécessité de prendre en compte le contexte économique et concurrentiel dans lequel évolue La Poste, un contexte qui impacte fortement certains de ses services : le courrier dont les volumes ne cessent de diminuer versus le colis qui connaît une forte croissance grâce au développement du e-commerce. A ce titre, elle entend rester attentive à ces évolutions et ne s'interdit pas d'auditionner en temps utiles le Président de La Poste sur ces sujets.

S'agissant du colis, la Commission Supérieure demande à ce que les objectifs soient portés à 90 % dès 2015 pour Colissimo avec affranchissement au guichet comme prévu dans le contrat d'entreprise, les résultats de qualité de service ayant progressé très régulièrement depuis 4 ans.

Conclusion

Sous réserve de ces observations, la Commission Supérieure émet un avis favorable sur le projet d'arrêté fixant les objectifs de qualité de service assignés à La Poste au titre de l'offre de service universel postal pour 2015, 2016 et 2017.