



Directive 2/2013 de la PostCom

à l'intention de La Poste Suisse concernant les exigences minimales pour le contrôle de la qualité du service universel

20 juin 2013

1.	But de la directive	2
2.	Objets examinés et exigences	2
2.1.	Exigences d'ordre général	2
2.2.	Délais d'acheminement des lettres en trafic national (art. 32 OPO)	3
2.3.	Délais d'acheminement des colis trafic national (art. 32 OPO)	4
2.4.	Accessibilité (art. 33 OPO)	4
3.	Rapports	5

1. But de la directive

En vertu de la législation postale¹, la Poste est tenue de charger un organe spécialisé indépendant de mesurer chaque année la qualité du service universel².

La PostCom approuve les méthodes et les instruments servant à mesurer les délais d'acheminement du trafic postal national³ et de l'accessibilité⁴.

La PostCom contrôle et publie les résultats des examens⁵. La PostCom statue chaque année sur les résultats.

La Poste est tenue de fournir à la PostCom tout renseignement nécessaire à l'accomplissement de ses tâches⁶.

En application des bases légales, la présente directive définit de manière systématique les exigences minimales que doit respecter la Poste en ce qui concerne l'examen indépendant de la qualité de la mesure des délais d'acheminement et de l'accessibilité du service postal universel. D'entente entre la Poste et la PostCom, d'autres questions peuvent encore être examinées.

2. Objets examinés et exigences

La présente directive définit les exigences minimales suivantes concernant les méthodes et les instruments servant à mesurer les délais d'acheminement et l'accessibilité:

- a. Méthode et mesure des délais d'acheminement (lettres et colis) selon l'art. 32 OPO;
- b. Méthode et mesure de l'accessibilité selon l'art. 33 OPO; et
- c. Contrôle des exigences de qualité selon l'art. 53 OPO.

2.1. Exigences d'ordre général

1. Les méthodes servant à mesurer les délais d'acheminement et l'accessibilité doivent être reconnues scientifiquement et tenir compte de l'état de la technique.

¹Loi fédérale du 17 décembre 2010 sur la poste (LPO; RS 783.0, art. 12), et ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO; RS 783.01, art. 15).

²Art. 53, al. 1 OPO

³Art. 32, al. 3 OPO

⁴Art. 33, al. 7 OPO

⁵Art. 53, al. 3 OPO

⁶Art. 23, al. 3 LPO

2. Les méthodes servant à mesurer les délais d'acheminement reposent sur des normes de qualité internationales.
3. Elles doivent être certifiées tous les cinq ans. La Poste charge un organe spécialisé indépendant de la certification. La Poste peut en tout temps exiger le renouvellement de la certification dans les cas qui le justifient.
4. La PostCom approuve les méthodes, les modifications et les instruments de mesure.
5. La PostCom approuve les mandats donnés aux organes spécialisés.
6. La PostCom établit les règles applicables à la rédaction du rapport annuel de contrôle des mesures.
7. Le rapport de contrôle fournit pour chaque trimestre une synthèse des résultats des mesures des délais d'acheminement.

2.2. Délais d'acheminement des lettres en trafic national (art. 32 OPO)

La mesure des délais d'acheminement des lettres en trafic national doit répondre aux exigences minimales suivantes:

Méthode

1. La norme EN 13850⁷ s'applique aux lettres isolées en courrier A.
2. La norme EN 13850 ou la norme EN 14508⁸ s'applique aux lettres isolées en courrier B.
3. L'audit de la méthode s'effectue conformément à la norme.
4. Les dérogations à la norme (notamment les spécificités nationales) doivent être décrites en détail dans le rapport d'audit conformément à la norme.

Mesure:

1. La mesure est réalisée par un organe spécialisé externe et indépendant de la Poste.
2. Si des dérogations à la norme sont appliquées à la mesure - notamment spécificités nationales telles que distances ou taille des villes -, elles doivent être communiquées à la PostCom de manière détaillée.
3. La stratification géographique des plis-test se fait conformément à la norme. Les modalités doivent être convenues avec la PostCom.
4. Si des empêchements sont dus à la force majeure – par exemple catastrophes naturelles, activités de guerre ou terroristes –, ils doivent être déclarés à la PostCom, qui doit être d'accord avec l'appréciation des cas de force majeure.

⁷ Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe, état 2012

⁸ Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de seconde classe, état 2007

2.3. Délais d'acheminement des colis en trafic national (art. 32 OPO)

La mesure des délais d'acheminement des colis en trafic national doit répondre aux exigences minimales suivantes:

Méthode

1. A ce jour, il existe au niveau international plusieurs méthodes pour mesurer les délais d'acheminement des colis. C'est pourquoi il n'est pas nécessaire à l'heure actuelle que la méthode repose sur une norme de qualité internationale particulière⁹.

Mesure:

1. La mesure peut être réalisée à l'interne par un organe indépendant qualifié de la Poste.
2. Un organe spécialisé externe procède à l'échantillonnage représentatif des colis.
3. La Poste informe la PostCom des offices de dépôt sélectionnés.
4. La PostCom peut convenir avec la Poste de modifier l'échantillon des offices de dépôt et la taille des échantillons. Ces modifications sont effectuées en respectant les délais de réalisation impartis.
5. Les colis neutralisés dans le cadre de l'échantillonnage doivent être communiqués à la PostCom.

2.4. Accessibilité (art. 33 OPO)

Les exigences minimales suivantes s'appliquent à la mesure de l'accessibilité:

Méthode

1. La méthode est définie conformément aux principes énoncés à l'art. 33 OPO.

Mesure:

1. La mesure peut être réalisée soit à l'interne par un organe indépendant qualifié de la Poste soit par un organe spécialisé indépendant externe.
2. Deux valeurs doivent être calculées pour les réseaux d'offices de poste et d'agences postales:
 - a. le taux d'accessibilité des réseaux d'offices de poste et d'agences postales (à pied ou avec les transports publics) en 20 minutes.

⁹ par exemple CEN/TR 15472:2006 Services postaux - Mesure des temps de transit des colis par l'utilisation d'un système de traçabilité ou comme pour la mesure des délais d'acheminement des lettres EN 13850 et EN 14508

- b. le taux d'accessibilité des réseaux d'offices de poste et d'agences postales en 20 resp. 30 minutes si un service à domicile est proposé.
3. Si la mesure est réalisée par un service interne de la Poste, un organe spécialisé indépendant externe doit contrôler, pour le compte de la PostCom, la mesure et les taux d'accessibilité. L'organe spécialisé peut exiger pour ce contrôle des calculs supplémentaires de l'accessibilité.

3. Rapports

Les exigences minimales précitées doivent figurer en détail dans le rapport annuel portant sur l'exercice écoulé à remettre à la PostCom jusqu'au 31 mars de l'année en cours, le premier rapport devant être remis d'ici au 31 mars 2014.

Les certifications doivent être renouvelées tous les cinq ans. Les certifications obtenues avant la fin 2012 sont reconnues.

Commission fédérale de la poste PostCom

Hans Hollenstein
Président

Adrien de Werra
Responsable suppléant du secrétariat

Berne, le 20 juin 2013

Les normes européennes mentionnées dans la présente directive peuvent être obtenues contre paiement auprès de l'Association suisse de normalisation (SNV), Bürglistr. 29, 8400 Winterthur.