

DIRECTIVE 97/67/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL
du 15 décembre 1997

**concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur
des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION
EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et
notamment son article 57, paragraphe 2, son article 66 et
son article 100 A,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽²⁾,

vu l'avis du Comité des régions ⁽³⁾,

vu la résolution du Parlement européen, du 22 janvier
1993, concernant le «Livres vert sur le développement du
marché unique des services postaux» ⁽⁴⁾,

vu la résolution du Conseil, du 7 février 1994, concernant
le développement des services postaux communau-
taires ⁽⁵⁾,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 189
B du traité ⁽⁶⁾, au vu du projet commun approuvé le 7
novembre 1997 par le comité de conciliation,

(1) considérant qu'il importe d'adopter des mesures
visant à établir le marché intérieur conformément à
l'article 7 A du traité; que ce marché comporte un
espace sans frontières intérieures où la libre circula-
tion des marchandises, des personnes, des services
et des capitaux est assurée;

(2) considérant que l'établissement du marché inté-
rieur dans le secteur postal est d'une importance
avérée pour la cohésion économique et sociale de
la Communauté, les services postaux étant un
instrument essentiel de communication et
d'échange;

(3) considérant que la Commission a présenté, le 11
juin 1992, un «Livre vert sur le développement du
marché unique des services postaux» et, le 2 juin
1993, une communication intitulée «Lignes direc-
trices pour le développement des services postaux
communautaires»;

(4) considérant que la Commission a procédé à une
large consultation publique sur les aspects des
services postaux qui revêtent un intérêt commu-
nautaire et que les parties intéressées du secteur
postal lui ont fait part de leurs observations;

(5) considérant que l'étendue actuelle du service postal
universel ainsi que les conditions de sa prestation
varient fortement d'un État membre à l'autre; que
notamment les performances en termes de qualité
du service sont très inégales entre États membres;

(6) considérant que les liaisons postales transfronta-
lières ne répondent pas toujours aux attentes des
utilisateurs et des citoyens européens, et que les
performances en termes de qualité du service en ce
qui concerne les services postaux transfrontières
communautaires sont aujourd'hui insatisfaisantes;

(7) considérant que les disparités constatées dans le
secteur postal ont des incidences notables pour les
secteurs d'activités qui sont particulièrement tribu-
taires des services postaux et empêchent réellement
le progrès de la cohésion interne de la Commu-
nauté, car les régions qui ne bénéficient pas de
services postaux de qualité suffisamment élevée
sont défavorisées tant en ce qui concerne la distri-
bution du courrier que la distribution de marchan-
dises;

(8) considérant que les mesures visant à assurer une
libéralisation progressive et contrôlée du marché et
un juste équilibre dans l'application de ces mesures
sont nécessaires pour garantir, dans toute la
Communauté, dans le respect des obligations et des
droits des prestataires du service universel, la libre
prestation de services dans le secteur postal lui-
même;

(9) considérant que, dès lors, une action au niveau
communautaire visant à assurer une plus grande
harmonisation des conditions régissant le secteur
postal est nécessaire et qu'il faut, en conséquence,
établir progressivement des règles communes;

⁽¹⁾ JO C 322 du 2. 12. 1995, p. 22.

JO C 300 du 10. 10. 1996, p. 22.

⁽²⁾ JO C 174 du 17. 6. 1996, p. 41.

⁽³⁾ JO C 337 du 11. 11. 1996, p. 28.

⁽⁴⁾ JO C 42 du 15. 2. 1993, p. 240.

⁽⁵⁾ JO C 48 du 16. 2. 1994, p. 3.

⁽⁶⁾ Avis du Parlement européen du 9 mai 1996 (JO C 152 du 27.
5. 1996, p. 20), position commune du Conseil du 29 avril
1997, (JO C 188 du 19. 6. 1997, p. 9) et décision du Parlement
européen du 16 septembre 1997 (JO C 304 du 6. 10. 1997, p.
34), décision du Parlement européen du 19 novembre 1997 et
décision du Conseil du 1^{er} décembre 1997.

- (10) considérant que, conformément au principe de subsidiarité, un cadre de principes généraux devrait être adopté au niveau communautaire, tandis que la fixation des procédures précises doit incomber aux États membres, qui devraient pouvoir choisir le régime le mieux adapté à leur situation propre;
- (11) considérant qu'il est essentiel de garantir au niveau communautaire un service postal universel offrant un ensemble minimal de services de qualité déterminée devant être fournis dans tous les États membres à un prix abordable à l'ensemble des utilisateurs, quelle que soit leur localisation géographique dans la Communauté;
- (12) considérant que l'objectif du service universel est de permettre à tous les utilisateurs un accès aisé au réseau postal en offrant en particulier suffisamment de points d'accès et des conditions satisfaisantes en ce qui concerne la fréquence de collecte et de distribution; que la prestation du service universel doit répondre à la nécessité fondamentale d'assurer la continuité du fonctionnement tout en demeurant adaptable aux besoins des utilisateurs et en leur garantissant un traitement équitable et non discriminatoire;
- (13) considérant que le service universel doit couvrir les services nationaux aussi bien que les services transfrontières;
- (14) considérant que les utilisateurs du service universel doivent être informés de manière adéquate sur la gamme des services proposés, leurs conditions de prestation et d'utilisation, la qualité des services fournis ainsi que leurs tarifs;
- (15) considérant que les dispositions de la présente directive relatives à la prestation du service universel ne portent pas atteinte au droit des prestataires du service universel de négocier individuellement des contrats avec les clients;
- (16) considérant que le maintien d'un ensemble de services susceptibles d'être réservés, conformément aux règles du traité et sans préjudice de l'application des règles de concurrence, apparaît justifié pour assurer le fonctionnement du service universel dans des conditions d'équilibre financier; que le processus de libéralisation ne devrait pas empêcher la poursuite de la fourniture de certains services gratuits qui ont été introduits par les États membres pour les aveugles et les malvoyants;
- (17) considérant que les envois de correspondance pesant 350 grammes et plus représentent moins de 2 % en volume du trafic lettres des opérateurs publics et 3 % de leurs recettes; que le critère de prix (cinq fois le tarif de base) permettra de mieux distinguer le service réservé du service de courrier exprès qui est libéralisé;
- (18) considérant que, eu égard au fait que la différence essentielle entre le courrier exprès et le service postal universel réside dans la valeur ajoutée (quelle qu'en soit la forme) apportée par les services exprès aux clients et perçue par eux, la meilleure façon de déterminer la valeur ajoutée perçue étant d'examiner le surcoût que les clients sont disposés à payer, sans préjudice, toutefois, de la limite de prix du secteur réservé qui doit être respectée;
- (19) considérant qu'il est raisonnable de permettre, à titre provisoire, que le publipostage et le courrier transfrontière puissent continuer d'être réservés dans les limites de prix et de poids prévues; que, à titre d'étape supplémentaire en vue de l'achèvement du marché intérieur des services postaux, une décision sur la poursuite de la libéralisation progressive et contrôlée du marché des services postaux, notamment en vue de la libéralisation du courrier transfrontière et du publipostage, ainsi que sur un nouveau réexamen des limites de prix et de poids, devrait être prise par le Parlement européen et le Conseil, au plus tard le 1^{er} janvier 2000, sur proposition de la Commission présentée à la suite d'un réexamen du secteur;
- (20) considérant que, pour des raisons d'ordre public et de sécurité publique, les États membres peuvent avoir un intérêt légitime à confier le droit de placer des boîtes aux lettres destinées à recueillir des envois postaux sur la voie publique à une ou plusieurs entités qu'ils désignent; que, pour les mêmes raisons, il leur appartient de désigner la ou les entités qui ont le droit d'émettre des timbres-poste identifiant le pays d'origine ainsi que celles chargées de la prestation du service du courrier recommandé utilisé au cours de procédures judiciaires ou administratives conformément à leur législation nationale; qu'ils peuvent également signaler l'appartenance du pays à l'Union européenne en intégrant le symbole des douze étoiles;
- (21) considérant que les nouveaux services (services clairement distincts des services classiques) et l'échange de documents ne font pas partie du service universel et que, dès lors, il n'y a pas de raison de les réserver aux prestataires du service universel; que cela s'applique également à l'auto-prestation (prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine des envois ou collecte et acheminement de ces envois par un tiers agissant seulement au nom de cette personne), qui n'entre pas dans la catégorie des services;

- (22) considérant que les États membres devraient avoir la faculté de réglementer, par des procédures d'autorisation appropriées, sur leur territoire, la prestation des services postaux qui ne sont pas réservés aux prestataires du service universel; que ces procédures doivent être transparentes, non discriminatoires, proportionnées et fondées sur des critères objectifs;
- (23) considérant que les États membres doivent avoir la faculté de lier l'octroi des licences à des obligations de service universel ou à des contributions financières à un fonds de compensation destiné à dédommager le prestataire du service universel pour les charges financières inéquitables qui résultent pour lui de la prestation de ce service; que les États membres doivent avoir la faculté d'inclure dans les autorisations une obligation prévoyant que les activités autorisées ne doivent pas porter atteinte aux droits exclusifs ou spéciaux octroyés aux prestataires du service universel pour les services réservés; que l'introduction d'un système d'identification du publipostage pour des raisons de contrôle peut être prévue lorsque le publipostage sera libéralisé;
- (24) considérant qu'il convient d'arrêter des mesures nécessaires à l'harmonisation des procédures d'autorisation établies par les États membres et régissant l'offre commerciale au public de services non réservés;
- (25) considérant que, si cela s'avère nécessaire, des mesures seront arrêtées pour assurer la transparence et la non-discrimination des conditions d'accès au réseau postal public dans les États membres;
- (26) considérant que, afin d'assurer une saine gestion du service universel et d'éviter des distorsions de concurrence, les tarifs appliqués au service universel doivent être objectifs, transparents, non discriminatoires et orientés sur les coûts;
- (27) considérant que la rémunération de la prestation du service postal transfrontière intracommunautaire, sans préjudice de l'ensemble minimal des obligations découlant des actes de l'Union postale universelle, devrait être orientée de manière à couvrir les coûts de distribution encourus par le prestataire du service universel dans le pays de destination; que cette rémunération devrait également stimuler l'amélioration ou le maintien de la qualité du service transfrontière par l'utilisation d'objectifs de qualité de service; que cela justifierait des systèmes appropriés qui assurent une couverture adéquate des coûts et sont liés spécifiquement à la qualité de service atteinte;
- (28) considérant qu'une séparation comptable entre les différents services réservés et les services non réservés est nécessaire afin de rendre transparents les coûts réels des différents services et d'éviter que des subventions croisées du secteur réservé au secteur non réservé puissent affecter défavorablement les conditions de concurrence dans ce dernier;
- (29) considérant que, pour assurer l'application des principes visés dans les trois considérants précédents, les prestataires du service universel devraient, dans un délai raisonnable, mettre en œuvre des systèmes de comptabilité analytique pouvant être vérifiés de façon indépendante et permettant une répartition des coûts entre services aussi précise que possible sur la base de procédures transparentes; qu'il peut être satisfait à de telles exigences, par exemple, grâce à l'application du principe de la répartition intégrale des coûts et que de tels systèmes de comptabilité analytique peuvent ne pas être nécessaires lorsqu'il existe de réelles conditions de libre concurrence;
- (30) considérant qu'il importe de prendre en considération l'intérêt des utilisateurs, qui ont droit à des services de haute qualité; que, dès lors, tous les efforts possibles doivent être déployés pour améliorer et renforcer la qualité des services prestés à l'échelle de la Communauté; que cette amélioration de la qualité requiert la fixation de normes par les États membres pour les services faisant partie du service universel, normes que les prestataires du service universel doivent atteindre ou dépasser;
- (31) considérant que la qualité de service attendue par les utilisateurs constitue un aspect essentiel des services prestés; que les normes d'évaluation de cette qualité de service et les niveaux de qualité atteints doivent être publiés dans l'intérêt des utilisateurs; qu'il est nécessaire de disposer de normes harmonisées de qualité de service et de méthodes de mesure communes afin de pouvoir évaluer la convergence de la qualité de service à l'échelle de la Communauté;
- (32) considérant que les normes de qualité nationales doivent être fixées par les États membres conformément aux normes de qualité communautaires; que les normes de qualité pour les services transfrontières intracommunautaires — qui exigent l'intervention combinée d'au moins deux prestataires du service universel de deux États membres différents — doivent être définies à l'échelon communautaire;
- (33) considérant que le respect de ces normes doit être vérifié régulièrement de façon indépendante et sur une base harmonisée, que les utilisateurs doivent avoir le droit d'être informés des résultats de ces vérifications et que les États membres devraient veiller à ce que des mesures correctives soient prises lorsque ces résultats montrent que les normes de qualité ne sont pas respectées;

- (34) considérant que la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs⁽¹⁾ s'applique aux opérateurs postaux;
- (35) considérant que l'amélioration nécessaire de la qualité de service exige que les litiges éventuels soient réglés rapidement et efficacement; que, en complément des voies de recours ouvertes par le droit national et par le droit communautaire, il y a lieu de prévoir une procédure traitant les réclamations; que cette procédure devrait être transparente, simple et peu onéreuse et faire intervenir toutes les parties intéressées;
- (36) considérant que, pour améliorer l'interconnexion des réseaux postaux et dans l'intérêt des utilisateurs, il faut encourager la normalisation technique; que la normalisation technique est indispensable pour promouvoir l'interopérabilité entre les réseaux nationaux et pour obtenir un service universel communautaire efficace;
- (37) considérant que les lignes directrices en matière d'harmonisation européenne prévoient de confier les travaux spécialisés de normalisation technique au Comité européen de normalisation;
- (38) considérant qu'un comité devrait être institué pour assister la Commission dans la mise en œuvre de la présente directive, notamment en ce qui concerne les travaux futurs pour développer les mesures relatives à la qualité du service transfrontière communautaire et la normalisation technique;
- (39) considérant qu'il importe, pour le bon fonctionnement du service universel ainsi que pour le jeu d'une concurrence non faussée dans le secteur non réservé, de séparer l'organe de réglementation, d'une part, et l'opérateur, d'autre part; qu'aucun opérateur postal ne doit être à la fois juge et partie; qu'il appartient à l'État membre de définir le statut d'une ou de plusieurs autorités réglementaires nationales, qui peuvent être une autorité publique ou une entité indépendante désignée à cet effet;
- (40) considérant que les effets des conditions harmonisées sur le fonctionnement du marché intérieur des services postaux devront donner lieu à une évaluation; que, dès lors, la Commission fera rapport au Parlement européen et au Conseil sur l'application de la présente directive, y compris une information appropriée sur les développements dans le secteur, notamment ceux concernant les aspects économiques, sociaux, de l'emploi et de la technologie ainsi que la qualité du service, trois ans après la date de son entrée en vigueur et en tout état de cause le 31 décembre 2000 au plus tard;
- (41) considérant que la présente directive n'affecte pas l'application des règles du traité, et notamment de ses règles concernant la concurrence et la libre prestation de services;
- (42) considérant que rien n'empêche les États membres de maintenir ou d'introduire pour le secteur postal des mesures plus libérales que celles prévues par la présente directive ni, au cas où la présente directive deviendrait caduque, de maintenir les mesures qu'ils ont prises pour la mettre en œuvre, pour autant que, dans chaque cas, ces mesures soient compatibles avec le traité;
- (43) considérant qu'il convient que la présente directive s'applique jusqu'au 31 décembre 2004, sauf décision contraire du Parlement européen et du Conseil prise sur la base d'une proposition de la Commission;
- (44) considérant que la présente directive ne s'applique pas aux activités qui ne relèvent pas de la législation communautaire, telles que celles visées aux titres V et VI du traité sur l'Union européenne, et, en tout état de cause, aux activités concernant la sécurité publique, la défense, la sécurité de l'État (y compris la prospérité économique de l'État lorsque les activités touchent à la sécurité de l'État), ainsi qu'aux activités de l'État dans les domaines du droit pénal;
- (45) considérant que la présente directive ne fait pas obstacle, en ce qui concerne les entreprises qui ne sont pas établies dans la Communauté, à l'adoption de mesures conformes à la fois au droit communautaire et aux obligations internationales existantes visant à assurer aux ressortissants des États membres l'équivalence de traitement dans les pays tiers; que les entreprises de la Communauté doivent bénéficier, dans les pays tiers, d'un traitement et d'un accès effectif comparables au traitement et à l'accès au marché que le cadre communautaire réserve aux ressortissants des pays concernés,

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE 1

Objectif et champ d'application

Article premier

La présente directive établit des règles communes concernant:

- la prestation d'un service postal universel au sein de la Communauté,
- les critères définissant les services susceptibles d'être réservés aux prestataires du service universel et les conditions régissant la prestation des services non réservés,

(¹) JO L 95 du 21. 4. 1993, p. 29.

- les principes tarifaires et la transparence des comptes pour la prestation du service universel,
- la fixation de normes de qualité pour la prestation du service universel et la mise en place d'un système visant à assurer le respect de ces normes,
- l'harmonisation des normes techniques,
- la création d'autorités réglementaires nationales indépendantes.

Article 2

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «services postaux»: des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux;
- 2) «réseau postal public»: l'ensemble de l'organisation et des moyens de toute nature mis en œuvre par le ou les prestataires du service universel, en vue notamment de:
 - la levée des envois postaux couverts par une obligation de service universel aux points d'accès sur l'ensemble du territoire,
 - l'acheminement et le traitement de ces envois du point d'accès du réseau postal jusqu'au centre de distribution,
 - la distribution à l'adresse indiquée sur l'envoi;
- 3) «point d'accès»: les installations physiques, notamment les boîtes aux lettres mises à la disposition du public, soit sur la voie publique, soit dans les locaux du prestataire du service universel, où les envois postaux peuvent être confiés par des clients au réseau postal public;
- 4) «levée»: l'opération consistant à collecter les envois postaux déposés aux points d'accès;
- 5) «distribution»: le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires;
- 6) «envoi postal»: un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire du service universel. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale;
- 7) «envoi de correspondance»: une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance;
- 8) «publipostage»: une communication consistant uniquement en matériel de publicité ou de marketing et contenant un message identique, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro d'identification du destinataire ainsi que d'autres variables qui ne modifieraient pas la nature du message, qui est envoyée à un nombre significatif de personnes et qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Dans chaque État membre, l'autorité réglementaire nationale interprète l'expression «nombre significatif de personnes» et en publie la définition en conséquence. Les notes, factures, états financiers et autres messages non identiques ne sont pas considérés comme du publipostage. Une communication combinant du publipostage et d'autres envois sous un même conditionnement n'est pas considérée comme du publipostage. Le publipostage comprend le publipostage national et transfrontière;
- 9) «envoi recommandé»: un service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire;
- 10) «envoi à valeur déclarée»: un service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration;
- 11) «courrier transfrontière»: le courrier en provenance ou à destination d'un autre État membre ou d'un pays tiers;
- 12) «échange de documents»: la fourniture des moyens, y compris la mise à disposition par un tiers de locaux *ad hoc* et de moyens de transport, permettant la distribution par les intéressés eux-mêmes par l'échange mutuel d'envois postaux entre utilisateurs abonnés à ce service;
- 13) «prestataire du service universel»: l'entité publique ou privée qui assure la totalité ou une partie du service postal universel dans un État membre et dont l'identité a été communiquée à la Commission conformément à l'article 4;
- 14) «autorisations»: toute autorisation fixant les droits et les obligations spécifiques du secteur postal et permettant à des entreprises de prester des services postaux et, le cas échéant, d'établir et/ou d'exploiter des réseaux postaux pour la prestation de ces services, sous la forme d'une «autorisation générale» ou d'une «licence individuelle» telles que définies ci-après:
 - par «autorisation générale», on entend une autorisation qui n'impose pas à l'entreprise concernée d'obtenir une décision explicite de l'autorité réglementaire nationale avant d'exercer les droits qui découlent de l'autorisation, que celle-ci soit régie ou non par une «licence par catégorie» ou par le droit commun et que cette réglementation exige ou non des procédures d'enregistrement ou de déclaration,

- par «licence individuelle», on entend une autorisation qui est octroyée par une autorité réglementaire nationale et qui donne à l'entreprise des droits spécifiques ou soumet les activités de ladite entreprise à des obligations spécifiques complémentaires de l'autorisation générale le cas échéant, lorsque l'entreprise n'est pas habilitée à exercer les droits concernés avant d'avoir reçu la décision de l'autorité réglementaire nationale;
- 15) «frais terminaux»: la rémunération des prestataires du service universel au titre de la distribution du courrier transfrontière entrant constitué par les envois postaux provenant d'un autre État membre ou d'un pays tiers;
- 16) «expéditeur»: une personne physique ou morale qui est à l'origine des envois postaux;
- 17) «utilisateur»: toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service universel en tant qu'expéditeur ou destinataire;
- 18) «autorité réglementaire nationale»: dans chaque État membre, l'organe ou les organes auxquels l'État membre confie, entre autres, les fonctions réglementaires relevant de la présente directive;
- 19) «exigences essentielles»: les raisons générales de nature non économique qui peuvent amener un État membre à imposer des conditions pour la prestation de services postaux. Ces raisons sont la confidentialité de la correspondance, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses et, dans les cas justifiés, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire.

La protection des données peut comprendre la protection des données à caractère personnel, la confidentialité des informations transmises ou stockées, ainsi que la protection de la vie privée.

CHAPITRE 2

Service universel

Article 3

1. Les États membres veillent à ce que les utilisateurs jouissent du droit à un service universel qui correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente en tout point du territoire à des prix abordables pour tous les utilisateurs.
2. À cet effet, les États membres prennent des mesures pour que la densité des points de contact et d'accès tienne compte des besoins des utilisateurs.
3. Ils prennent des mesures pour que le ou les prestataires du service universel garantissent tous les jours ouvrables et pas moins de cinq jours par semaine, sauf circonstances ou conditions géographiques jugées exceptionnelles par les autorités réglementaires nationales, au minimum:

- une levée,
- une distribution au domicile de chaque personne physique ou morale ou, par dérogation, dans des conditions déterminées par l'autorité réglementaire nationale, dans des installations appropriées.

Toute circonstance exceptionnelle ou dérogation acceptée par une autorité réglementaire nationale conformément au présent paragraphe doit être portée à la connaissance de la Commission et de toutes les autorités réglementaires nationales.

4. Chaque État membre adopte les mesures nécessaires pour que le service universel comprenne au minimum les prestations suivantes:
 - la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kilogrammes,
 - la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kilogrammes,
 - les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

5. Les autorités réglementaires nationales peuvent relever la limite de poids de la couverture du service universel pour les colis postaux jusqu'à un poids ne dépassant pas 20 kilogrammes et peuvent fixer des régimes spéciaux pour la distribution à domicile de ces colis.

Nonobstant la limite de poids fixée par un État membre donné pour la couverture du service universel pour les colis postaux, les États membres veillent à ce que les colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20 kilogrammes soient distribués sur leur territoire.

6. Les dimensions minimales et maximales des envois postaux visés sont celles fixées dans la convention et l'arrangement concernant les colis postaux adoptés par l'Union postale universelle.
7. Le service universel tel que défini au présent article comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.

Article 4

Chaque État membre veille à ce que la prestation du service universel soit assurée et notifiée à la Commission les mesures qu'il a prises pour remplir cette obligation et notamment l'identité de son ou de ses prestataires du service universel. Chaque État membre détermine, dans le respect du droit communautaire, les obligations et droits assignés au(x) prestataire(s) du service universel et les publie.

Article 5

1. Chaque État membre prend des mesures pour que la prestation du service universel réponde aux exigences suivantes:
 - offrir un service garantissant le respect des exigences essentielles,

- offrir aux utilisateurs se trouvant dans des conditions comparables un service identique,
- être disponible sans discrimination, sous quelque forme que ce soit, notamment pour des raisons d'ordre politique, religieux ou idéologique,
- ne pas être interrompue ou arrêtée, sauf cas de force majeure,
- évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs.

2. Les dispositions du paragraphe 1 ne font pas obstacle aux mesures que les États membres prennent en fonction d'exigences touchant à l'intérêt public reconnues par le traité, notamment aux articles 36 et 56, qui concernent en particulier la moralité publique, la sécurité publique, y compris les enquêtes judiciaires, et l'ordre public.

Article 6

Les États membres prennent des mesures pour que le ou les prestataires du service universel fournissent régulièrement aux utilisateurs des informations suffisamment précises et actualisées sur les caractéristiques du service universel offert, en particulier pour ce qui est des conditions générales d'accès à ce service, des prix et du niveau des normes de qualité. Ces informations sont publiées de façon appropriée.

Les États membres communiquent à la Commission, dans un délai de douze mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente directive, les modalités selon lesquelles les informations à publier en application du premier alinéa sont fournies. Toute modification ultérieure doit être communiquée à la Commission dans les meilleurs délais.

CHAPITRE 3

Harmonisation des services susceptibles d'être réservés

Article 7

1. Dans la mesure où cela est nécessaire au maintien du service universel, les services susceptibles d'être réservés par chaque État membre au(x) prestataire(s) du service universel sont la levée, le tri, le transport et la distribution des envois de correspondance intérieure, que ce soit par courrier accéléré ou non, dont le prix est inférieur à cinq fois le tarif public applicable à un envoi de correspondance du premier échelon de poids de la catégorie normalisée la plus rapide, lorsqu'elle existe, pour autant que leur poids soit inférieur à 350 grammes. Dans le cas du service postal gratuit pour les aveugles et les malvoyants, des dérogations aux limites de poids et de prix peuvent être autorisées.

2. Dans la mesure où cela est nécessaire au maintien du service universel, le courrier transfrontière et le publipostage peuvent continuer d'être réservés dans les limites de prix et de poids fixées au paragraphe 1.

3. À titre de mesure complémentaire en vue de l'achèvement du marché intérieur des services postaux, le Parlement européen et le Conseil décident, au plus tard le 1^{er} janvier 2000 et sans préjudice de la compétence de la Commission, de la poursuite de la libéralisation progressive et contrôlée du marché des services postaux, notamment en vue de la libéralisation du courrier transfrontière et du publipostage, ainsi que d'un nouveau réexamen des limites de prix et de poids, avec effet à compter du 1^{er} janvier 2003, en tenant compte de l'évolution notamment économique, sociale et technologique qui aura lieu d'ici là et en tenant également compte de l'équilibre financier du ou des prestataires du service universel, en vue de continuer à poursuivre les objectifs de la présente directive.

Ces décisions se fondent sur une proposition de la Commission présentée avant la fin de l'année 1998, à la suite d'un réexamen du secteur. À la demande de la Commission, les États membres fournissent toute information nécessaire pour mener à bien ce réexamen.

4. Les échanges de documents ne sont pas susceptibles d'être réservés.

Article 8

Les dispositions de l'article 7 ne portent pas atteinte au droit des États membres d'organiser, conformément à leur législation nationale, le placement de boîtes aux lettres sur la voie publique, l'émission de timbres-poste et le service d'envois recommandés utilisés dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives.

CHAPITRE 4

Conditions régissant la prestation des services non réservés et l'accès au réseau

Article 9

1. Pour ce qui est des services non réservés qui ne relèvent pas du service universel au sens de l'article 3, les États membres peuvent introduire des autorisations générales dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir le respect des exigences essentielles.

2. Pour ce qui est des services non réservés qui relèvent du service universel au sens de l'article 3, les États membres peuvent introduire des procédures d'autorisation, y compris des licences individuelles, dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir le respect des exigences essentielles et sauvegarder le service universel.

L'octroi d'autorisations peut:

- le cas échéant, être subordonné à des obligations de service universel,
- si nécessaire, être assorti d'exigences concernant la qualité, la disponibilité et la réalisation des services correspondants,

— être subordonné à l'obligation de ne pas porter atteinte aux droits exclusifs ou spéciaux octroyés au(x) prestataire(s) du service universel pour les services postaux réservés en vertu de l'article 7, paragraphes 1 et 2.

3. Les procédures visées aux paragraphes 1 et 2 doivent être transparentes, non discriminatoires, proportionnées et fondées sur des critères objectifs. Les États membres doivent veiller à ce que les raisons pour lesquelles une autorisation est refusée entièrement ou partiellement soient communiquées au demandeur et ils doivent établir une procédure de recours.

4. Afin d'assurer la sauvegarde du service universel, lorsqu'un État membre détermine que les obligations de service universel, telles que prévues par la présente directive, constituent une charge financière inéquitable pour le prestataire du service universel, il peut établir un fonds de compensation administré à cet effet par une entité indépendante du ou des bénéficiaires. Dans ce cas, il peut subordonner l'octroi des autorisations à l'obligation de contribuer financièrement à ce fonds. L'État membre doit veiller à ce que les principes de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité soient respectés lors de l'établissement du fonds de compensation et de la fixation du niveau des contributions financières. Seuls les services visés à l'article 3 peuvent faire l'objet d'un financement de ce type.

5. Les États membres peuvent prévoir un système d'identification du publipostage permettant de contrôler ces services lorsqu'ils seront libéralisés.

Article 10

1. Le Parlement européen et le Conseil, statuant sur proposition de la Commission et sur la base de l'article 57, paragraphe 2, de l'article 66 et de l'article 100 A du traité, arrêtent les mesures nécessaires en vue de l'harmonisation des procédures visées à l'article 9 pour l'offre commerciale au public de services postaux non réservés.

2. Les mesures d'harmonisation visées au paragraphe 1 concernent notamment les critères que doit respecter l'opérateur postal, les procédures qu'il doit suivre, les modalités de publication de ces critères et procédures ainsi que les procédures de recours.

Article 11

Le Parlement européen et le Conseil, statuant sur proposition de la Commission et sur la base de l'article 57, paragraphe 2, de l'article 66 et de l'article 100 A du traité, arrêtent les mesures d'harmonisation nécessaires pour assurer aux utilisateurs et au(x) prestataire(s) du service universel un accès au réseau postal public dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

CHAPITRE 5

Principes tarifaires et transparence des comptes

Article 12

Les États membres prennent des mesures pour que les tarifs de chacun des services faisant partie de la prestation du service universel soient conformes aux principes suivants:

- les prix doivent être abordables et doivent être tels que tous les utilisateurs aient accès aux services offerts,
- les prix doivent être orientés sur les coûts; les États membres peuvent décider qu'un tarif unique est appliqué sur l'ensemble de leur territoire national,
- l'application d'un tarif unique n'exclut pas le droit pour le ou les prestataires du service universel de conclure des accords tarifaires individuels avec les clients,
- les tarifs doivent être transparents et non discriminatoires.

Article 13

1. Afin de garantir la prestation transfrontière du service universel, les États membres encouragent leurs prestataires du service universel à faire en sorte que leurs accords sur les frais terminaux pour le courrier transfrontière intracommunautaire respectent les principes suivants:

- les frais terminaux sont fixés en fonction des coûts de traitement et de distribution du courrier transfrontière entrant,
- les niveaux de rémunération tiennent compte de la qualité du service atteinte,
- les frais terminaux sont transparents et non discriminatoires.

2. L'application de ces principes peut comporter des dispositions destinées à éviter des perturbations incluses sur les marchés des services postaux ou des répercussions défavorables pour les opérateurs économiques, à condition qu'il y ait un accord entre les opérateurs d'origine et de destination; les dispositions de ce type se limitent cependant au minimum nécessaire pour atteindre ces objectifs.

Article 14

1. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour garantir que, dans un délai de deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente directive, la comptabilité des prestataires du service universel réponde aux dispositions du présent article.

2. Les prestataires du service universel tiennent dans leur comptabilité interne des comptes séparés au moins pour chacun des services compris dans le secteur réservé, d'une part, et pour les services non réservés, d'autre part. Les comptes relatifs aux services non réservés doivent établir une nette distinction entre les services qui font partie du service universel et ceux qui n'en font pas partie. Cette comptabilité interne se fonde sur l'application cohérente des principes de la comptabilité analytique, qui peuvent être objectivement justifiés.

3. Sans préjudice du paragraphe 4, la comptabilité visée au paragraphe 2 répartit les coûts entre tous les services réservés et les services non réservés de la façon suivante:

- a) les coûts qui peuvent être directement affectés à un service particulier le sont;
- b) les coûts communs, c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas être directement affectés à un service particulier, sont répartis comme suit:
 - i) chaque fois que cela est possible, les coûts communs sont répartis sur la base d'une analyse directe de l'origine des coûts eux-mêmes;
 - ii) lorsqu'une analyse directe n'est pas possible, les catégories de coûts communs sont affectées sur la base d'un rapport indirect à une autre catégorie de coûts ou à un autre groupe de catégories de coûts pour lesquels une affectation ou imputation directe est possible; le rapport indirect est fondé sur des structures de coût comparables;
 - iii) lorsqu'il n'y a pas moyen de procéder à une imputation directe ou indirecte, la catégorie de coûts est imputée sur la base d'un facteur de répartition général calculé en établissant le rapport entre, d'une part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées à chacun des services réservés et, d'autre part, toutes les dépenses directement ou indirectement affectées ou imputées aux autres services.

4. D'autres systèmes de comptabilité analytique ne peuvent être appliqués que s'ils sont compatibles avec les dispositions du paragraphe 2 et s'ils ont été approuvés par l'autorité réglementaire nationale. La Commission est informée avant l'application de ces autres systèmes.

5. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que la conformité avec l'un des systèmes de comptabilité analytique décrits aux paragraphes 3 ou 4 soit vérifiée par un organe compétent indépendant du prestataire du service universel. Les États membres veillent à ce qu'une déclaration de conformité soit publiée périodiquement.

6. L'autorité réglementaire nationale tient à disposition des informations suffisamment détaillées sur les systèmes de comptabilité analytique appliqués par un prestataire du service universel et fournit ces informations à la Commission à sa demande.

7. Sur demande, les informations comptables détaillées découlant de ces systèmes sont fournies à l'autorité régle-

mentaire nationale et à la Commission de manière confidentielle.

8. Lorsqu'un État membre n'a réservé aucun des services susceptibles de l'être en application de l'article 7 et qu'il n'a pas établi de fonds de compensation pour la prestation du service universel comme le permet l'article 9, paragraphe 4, et si l'autorité réglementaire nationale est convaincue qu'aucun des prestataires du service universel désignés de cet État membre ne reçoit d'aide publique sous une forme déguisée ou autrement, l'autorité réglementaire nationale peut décider de ne pas appliquer les exigences des paragraphes 2, 3, 4, 5, 6 et 7 du présent article. L'autorité réglementaire nationale informe la Commission de ces décisions.

Article 15

Les comptes financiers de tous les prestataires du service universel sont établis, soumis à la vérification d'un commissaire aux comptes indépendant et publiés conformément à la législation nationale et communautaire applicable aux entreprises commerciales.

CHAPITRE 6

Qualité des services

Article 16

Les États membres veillent à ce que des normes en matière de qualité du service soient fixées et publiées pour le service universel en vue d'assurer un service postal de bonne qualité.

Les normes de qualité visent en particulier les délais d'acheminement ainsi que la régularité et la fiabilité des services.

Ces normes sont fixées par:

- les États membres pour les services nationaux,
- le Parlement européen et le Conseil pour les services transfrontières intracommunautaires (annexe). L'adaptation future de ces normes au progrès technique ou à l'évolution du marché s'effectuera selon la procédure prévue à l'article 21.

Un contrôle indépendant des performances en matière de qualité est effectué au moins une fois par an par des organismes n'ayant aucun lien avec les prestataires du service universel, dans des conditions normalisées qui seront fixées selon la procédure prévue à l'article 21. Les résultats du contrôle font l'objet de rapports qui sont publiés au moins une fois par an.

Article 17

Les États membres fixent des normes de qualité pour le courrier national et s'assurent que celles-ci sont compatibles avec les normes fixées pour les services transfrontières intracommunautaires.

Les États membres notifient leurs normes de qualité relatives aux services nationaux à la Commission, qui les publie de la même manière que celles relatives aux services transfrontières intracommunautaires visées à l'article 18.

Les autorités réglementaires nationales veillent à ce qu'un contrôle indépendant des performances en matière de qualité soit effectué conformément aux dispositions du quatrième alinéa de l'article 16, que les résultats en soient justifiés et que des mesures correctrices soient prises au besoin.

Article 18

1. Conformément aux dispositions de l'article 16, des normes de qualité pour les services transfrontières intracommunautaires sont fixées à l'annexe.

2. Lorsque des conditions exceptionnelles liées à l'infrastructure ou à la géographie l'exigent, les autorités réglementaires nationales peuvent consentir des dérogations aux normes de qualité prévues à l'annexe. Lorsque les autorités réglementaires nationales arrêtent des dérogations à ce titre, elles en informent immédiatement la Commission. La Commission présente chaque année, pour information, au comité institué en vertu de l'article 21 un rapport sur les notifications qui lui sont parvenues au cours des douze derniers mois.

3. La Commission publie au *Journal officiel des Communautés européennes* les adaptations apportées aux normes de qualité pour les services transfrontières intracommunautaires et prend des mesures pour garantir le contrôle indépendant périodique ainsi que la publication des performances en matière de qualité, attestant le respect de ces normes et les progrès accomplis. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que des mesures correctrices soient prises au besoin.

Article 19

Les États membres veillent à ce que des procédures transparentes, simples et peu onéreuses soient mises en place pour le traitement des réclamations des utilisateurs, notamment en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des normes de qualité du service.

Les États membres adoptent des mesures pour garantir que ces procédures permettent de régler les litiges équitablement et rapidement en prévoyant, lorsque cela se justifie, un système de remboursement et/ou de dédommagement.

Sans préjudice des autres possibilités de recours prévues par les législations nationale et communautaire, les États membres veillent à ce que les utilisateurs, agissant indivi-

duellement ou, lorsque le droit national le prévoit, en liaison avec les organisations représentant les intérêts des utilisateurs et/ou des consommateurs, puissent soumettre à l'autorité nationale compétente les cas où les réclamations des utilisateurs auprès du prestataire du service universel n'ont pas abouti d'une façon satisfaisante.

Conformément à l'article 16, les États membres veillent à ce que les prestataires du service universel publient, avec le rapport annuel sur le contrôle de leurs performances, des informations sur le nombre de réclamations et la façon dont elles ont été traitées.

CHAPITRE 7

Harmonisation des normes techniques*Article 20*

L'harmonisation des normes techniques est poursuivie en tenant compte notamment de l'intérêt des utilisateurs.

Le Comité européen de normalisation est chargé de l'élaboration des normes techniques applicables au secteur postal sur la base de mandats qui lui sont confiés conformément aux principes énoncés dans la directive 83/189/CEE du Conseil du 28 mars 1983 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques⁽¹⁾.

Ces travaux tiennent compte des mesures d'harmonisation arrêtées au niveau international, en particulier dans le cadre de l'Union postale universelle.

Les normes applicables sont publiées au *Journal officiel des Communautés européennes* une fois par an.

Les États membres veillent à ce que les prestataires du service universel fassent référence aux normes publiées au *Journal officiel* lorsque cela s'avère nécessaire aux intérêts des utilisateurs et en particulier lorsqu'ils fournissent les informations visées à l'article 6.

Le comité visé à l'article 21 est informé de l'état d'avancement des travaux au sein du comité européen de normalisation ainsi que des progrès réalisés dans ce domaine par cet organisme.

CHAPITRE 8

Le comité*Article 21*

La Commission est assistée par un comité de représentants des États membres et présidé par un représentant de la Commission. Le comité arrête son règlement intérieur.

⁽¹⁾ JO L 109 du 26. 4. 1983, p. 8. Directive modifiée en dernier lieu par la décision 96/139/CE de la Commission (JO L 32 du 10. 2. 1996, p. 31).

Le représentant de la Commission soumet au comité un projet des mesures à prendre. Le comité émet son avis sur ce projet dans un délai que le président peut fixer en fonction de l'urgence de la question en cause. L'avis est émis à la majorité prévue à l'article 148, paragraphe 2, du traité pour l'adoption des décisions que le Conseil est appelé à prendre sur proposition de la Commission. Lors des votes au sein du comité, les voix des représentants des États membres sont affectées de la pondération définie à l'article précité. Le président ne prend pas part au vote.

La Commission arrête les mesures envisagées lorsqu'elles sont conformes à l'avis du comité.

Lorsque les mesures envisagées ne sont pas conformes à l'avis du comité, ou en l'absence d'avis, la Commission soumet sans tarder au Conseil une proposition relative aux mesures à prendre.

Le Conseil statue à la majorité qualifiée.

Si, à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la saisine du Conseil, celui-ci n'a pas statué, les mesures proposées sont arrêtées par la Commission.

CHAPITRE 9

L'autorité réglementaire nationale

Article 22

Chaque État membre désigne une ou plusieurs autorités réglementaires nationales pour le secteur postal, juridiquement distinctes et fonctionnellement indépendantes des opérateurs postaux.

Les États membres notifient à la Commission les autorités réglementaires nationales qu'ils ont désignées pour accomplir les tâches découlant de la présente directive.

Les autorités réglementaires nationales ont en particulier pour tâche d'assurer le respect des obligations découlant de la présente directive. Elles peuvent également être chargées d'assurer le respect des règles de concurrence dans le secteur postal.

CHAPITRE 10

Dispositions finales

Article 23

Sans préjudice de l'article 7, paragraphe 3, trois ans après la date d'entrée en vigueur de la présente directive, et en tout état de cause le 31 décembre 2000 au plus tard, la Commission présente au Parlement européen et au

Conseil un rapport sur l'application de la présente directive, comprenant notamment les informations utiles sur l'évolution du secteur, en particulier sous les aspects économiques, sociaux et technologiques et en ce qui concerne l'emploi ainsi que sur la qualité du service.

Ce rapport est accompagné, le cas échéant, de propositions au Parlement européen et au Conseil.

Article 24

Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard douze mois après la date de son entrée en vigueur. Ils en informent immédiatement la Commission.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées de cette référence lors de leur publication officielle.

Article 25

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

Article 26

1. La présente directive n'empêche pas un État membre de maintenir ou d'introduire des mesures plus libérales que celles prévues par la présente directive. De telles mesures doivent être compatibles avec le traité.

2. Dans le cas où la présente directive devient caduque, les mesures prises par les États membres pour la mettre en œuvre peuvent être maintenues, dans la mesure où elles sont compatibles avec le traité.

Article 27

Les dispositions de la présente directive, à l'exception de l'article 26, s'appliquent jusqu'au 31 décembre 2004, sauf disposition contraire de l'article 7, paragraphe 3.

Article 28

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le 15 décembre 1997.

Par le Parlement européen

Le président

J.M. GIL-ROBLES

Par le Conseil

Le président

J.-C. JUNCKER

ANNEXE

Normes de qualité pour le courrier transfrontière intracommunautaire

Les normes de qualité pour le courrier transfrontière intracommunautaire dans chaque pays doivent être définies par rapport à la durée d'acheminement des envois de la catégorie normalisée la plus rapide, calculée de bout en bout (*) selon la formule $J + n$, J représentant la date de dépôt (**) et n le nombre de jours ouvrables qui s'écoulent entre cette date et celle de la remise au destinataire.

Normes de qualité pour le courrier transfrontière intracommunautaire	
Durée	Objectif
$J + 3$	85 % des envois
$J + 5$	97 % des envois

Les normes doivent être atteintes non seulement pour l'ensemble des flux dans le cadre global du trafic intracommunautaire, mais également pour chaque flux bilatéral entre deux États membres.

(*) Le temps d'acheminement calculé de bout en bout est celui qui s'écoule entre le point d'accès au réseau et le point de remise au destinataire.

(**) La date de dépôt à prendre en compte est la date du jour même du dépôt de l'envoi, si le dépôt a lieu avant la dernière levée indiquée pour le point d'accès au réseau en question. Quand le dépôt s'effectue après cette heure limite, la date de dépôt à prendre en considération est celle du jour de levée suivant.

DIRECTIVE 2002/39/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 10 juin 2002

modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 47, paragraphe 2, son article 55 et son article 95,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽²⁾,

vu l'avis du Comité des régions ⁽³⁾,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité ⁽⁴⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans sa résolution du 7 février 1994 sur le développement des services postaux communautaires ⁽⁵⁾, le Conseil a déclaré que l'un des principaux objectifs du développement des services postaux dans la Communauté consistait à concilier la poursuite de la libéralisation graduelle et maîtrisée du marché postal et la garantie durable de la prestation du service universel.
- (2) La directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service ⁽⁶⁾ a instauré, à l'échelle communautaire, un cadre réglementaire pour le secteur postal comprenant des mesures visant à garantir la prestation d'un service universel, la fixation de limites maximales pour les services postaux susceptibles d'être réservés par les États membres au(x) prestataire(s) du service universel en vue de préserver ledit service universel, de même qu'un calendrier pour la prise de décision concernant la poursuite du processus d'ouverture du marché à la concurrence, dans le but de créer un marché unique des services postaux.
- (3) L'article 16 du traité souligne la place qu'occupent les services d'intérêt économique général parmi les valeurs communes de l'Union ainsi que le rôle qu'ils jouent dans la promotion de la cohésion sociale et territoriale. Il indique en outre qu'il convient de veiller à ce que ces

services fonctionnent sur la base de principes et dans des conditions qui leur permettent d'accomplir leurs missions.

- (4) Les résolutions du Parlement européen sur les services postaux européens du 14 janvier 1999 ⁽⁷⁾ et du 18 février 2000 ⁽⁸⁾ soulignent l'importance économique et sociale de ces services, de même que la nécessité de préserver un service universel de haute qualité
- (5) Il y a lieu d'élaborer les mesures dans ce secteur de telle manière que les missions sociales de la Communauté visées à l'article 2 du traité, à savoir un niveau d'emploi et de protection sociale élevé, soient également réalisées en tant qu'objectifs.
- (6) Le réseau postal rural, notamment dans les zones montagneuses et dans les îles, joue un rôle primordial en matière d'intégration des entreprises dans l'économie nationale/internationale, ainsi que dans le maintien d'une cohésion sociale et de l'emploi dans les zones rurales montagneuses et insulaires. De plus, les bureaux de poste ruraux dans les zones montagneuses et dans les îles peuvent fournir un réseau d'infrastructures primordial pour l'accès universel aux nouvelles technologies du secteur des télécommunications.
- (7) Le Conseil européen qui s'est réuni à Lisbonne les 23 et 24 mars 2000 a fait mention, dans les conclusions de la présidence, de deux décisions relatives aux services postaux qui nécessiteront l'intervention de la Commission, du Conseil et des États membres, eu égard à leurs compétences respectives. Les mesures en question consistent, d'une part, à définir, avant la fin de l'année 2000, une stratégie pour l'élimination des entraves aux services postaux, et, d'autre part, à accélérer la libéralisation dans des secteurs tels que celui-ci en vue de réaliser un marché intérieur opérationnel dans ce secteur.
- (8) Le Conseil européen de Lisbonne de mars 2000 a également estimé essentiel, dans le cadre du marché intérieur et d'une économie fondée sur la connaissance, de tenir pleinement compte des dispositions du traité relatives aux services d'intérêt économique général et aux entreprises chargées du fonctionnement de ces services.
- (9) La Commission a entrepris un réexamen approfondi du secteur postal de la Communauté, notamment en commandant des études sur son évolution économique, sociale et technologique, et a consulté les parties intéressées à maintes reprises.

⁽¹⁾ JO C 337 E du 28.11.2000, p. 220 et

JO C 180 E du 26.6.2001, p. 291.

⁽²⁾ JO C 116 du 20.4.2001, p. 99.

⁽³⁾ JO C 144 du 16.5.2001, p. 20.

⁽⁴⁾ Avis du Parlement européen du 14 décembre 2000 (JO C 232 du 17.8.2001, p. 287), position commune du Conseil du 6 décembre 2001 (JO C 110 E du 7.5.2002, p. 37) et décision du Parlement européen du 13 mars 2002 (non encore parue au Journal officiel).
Décision du Conseil du 7 mai 2002.

⁽⁵⁾ JO C 48 du 16.2.1994, p. 3.

⁽⁶⁾ JO L 15 du 21.1.1998, p. 14.

⁽⁷⁾ JO C 104 du 14.4.1999, p. 134.

⁽⁸⁾ JO C 339 du 29.11.2000, p. 297.

- (10) Il importe que le secteur postal de la Communauté puisse s'appuyer sur un cadre réglementaire moderne visant notamment à promouvoir le marché intérieur des services postaux. Une meilleure compétitivité devrait permettre l'intégration du secteur postal aux autres modes de communication et l'augmentation de la qualité de la prestation rendue aux utilisateurs, toujours plus exigeants.
- (11) L'objectif fondamental de préserver la prestation durable d'un service universel répondant aux normes de qualité définies par les États membres en application de l'article 3 de la directive 97/67/CE de manière cohérente dans l'ensemble de la Communauté peut être assuré si, dans ce domaine, la possibilité de réserver des services est maintenue alors qu'un haut degré d'efficacité est garanti par un degré suffisant de libre prestation des services.
- (12) La progression de la demande escomptée à moyen terme sur le marché postal pourrait permettre de compenser la perte de parts de marché que pourraient subir les prestataires du service universel en raison de la poursuite de l'ouverture du marché et constituerait ainsi une garantie supplémentaire pour le maintien du service universel.
- (13) Parmi les moteurs de changement ayant une incidence sur l'emploi dans le secteur postal, ce sont le progrès technologique et la pression du marché en faveur d'une plus grande efficacité qui prédominent; l'ouverture du marché n'aura quant à elle qu'un impact moins important. L'ouverture du marché contribuera à l'expansion des marchés postaux, de sorte que les contractions éventuelles de l'effectif des prestataires du service universel dues à ces mesures (ou à leur anticipation) seront vraisemblablement compensées par un accroissement de l'emploi chez les opérateurs privés et les nouveaux arrivants sur le marché.
- (14) Il convient d'établir, au niveau communautaire, le calendrier de l'ouverture progressive et contrôlée du marché du courrier à la concurrence. Il laissera à tous les prestataires du service universel le temps nécessaire à la mise en œuvre des nouvelles mesures de modernisation et de restructuration requises pour assurer leur viabilité à long terme dans le nouveau contexte concurrentiel. Il y a lieu que les États membres disposent également de suffisamment de temps pour adapter leurs systèmes réglementaires à un environnement plus ouvert. Par conséquent, il convient de prévoir la poursuite de l'ouverture du marché selon une approche graduelle, comportant des étapes intermédiaires en vue d'une ouverture importante mais contrôlée du marché, suivie par un réexamen du secteur et l'élaboration d'une proposition confirmant, le cas échéant, la date de 2009 pour l'achèvement du marché intérieur des services postaux ou définissant une autre étape appropriée sur cette voie à la lumière des résultats du réexamen.
- (15) Il faut veiller à ce que les prochaines étapes d'ouverture du marché soient à la fois importantes dans leur essence et réalisables dans la pratique par les États membres, tout en assurant également le maintien du service universel.
- (16) La réduction générale à 100 grammes en 2003 et à 50 grammes en 2006 de la limite de poids applicable aux services susceptibles d'être réservés aux prestataires du service universel et l'ouverture totale à la concurrence des marchés du courrier transfrontière sortant, avec d'éventuelles exceptions dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer la prestation du service universel, constituent une avancée contrôlée relativement simple à mettre en œuvre, mais néanmoins importante.
- (17) Dans la Communauté, les envois de correspondance ordinaires de 50 à 350 grammes représentent, en moyenne, environ 16 % de la totalité des recettes postales des prestataires du service universel, dont 9 % pour des envois de correspondance ordinaires de 100 à 350 grammes. Les envois de correspondance transfrontière sortante en dessous de la limite de 50 grammes représentent, en moyenne, environ 3 % de la totalité des recettes postales des prestataires du service universel.
- (18) Pour les services susceptibles d'être réservés, la mise en place en 2003 et en 2006 de limites de prix égales respectivement à trois fois et deux fois et demie le tarif public applicable à un envoi de correspondance du premier échelon de poids de la catégorie normalisée la plus rapide est indiquée en association, le cas échéant, avec, respectivement, des limites de poids de 100 et 50 grammes.
- (19) Si, dans la plupart des États membres, le publipostage constitue déjà un marché dynamique et porteur, caractérisé par des perspectives de croissance importantes, son potentiel d'accroissement est également non négligeable dans les autres États membres. Ce segment est déjà largement ouvert à la concurrence dans six États membres. Les améliorations sur le plan de la souplesse des services et des tarifs induites par le jeu de la concurrence permettraient aux services de publipostage de mieux se positionner par rapport aux autres modes de communication, ce qui aurait vraisemblablement aussi pour effet d'augmenter le trafic postal et de renforcer la situation de l'ensemble du secteur. Néanmoins, dans la mesure où cela est nécessaire à la prestation du service universel, il convient de prévoir que le publipostage pourra continuer à être réservé dans les limites de poids et de prix mentionnées ci-dessus.
- (20) Le courrier transfrontière sortant représente en moyenne 3 % de l'ensemble des recettes postales. L'ouverture de ce segment du marché dans les États membres, avec les exceptions qui seraient nécessaires pour assurer la prestation du service universel, permettrait à d'autres opérateurs postaux d'assurer la levée, le tri et le transport de tout courrier transfrontière sortant.
- (21) L'ouverture à la concurrence du courrier transfrontière entrant risque de permettre le contournement de la limite de 100 grammes en 2003 et de 50 grammes en 2006 par un changement du lieu de remise pour une

partie des envois intérieurs en nombre, rendant ainsi ses effets imprévisibles. La détermination de l'origine des envois de correspondance pourrait poser des problèmes supplémentaires de mise en œuvre. Des limites de poids de 100 grammes et de 50 grammes sont pratiques pour les envois de correspondance ordinaire transfrontière entrants et de publipostage, tout comme pour les envois de correspondance ordinaire intérieure, parce qu'elles ne risquent pas d'être contournées de la manière indiquée ci-dessus, ni par un gonflement artificiel du poids des différents envois.

- (22) L'établissement, dès aujourd'hui, d'un calendrier pour la mise en œuvre de nouvelles avancées vers l'achèvement du marché intérieur des services postaux est important tant pour la viabilité à long terme du service universel que pour la poursuite de la modernisation et de la rationalisation des organisations postales.
- (23) Il convient de continuer à prévoir la possibilité pour les États membres de réserver certains services postaux au(x) prestataire(s) du service universel. Ces dispositions permettront à ce(s) dernier(s) de mener à bien les initiatives d'adaptation de leurs activités et de leur personnel à un contexte plus concurrentiel sans porter atteinte à leur équilibre financier et donc sans risquer de compromettre la prestation garantie du service universel.
- (24) Il convient à la fois de déterminer les nouvelles limites de poids et de prix ainsi que les services auxquels celles-ci peuvent être appliquées et de prévoir un nouveau réexamen du secteur et une décision confirmant, le cas échéant, la date de 2009 pour l'achèvement du marché intérieur des services postaux ou définissant une autre étape appropriée sur cette voie à la lumière des résultats du réexamen.
- (25) Les mesures adoptées par les États membres, y compris l'établissement d'un fonds de compensation, tout changement opérationnel apporté à ce fond, tout recours à celui-ci ou tout paiement à partir de celui-ci peuvent comporter une aide accordée par un État membre ou au moyen de ressources d'État sous quelque forme que ce soit au sens de l'article 87, paragraphe 1, du traité, aide nécessitant une notification préalable à la Commission conformément à l'article 88, paragraphe 3, du traité.
- (26) La possibilité d'octroyer des licences à des opérateurs concurrents à l'intérieur du domaine du service universel peut être combinée avec des exigences imposant à ces détenteurs de licences de contribuer à la prestation du service universel.
- (27) La directive 97/67/CE dispose que les États membres désignent une ou plusieurs autorités réglementaires nationales pour le secteur postal, qui soient juridiquement distinctes et indépendantes, au plan opérationnel, des opérateurs postaux. En raison de la dynamique enregistrée par les marchés postaux européens, il convient que le rôle important joué par les autorités réglementaires nationales soit reconnu et renforcé, notamment en ce qui concerne la tâche consistant à veiller au respect des services réservés, sauf dans les États membres où ces services n'existent pas. L'article 9 de la directive 97/67/CE autorise les États membres à aller au-delà des objectifs définis dans ladite directive.
- (28) Il peut être opportun que les autorités réglementaires nationales lient l'introduction de toutes les licences à

l'exigence que les consommateurs disposent de services aux procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour le traitement de leurs réclamations, que celles-ci soient relatives aux services du (des) prestataire(s) du service universel ou aux services d'opérateurs détenteurs d'autorisations, détenteurs de licences individuelles inclus. En outre, il peut être opportun que les utilisateurs de l'ensemble des services postaux, qu'il s'agisse de services universels ou non, puissent avoir recours à ces procédures. De telles procédures devraient englober des procédures visant à définir les responsabilités en cas de perte ou de détérioration des envois postaux.

- (29) Les prestataires du service universel proposent habituellement des services, par exemple aux entreprises, aux intermédiaires qui groupent les envois de plusieurs clients, ainsi qu'aux expéditeurs d'envois en nombre, qui permettent à ces clients d'entrer dans la chaîne postale en des points différents et à des conditions différentes de ce qui est le cas pour le service de la poste aux lettres traditionnel. Ce faisant, il convient que lesdits prestataires du service universel respectent les principes de transparence et de non-discrimination, à la fois dans les relations entre les tiers et dans les relations entre les tiers et les prestataires du service universel fournissant des services équivalents. Il est également nécessaire que de tels services soient mis à la disposition des particuliers utilisant les services postaux dans des conditions similaires, étant donné la nécessité de non-discrimination pour la prestation des services.
- (30) Afin d'assurer l'information du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'évolution du marché intérieur des services postaux, la Commission devrait faire régulièrement rapport à ces institutions sur l'application de la présente directive.
- (31) Il y a lieu de reporter au 31 décembre 2008 la date d'expiration de la directive 97/67/CE. Il y a lieu que les procédures d'autorisation établies dans les États membres en application de la directive 97/67/CE ne soient pas affectées par cette date.
- (32) Il convient de modifier la directive 97/67/CE en conséquence.
- (33) La présente directive n'affecte pas la mise en œuvre des règles du traité en matière de concurrence et de libre prestation des services, comme l'indique notamment la communication de la Commission sur l'application des règles de concurrence au secteur postal et sur l'évaluation de certaines mesures d'État relatives aux services postaux ⁽¹⁾.

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

La directive 97/67/CE est modifiée comme suit:

- 1) L'article 7 est remplacé par le texte suivant:

«Article 7

1. Dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer le maintien du service universel, les États membres peuvent continuer à réserver des services à un (des) prestataire(s) du service universel. Lesdits services sont limités à la levée, au

⁽¹⁾ JO C 39 du 6.2.1998, p. 2.

tri, au transport et à la distribution des envois ordinaires de correspondance intérieure et de correspondance transfrontière entrante, que ce soit par courrier accéléré ou non, conformément tant aux limites de poids que de prix ci-après. La limite de poids est fixée à 100 grammes à partir du 1^{er} janvier 2003 et à 50 grammes à partir du 1^{er} janvier 2006. Elle ne s'applique pas, à partir du 1^{er} janvier 2003, si le prix est égal ou supérieur à trois fois le tarif public applicable à un envoi de correspondance du premier échelon de poids de la catégorie la plus rapide et, à partir du 1^{er} janvier 2006, si le prix est égal ou supérieur à deux fois et demie ledit tarif.

Dans le cas du service postal gratuit pour les aveugles et les malvoyants, des dérogations aux limites de poids et de prix peuvent être autorisées.

Dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer la prestation du service universel, le publipostage peut continuer à être réservé dans les mêmes limites de poids et de prix.

Dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer la prestation du service universel, par exemple lorsque certains secteurs de l'activité postale ont déjà été libéralisés ou en raison des spécificités des services postaux d'un État membre, le courrier transfrontière sortant peut continuer à être réservé dans les mêmes limites de poids et de prix.

2. L'échange de documents ne peut pas être réservé.

3. La Commission procède à une étude prospective destinée à évaluer, pour chaque État membre, l'impact sur le service universel de l'achèvement du marché intérieur des services postaux en 2009. Sur la base des conclusions de cette étude, la Commission présente, avant le 31 décembre 2006, un rapport au Parlement européen et au Conseil, assorti d'une proposition confirmant, le cas échéant, la date de 2009 pour l'achèvement du marché intérieur des services postaux ou définissant toute autre étape à la lumière des conclusions de l'étude.»

2) À l'article 12, les tirets suivants sont ajoutés:

«— Lorsqu'ils appliquent des tarifs spéciaux, par exemple pour les services aux entreprises, aux expéditeurs d'envois en nombre ou aux intermédiaires chargés de grouper les envois de plusieurs clients, les prestataires du service universel sont tenus de respecter les principes de transparence et de non-discrimination en ce qui concerne tant les tarifs proprement dits que les conditions qui s'y rapportent. Lesdits tarifs tiennent compte des coûts évités par rapport aux services traditionnels comprenant la totalité des prestations proposées concernant la levée, le transport, le tri et la distribution des correspondances individuelles et s'appliquent, tout comme les conditions y afférentes, de la même manière tant dans les relations entre les tiers que dans les relations entre les tiers et les prestataires du service universel fournissant des services équivalents. Tous ces tarifs sont à la disposition des particuliers utilisant les services postaux dans des conditions similaires.

— Le financement de services universels en dehors du secteur réservé par des recettes provenant de services du secteur réservé est interdit, sauf si une telle subvention croisée s'avère absolument indispensable à l'accomplis-

sement des obligations spécifiques de service universel imposées au domaine concurrentiel; sauf dans les États membres où il n'y a pas de services réservés, les autorités réglementaires nationales adoptent des mesures à cet effet et en informent la Commission.»

3) À l'article 19, les premier et second alinéas sont remplacés par le texte suivant:

«Les États membres veillent à ce que des procédures transparentes, simples et peu coûteuses soient mises en place pour le traitement des réclamations des consommateurs, notamment en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des normes de qualité du service (y compris des procédures d'établissement des responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont impliqués).

Les États membres peuvent prévoir que ce principe est également appliqué aux bénéficiaires de services qui:

— ne relèvent pas du service universel tel que défini à l'article 3, et

— relèvent du service universel tel que défini à l'article 3 mais ne sont pas fournis par le prestataire du service universel.

Les États membres adoptent des mesures pour garantir que les procédures visées au premier alinéa permettent de régler les litiges équitablement et rapidement en prévoyant, lorsque cela se justifie, un système de remboursement et/ou de dédommagement.»

4) À l'article 22, le troisième alinéa est remplacé par le texte suivant:

«Les autorités réglementaires nationales ont en particulier pour tâche d'assurer le respect des obligations découlant de la présente directive et instaurent, s'il y a lieu, des contrôles et des procédures spécifiques afin de veiller à ce que les services réservés soient respectés. Elles peuvent également être chargées d'assurer le respect des règles de la concurrence dans le secteur postal.»

5) L'article 23 est remplacé par le texte suivant:

«Article 23

Sans préjudice de l'article 7, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil, tous les deux ans et pour la première fois au plus tard le 31 décembre 2004, un rapport sur l'application de la présente directive, comprenant notamment les informations utiles sur l'évolution du secteur, en particulier sous les aspects économiques, sociaux et technologiques et en ce qui concerne l'emploi, ainsi que sur la qualité du service. Le rapport est accompagné, le cas échéant, de propositions au Parlement européen et au Conseil.»

6) L'article 27 est remplacé par le texte suivant:

«Article 27

Les dispositions de la présente directive, à l'exception de l'article 26, expirent le 31 décembre 2008, sauf décision contraire prise conformément à l'article 7, paragraphe 3. Les procédures d'autorisation décrites à l'article 9 ne sont pas affectées par cette date d'expiration.»

Article 2

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 31 décembre 2002. Ils en informent immédiatement la Commission.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 3

La présente directive entre en vigueur le jour de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

Article 4

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Luxembourg, le 10 juin 2002.

Par le Parlement européen

Le président

P. COX

Par le Conseil

Le président

J. PIQUÉ I CAMPS

ACCORD SUR LES PRINCIPES ET METHODES DU DIALOGUE SOCIAL A LA POSTE

Entre

La Poste, dont le siège est situé 44 Boulevard de Vaugirard à Paris, représentée par Monsieur Jean-Paul BAILLY, Président de La Poste,

d'une part,

et les organisations syndicales représentatives signataires du présent accord,

d'autre part,

il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Préambule

La Poste et les organisations syndicales représentatives ont décidé d'engager une négociation sur l'organisation de la représentation des postiers et du dialogue social.

Deux objectifs ont notamment été recherchés :

- le développement d'un dialogue social décentralisé dans l'entreprise en cohérence avec l'organisation générale de La Poste,
- la définition des conditions de validité des accords sociaux conclus dans l'entreprise.

La Direction Générale et les organisations syndicales représentatives de La Poste ont ainsi la volonté partagée de faire progresser la pratique et la qualité du dialogue social. Progressivement, cette culture du dialogue et de l'accord doit contribuer tant au progrès social qu'à l'amélioration du service rendu à nos clients.

Le présent accord constitue le cadre de référence préalable à la mise en œuvre du Projet Social que la Direction de La Poste souhaite bâtir avec les organisations syndicales représentatives.

Il concrétise l'engagement réciproque de la Direction de La Poste et des organisations syndicales représentatives de se concerter ou de négocier au niveau national ou au niveau des métiers sur les thèmes suivants : la formation, la promotion et les parcours professionnels, le renouvellement des compétences, la reconnaissance de la qualité du travail, l'amélioration de la vie au travail, la valorisation de la diversité et l'égalité des chances, la rémunération et les avantages sociaux, le droit syndical...

Le présent accord permettra de favoriser le développement de la concertation et de la négociation collective à La Poste.

De plus, la Direction de la Poste et les organisations syndicales signataires du présent accord considèrent que le dialogue social est d'abord un état d'esprit avant de se traduire en méthodes et outils.

R B

JR JL

AD / S 1

Ainsi, les relations de confiance et de respect entre partenaires sociaux doivent se renforcer et la légitimité des organisations syndicales représentatives être réaffirmée.

Compte tenu de la mise place, le 1^{er} janvier 2004, dans le cadre de la Responsabilisation du management (RDM), d'une organisation autour de trois métiers décentralisée sur trois niveaux, il convient, sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales, de définir les champs et les niveaux de négociation en cohérence avec l'organisation des responsabilités aujourd'hui en place au sein de La Poste.

Ainsi chaque métier organisera et structurera le dialogue social afférent à son domaine d'activité, tant au niveau national qu'aux niveaux territorial et local selon les principes définis dans le présent accord.

Dans le même temps, la Direction de La Poste et les organisations syndicales représentatives réaffirment la volonté de garantir les principes de l'unité de gestion des personnels et le rôle majeur de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales à cet égard.

En complément des dispositions du présent accord, une négociation sera proposée aux organisations syndicales représentatives sur le droit syndical. Elle prendra en compte notamment, la reconnaissance de l'activité syndicale dans le processus de gestion et de développement des compétences des élus et représentants du personnel et complètera les dispositions relatives à la protection des représentants salariés du personnel, en cohérence avec les dispositions du Code du travail.

La Direction de La Poste s'engage à ce que cette négociation s'ouvre dès la signature du présent accord et soit finalisée dans un délai de six mois à compter de cette date.

Dans l'attente des dispositions issues de ces négociations, les règles actuelles relatives au droit syndical restent pleinement valables et doivent faire l'objet d'une stricte application à tous les niveaux de l'entreprise.

Chapitre 1 - Un dialogue social multiforme et enrichi

Article 1 : Les principes du dialogue social

Permettre aux personnels de participer au fonctionnement, aux orientations et aux évolutions de La Poste par l'intermédiaire de leurs représentants signifie tout à la fois informer, pratiquer la concertation, consulter et négocier en vue de conclure des accords.

Mais le dialogue social est aussi une attitude permanente de respect mutuel, d'échange, de confiance qui doit inspirer tout le management au quotidien (prévention, écoute et considération).

Dans cet esprit, il est convenu que les dossiers de préparation des réunions des instances paritaires et des réunions de négociation – plénières ou bilatérales – doivent parvenir, aux représentants des organisations syndicales représentatives, au moins une semaine avant la date prévue de la réunion.

Les représentants de la Direction et des organisations syndicales représentatives s'engagent à ne pas procéder, pendant cette période de préparation, à de larges communications sur le dossier soumis à examen.

DR

R B

JL
M² / N

Les parties au présent accord conviennent de privilégier dans l'entreprise, l'information, la concertation et la négociation selon les modalités suivantes :

L'information consiste à porter, en toute transparence, à la connaissance de l'ensemble des partenaires sociaux, tout renseignement nécessaire à l'exercice d'un dialogue social pertinent. L'information ainsi partagée, doit être transmise dans un langage accessible et refléter l'esprit de loyauté qui doit concourir à des relations sociales de qualité. Cette démarche doit inspirer en permanence la conduite des managers opérationnels à tous les niveaux de l'entreprise.

Par une meilleure connaissance des orientations et des évolutions de l'entreprise, les parties seront à même d'anticiper et d'identifier les dysfonctionnements qui pourraient surgir et de tout mettre en œuvre pour éviter le conflit.

La concertation consiste à engager et développer le dialogue avec les partenaires sociaux à toutes les étapes de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un projet. Il s'agit d'aller au delà de la simple information pour mener des discussions, procéder à des échanges de vue, formuler des propositions, évoquer des difficultés et exprimer les moyens de les résoudre et enfin si les conditions le permettent, ouvrir la négociation.

La négociation consiste à rechercher la conclusion d'un accord collectif avec les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

La consultation des Comités Techniques Paritaires (CTP), des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), des Commissions Administratives Paritaires (CAP) et des Commissions Consultatives Paritaires (CCP) est par ailleurs requise pour recueillir leur avis dans les domaines qui relèvent de leur compétence.

Article 2 : Conforter les instances représentatives existantes, identiques pour les fonctionnaires et les salariés, créer des espaces décentralisés pour se concerter et anticiper les conflits

2 - 1 Des instances qui assurent une représentation collective et individuelle du personnel

L'existence des instances représentatives de La Poste résulte de l'application de textes réglementaires issus de la législation relative à la Fonction Publique ou de décisions du Conseil d'Administration de La Poste. Les parties au présent accord, tout en reconnaissant que les modes de fonctionnement de ces instances sont perfectibles, réaffirment pleinement leur compétence et leur légitimité.

° Les Comités Techniques Paritaires (CTP) aux niveaux national et local (Niveaux Opérationnels de Déconcentration) assurent une représentation collective des fonctionnaires et des salariés de la Poste.

Le Comité Technique Paritaire national est obligatoirement consulté, conformément à l'article 9 du décret du 29 décembre 1998, sur les questions et projets de textes de portée nationale relatifs à l'organisation générale des services, aux conditions générales de fonctionnement des services, aux programmes de modernisation des services et à leur incidence sur la situation des personnels, aux statuts particuliers des fonctionnaires et à l'évolution des classifications, à la formation professionnelle des personnels.

DR

R B

JL

18/3

Au niveau des NOD, conformément à l'article 10 du décret, les CTP ont à connaître des questions et des projets généraux d'organisation et de fonctionnement des services ainsi que de formation professionnelle.

° Les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) sont consultés en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.

Conformément aux dispositions du décret du 28 mai 1982 et de l'instruction du 11 décembre 1997, ils sont actuellement créés au niveau des NOD et des entités lorsque l'importance des effectifs ou la nature des risques le justifient.

Au terme de la période initiale d'application du présent accord, fixée à 18 mois conformément au chapitre 6 ci-après, les parties examineront ensemble les conditions de mise en place de CHSCT dans les entités dont l'effectif est au moins de 50 personnes.

° L'article 25 du décret du 11 février 1994 fixe les attributions des Commissions Administratives Paritaires (CAP), qui sont compétentes sur les questions d'ordre individuel relatives aux fonctionnaires dans les domaines rappelés en Annexe au présent accord.

° Les Commissions Consultatives Paritaires (CCP) connaissent pour les salariés, au niveau national et au niveau territorial, des questions d'ordre individuel prévues par l'article 12 du décret du 14 février 1994. Leurs attributions sont rappelées en Annexe au présent accord.

La Direction Générale de La Poste et les organisations syndicales représentatives, établiront en commun un bilan des conditions dans lesquelles la représentation individuelle du personnel salarié est assurée et proposeront des évolutions permettant de consolider ses droits individuels, en cohérence avec les dispositions générales du droit du travail.

Les signataires du présent accord souhaitent que des dispositions législatives ou réglementaires confirment, notamment, les instances représentatives du personnel existantes à La Poste (CAP, CCP), les instances de concertation et de négociation mises en place au niveau national et au niveau local (CESP, CDSP), ainsi que les thèmes de négociation.

2 - 2 Des instances d'information et de concertation au niveau national

Afin de compléter et d'enrichir les échanges avec les organisations syndicales représentatives, la Direction Générale de La Poste a créé en 2001 deux instances nouvelles :

- la Commission d'Echange sur la Stratégie de la Poste (CESP) qui permet de présenter les grandes évolutions de La Poste aux organisations syndicales représentatives au niveau national,

- la Commission du Dialogue Social de La Poste (CDSP), instance nationale qui permet l'organisation de réunions d'information et de concertation.

A l'issue d'une CDSP, et à l'initiative de la Direction ou à la demande d'une ou de plusieurs organisations syndicales représentatives, une plénière peut être formalisée en vue de finaliser un accord.

La Direction Générale de l'entreprise et les organisations syndicales représentatives examineront, au moins une fois par an au sein de la CESP, les questions stratégiques relatives à l'ensemble du Groupe La Poste. Les modalités de fonctionnement et d'organisation de ces réunions seront précisées à l'occasion de la négociation relative au droit syndical.

DR

R B

JL
M⁴ / S

2 - 3 Des espaces de concertation décentralisés : la création de CDSP au sein des métiers

Pour impulser la concertation, des commissions du dialogue social sont mises en place dans chacun des trois métiers et au niveau territorial (NOD); elles se réunissent quatre fois par an et toutes les fois que la Direction ou une ou plusieurs organisations syndicales, représentant une majorité de personnels au niveau concerné, le demandent.

Les CDSP sont des instances d'information, de concertation où sont examinés les projets sociaux et leur accompagnement, l'organisation du travail et les questions d'actualité. Elles sont composées de 2 représentants par organisation syndicale représentative au niveau considéré et de représentants de la Direction concernée.

L'ensemble des dossiers et éléments d'information, qui font l'objet d'un examen en CDSP métier ou territoriale, sont transmis au moins une semaine avant la date prévue de la réunion aux membres de la CDSP ainsi qu'aux représentants locaux des organisations syndicales représentatives au plan national.

En outre, à l'issue d'une CDSP et à l'initiative de la Direction concernée, ou à la demande d'une ou de plusieurs organisations syndicales représentatives, une plénière peut être formalisée en vue de finaliser un accord.

2 - 4 L'anticipation et la prévention des conflits

Une ou plusieurs organisations syndicales représentatives au niveau concerné, peuvent solliciter l'organisation d'une réunion bilatérale notamment lorsqu'une situation risque de devenir conflictuelle.

Lorsque le risque de conflit est avéré et qu'aucun accord n'a pu intervenir à l'issue de la réunion bilatérale, une ou plusieurs organisations syndicales représentatives peuvent saisir la CDSP au niveau considéré, qui se réunit alors dans les 7 jours à compter de sa saisine. A l'issue de la réunion, dans un délai maximum de 2 jours, un constat d'accord ou de désaccord est établi et signé conjointement par les organisations syndicales représentatives concernées et les représentants de la Direction.

Ce constat est diffusé aux parties concernées et à la DRHRS par la DRH de métier.

Les directeurs de NOD favoriseront le développement du dialogue social avec les représentants locaux des organisations syndicales.

Article 3 - Un monopole syndical réaffirmé en matière de négociation

Les organisations syndicales représentent la voie naturelle de la représentation du personnel. Elles ont pour objet l'étude et la défense des droits ainsi que des intérêts matériels et moraux des personnes visées par leurs statuts.

Les accords collectifs sont conclus exclusivement entre l'employeur et les organisations syndicales représentatives au niveau concerné, conformément aux dispositions de l'article 4-2 ci-après.

Les conditions de validité des accords sont précisées à l'article 6-2.

DR R B

JL
MD 5 / 18

Chapitre 2 - Organiser et décentraliser la négociation

Article 4 - Les thèmes et les acteurs de la négociation

Formellement, seule la négociation annuelle obligatoire qui porte sur les salaires, la formation professionnelle et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes s'impose à La Poste. Au delà, l'engagement dans la négociation doit résulter d'une volonté partagée d'aboutir à un accord.

La conclusion d'accords collectifs peut intervenir dans les domaines des relations sociales, de la gestion et du développement des compétences et des emplois, de la santé au travail, des handicapés, du droit syndical, de la prévoyance, des instances représentatives du personnel.

En outre, dans le cadre du Projet social la Direction de La Poste proposera, aux organisations syndicales représentatives, de s'engager dans la concertation et la négociation au niveau national ou au niveau des métiers sur les thèmes cités au préambule du présent accord.

Dans tous les cas, la concertation préalable avec les organisations syndicales représentatives doit permettre notamment de mesurer les conditions de réussite d'une négociation.

4 - 1 Des champs et des niveaux de négociation en cohérence avec l'organisation de l'entreprise

- Au niveau national, la négociation porte sur des thèmes intéressant l'ensemble des personnels de La Poste ou de plusieurs métiers et en particulier sur les principes de gestion des personnels, la politique salariale et l'action sociale. Les accords peuvent prendre la forme d'accords cadres, de manière à laisser un espace suffisant à la négociation intervenant dans les métiers.

Les accords intervenant dans les métiers ne peuvent contenir que des mesures au moins aussi favorables que les dispositions contenues dans les accords de niveau national.

- Au niveau des Directions de métiers, la négociation porte sur des thèmes propres à chaque métier. Les accords peuvent prendre la forme d'accords cadres qui sont ensuite déclinés au niveau territorial, puis mis en application au niveau des entités de La Poste.

- Au niveau territorial (DOTC, DOT colis, départements ...), la négociation porte sur des thèmes relevant de la responsabilité de chaque métier, lorsque des mesures spécifiques au territoire concerné nécessitent d'être discutées avec les organisations syndicales représentatives.

- Au niveau des entités, après cadrage au niveau territorial, les discussions portent sur la mise en application des accords cadres passés au niveau des métiers, sur l'organisation du travail et les conditions de travail propres à l'entité, dans le respect de la hiérarchie des normes légales et réglementaires et dans un sens qui ne peut être moins favorable que les accords conclus au niveau national et dans les métiers.

Dans les entités dont l'effectif est au moins égal à 100, ces discussions pourront se conclure après négociation par la proposition d'accords locaux.

En outre, les signataires conviennent de mettre en œuvre dans au moins un établissement pilote, par entité territoriale (département, DOTC) dont l'effectif est compris entre 50 et 100 personnes, la possibilité de négocier des accords locaux. Les établissements pilotes seront déterminés après concertation au niveau territorial.

DR

R B

32 11/6/18

Ainsi, la période initiale de mise en œuvre de l'accord fixée à 18 mois, selon les dispositions du chapitre 6 ci-après, sera mise à profit par les organisations syndicales et la Direction de La Poste pour examiner, au sein de chaque métier, les conditions de développement de la négociation et de la pratique de l'accord dans l'ensemble de l'entreprise.

Sur la base de ces expériences et de ces discussions, un bilan sera effectué avant la fin de cette période initiale qui servira à la négociation d'un avenant portant sur l'élargissement de la négociation locale.

4 - 2 Des acteurs de la négociation légitimes et responsables

Les représentants de la Direction habilités à négocier aux différents niveaux sont dotés de délégations de pouvoir dans ce sens.

Lorsqu'une réunion de négociation est organisée, les représentants de la Direction au niveau national, des métiers, territorial ou des entités invitent les organisations syndicales représentatives au niveau concerné.

La représentativité des organisations syndicales s'apprécie de la manière suivante :

- sont représentatives de droit aux niveaux, national, des métiers, territorial et des entités de La Poste, les cinq organisations syndicales reconnues représentatives au plan national conformément à l'article L. 133-2 du code du travail et citées à l'article R. 136-2 du code du travail,

- peuvent être représentatives aux niveaux, national, des métiers, territorial ou des entités de La Poste, les organisations syndicales qui ont fait la preuve de leur représentativité au niveau concerné.

Une organisation syndicale représentative au niveau national de La Poste n'a pas à apporter la preuve de sa représentativité pour participer, à des réunions de négociation d'accords aux niveaux des métiers, territorial ou des entités de La Poste.

Pour tenir compte de l'organisation des structures des organisations syndicales, les représentants des syndicats au niveau des NOD seront systématiquement informés de l'organisation d'une réunion de négociation pouvant intervenir dans une entité.

La composition de la délégation syndicale, à la négociation, relève entièrement de la responsabilité de chaque organisation syndicale représentative.

Chaque Direction de métier fixera, en accord avec les organisations syndicales représentatives, le nombre de participants aux réunions bilatérales et plénières organisées à son niveau et au niveau de ses entités.

Au niveau national, les organisations syndicales représentatives s'engagent à veiller à ce que la délégation syndicale ne dépasse pas 3 participants pour chacune d'entre elles.

Afin de développer le dialogue social au niveau des entités, les organisations syndicales s'efforceront autant que possible de privilégier la participation à la négociation de représentants de l'entité concernée.

L'accord sur le droit syndical précisera les moyens octroyés aux organisations syndicales pour participer au dialogue social. Sans attendre, les signataires réaffirment l'exigence de permettre aux participants de se rendre aux réunions de dialogue.

DR

R B

JL MS 7/8

Article 5 - Des moyens en matière d'information et de formation

La Direction Générale de La Poste et ses représentants s'engagent à mettre des moyens à disposition des organisations syndicales, pour faciliter la formation de leurs représentants.

Les organisations syndicales représentatives pourront ainsi demander à recourir à des experts de l'entreprise sur des dossiers stratégiques, après examen en CESP.

Les modalités de mise à disposition de ces moyens seront examinées dans le cadre de la négociation relative au droit syndical.

La Direction Générale de La Poste considère que les objectifs poursuivis dans le présent accord nécessitent de mettre à disposition du management, à tous les niveaux de l'entreprise, des outils de communication et de formation permettant une appropriation la plus large et complète possible des dispositions de l'accord par les différents acteurs du dialogue social.

Elle développera, en outre, des actions de sensibilisation et de formation à la pratique du dialogue social en direction de ses managers. La capacité à développer un dialogue social de qualité constituera un élément d'évaluation, dans le management de la performance ainsi que dans la détection des potentiels.

Article 6 - Une méthode rigoureuse et partagée

6 - 1 Avant et pendant la négociation

Une phase préalable d'information partagée, sur le projet de négociation, est organisée sous forme de bilatérales et/ou d'une réunion plénière. Elle peut être précédée de l'organisation d'un groupe de travail associant représentants de la Direction, managers opérationnels et organisations syndicales représentatives au plan national.

Pendant toute la négociation les parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour favoriser la recherche d'un accord.

Une première réunion de cadrage avec les organisations syndicales fixe la démarche et le calendrier, puis un premier projet de texte est présenté aux organisations syndicales représentatives. Ce premier projet donne lieu à l'organisation de réunions plénières et de bilatérales avec les organisations syndicales représentatives.

Si nécessaire, un deuxième projet (plusieurs versions successives sont envisageables) est envoyé aux organisations syndicales représentatives.

Une dernière réunion plénière conclusive est aménagée avant que le texte définitif ne soit proposé à la signature des organisations syndicales représentatives.

6 - 2 A l'issue de la négociation : les conditions de validité des accords collectifs

Un projet définitif est soumis à la signature des organisations syndicales représentatives dans un délai fixé en commun, il est soumis à la consultation des CTP concernés dans leur domaine de compétence.

DR R B

JL
MS 8 / 16

Chaque organisation syndicale représentative exprime par écrit sa position sur le projet d'accord, au choix, selon les modalités suivantes :

- signature,
- pas de signature mais engagement de ne pas introduire de procédure d'opposition,
- opposition motivée précisant les points de désaccord et notifiée à l'ensemble des signataires, organisations syndicales représentatives et Direction, dans un délai de 8 jours à compter de la réception du projet d'accord.

Si l'opposition est ainsi exprimée par une ou plusieurs organisations syndicales ayant recueilli au moins la moitié des suffrages exprimés lors des dernières élections des représentants aux commissions administratives et consultatives paritaires au niveau où l'accord est signé, l'accord n'est pas mis en œuvre et est alors réputé non écrit.

La mesure de la représentativité des organisations syndicales appelées à conclure des accords dans les entités dont l'effectif est compris entre 50 et 100 personnes, fera l'objet d'un texte d'application élaboré au plus tard dans le courant du mois de septembre 2004, en concertation avec les organisations syndicales représentatives.

En tout état de cause à l'occasion des élections CAP/CCP, un dépouillement sera organisé pour les entités de plus de 50 personnes.

Chapitre 3 - Renouvellement, révision

Chaque accord prévoit une durée déterminée pour son application ainsi que les conditions de son renouvellement.

Chaque accord pourra faire l'objet d'une révision toutes les fois que les parties le jugeront nécessaire, ce qui est le cas, par exemple lorsque survient une évolution législative ou réglementaire présentant un caractère impératif.

Dans une telle hypothèse, la commission de suivi ou la commission d'information de l'accord seront réunies, puis la Direction Générale de La Poste ou ses représentants inviteront les organisations syndicales représentatives au niveau considéré pour examiner ensemble les évolutions devant intervenir.

Chapitre 4 - Respect des accords et règlement des différends

Article 7 - Principe

Il est institué une commission nationale de conciliation qui a compétence pour rendre des avis sur les différends qui pourraient naître en matière d'application des accords collectifs.

Cette commission est composée d'un représentant de chaque organisation syndicale représentative et d'un nombre égal de représentants de la Direction de La Poste.

Article 8 - Procédure

La réunion de la commission de conciliation est précédée d'une réunion de la commission de suivi de l'accord concerné, qui examine préalablement le différend en cause.

Les réclamations présentées par écrit par les secrétaires nationaux des organisations syndicales représentatives sont adressées à la commission nationale de conciliation.

Elles ne peuvent émaner que d'une ou plusieurs organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

R B

JL A⁹

Après avoir procédé à une enquête et entendu les parties concernées, la commission de conciliation s'emploie à mettre tout en œuvre pour parvenir à une solution rapprochant les parties.

Elle rend un avis dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la réclamation.

Lorsqu'un accord est intervenu, il est procédé à la rédaction d'un constat signé par les parties. En cas de désaccord, un constat de désaccord est dressé précisant les points sur lesquels le désaccord persiste.

Chapitre 5 - Des outils de pilotage et de suivi

Chaque année, un rapport sur l'état du dialogue social établi par la DRHRS (nombre d'accords, niveaux, thèmes, état des discussions en cours, réunions des CDSP locales et constats d'accord ou de désaccord intervenus, réunions de la commission de conciliation et constats d'accord et de désaccord intervenus.....) est présenté aux organisations syndicales dans le cadre d'une CDSP nationale.

A cet effet, en même temps que sont accomplies les formalités de dépôt et de publicité légale des accords collectifs, un exemplaire de chaque accord collectif est transmis à la Direction du métier concerné et à la DRHRS, Direction des Relations Sociales.

Une commission de suivi est créée entre les parties signataires pour le présent accord, comme pour chaque accord à venir.

Une commission d'information réunissant l'ensemble des organisations syndicales représentatives signataires et non signataires pourra être créée, pour échanger sur les conditions de mise en œuvre de chaque accord collectif. Elle se substituera alors, avec l'accord des organisations syndicales signataires, à la commission de suivi.

Une première réunion de la commission de suivi ou d'information du présent accord, se réunira dans les six mois à compter de sa signature et fixera les modalités de son fonctionnement - nombre de participants notamment - et la périodicité de ses réunions.

Chapitre 6 - Durée de l'accord, date d'application

La Poste et les organisations syndicales représentatives décident d'une application des dispositions du présent accord sur une durée initiale de 18 mois.

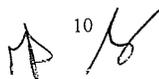
Le présent accord entrera en application dès sa signature pour tous les accords de niveau national.

Au niveau des métiers, territorial et des entités, l'accord n'entrera en vigueur qu'à la date du 1^{er} octobre 2004 afin de permettre l'organisation par la Direction de la Poste et les organisations syndicales représentatives de sessions de formation au profit des managers et des représentants des organisations syndicales.

De manière générale, la période initiale de 18 mois sera mise à profit pour accompagner au mieux l'appropriation progressive par les managers et les représentants du personnel des dispositions introduites par cet accord.

Trois mois avant l'arrivée de son terme la Direction Générale de La Poste invitera les organisations syndicales représentatives, pour décider ensemble de la reconduction en l'état ou de l'évolution du présent accord.

 R B

JL 10 

SIGNATURES :

Fait à Paris, le 21 Juin 2004

Pour La Poste

Le Président ,



Jean-Paul BALLY

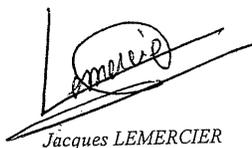
Pour les Organisations Syndicales

Fédération nationale des salariés du secteur
des Activités Postales et de
Télécommunications (CGT)

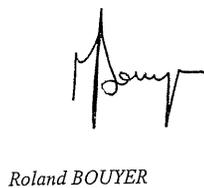
Fédération des syndicats PTT Solidaires
Unitaires et Démocratiques (SUD)

Fédération syndicaliste Force Ouvrière
de la Communication :
Postes et Télécommunications

Fédération Unifiée CFDT des Postes et des
Télécommunications (FUPT – CFDT)



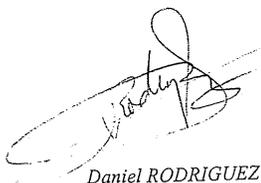
Jacques LEMERCIER



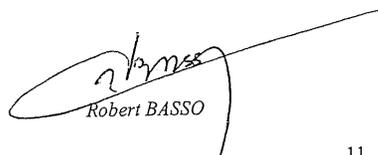
Roland BOUYER

Fédération CFTC des Postes et des
Télécommunications (CFTC – P/T)

Syndicat national des cadres
CFE – CGC de La Poste
(CGC La Poste)



Daniel RODRIGUEZ



Robert BASSO

ANNEXE

Attributions des Commissions Administratives Paritaires (CAP) et des Commissions Consultatives Paritaires (CCP)

1- Les Commissions Administratives Paritaires (CAP)

L'article 25 du décret du 11 février 1994 prévoit que les CAP connaissent en matière de recrutement des propositions de titularisation ou de refus de titularisation des fonctionnaires.

Elles connaissent en outre des questions d'ordre individuel résultant de l'application de différents articles issus des lois du 13 juillet 1983 et du 11 janvier 1984 en matière de détachement, de réintégration ou de licenciement suite à détachement, de notation et d'appréciation, d'avancement de grade, de mutations, de pouvoir disciplinaire, de licenciement pour insuffisance professionnelle et d'exercice d'activités privées des fonctionnaires placés dans certaines situations.

Elles peuvent être saisies, par ailleurs, des décisions refusant un service à temps partiel, des litiges relatifs aux conditions d'exercice du temps partiel et de celles refusant des autorisations d'absence pour suivre une action de préparation à un concours administratif ou une action de formation continue.

2 - Les Commissions Consultatives Paritaires (CCP)

Les CCP connaissent pour les salariés au niveau national et au niveau territorial des questions d'ordre individuel prévues par l'article 12 du décret du 14 février 1994 et relatives aux sanctions disciplinaires autres que l'avertissement ou le blâme, le licenciement pour insuffisance professionnelle après la période d'essai, le licenciement pour inaptitude physique, la réintégration de certains personnels non aptes aux fonctions qui leur ont été attribuées, dans des fonctions équivalentes, les licenciements des représentants du personnel.

Elles sont consultées à la demande de l'intéressé sur tout litige portant sur l'appréciation, les réclamations individuelles des agents non retenus suite à sélection par appel de candidature, les modalités de renouvellement de contrat, les décisions de non réemploi après congé, les refus d'autorisation d'accomplir un service à temps partiel et les litiges relatifs aux conditions d'exercice du temps partiel.

SR

R.B

JL
MP 12/8