



LE GROUPE LA POSTE

Réponse du Groupe La Poste à la consultation publique lancée par l'ARCEP relative à sa revue stratégique

La Poste salue l'initiative prise par l'ARCEP d'associer l'ensemble des acteurs du secteur des communications, des postes et du numérique aux réflexions qu'elle mène actuellement sur l'adaptation de ses priorités à l'environnement en profonde mutation dans lequel évoluent les opérateurs de communication et d'échanges (tant physiques que numériques), qu'ils appartiennent au secteur des communications électroniques ou des postes.

La Poste soutient l'analyse faite par l'ARCEP qui formule que « *face à la baisse structurelle des volumes, le secteur postal doit continuer à se réinventer pour assurer la pérennité de son modèle économique* », et qui se propose « *d'intégrer l'impératif de transformation du secteur* » dans son schéma de régulation (p.6).

Dans le cadre de cette consultation, La Poste souhaite partager quelques éléments de réflexion autour de deux thèmes :

- le bilan de dix années de régulation du secteur postal et l'adéquation des compétences et des moyens dont dispose l'ARCEP pour faire face aux enjeux à venir,
- le positionnement de La Poste dans le secteur du numérique, acteur légitime et à part entière.

1. Le bilan de dix années de régulation du secteur postal et l'adéquation des compétences et des moyens dont dispose l'ARCEP pour faire face aux enjeux à venir

Par la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005, le champ de compétences de l'Autorité de régulation des télécommunications (ART) s'est élargi au secteur postal. L'ARCEP, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, a ainsi vu le jour. Dix années plus tard, le secteur postal a profondément évolué, marqué par deux phénomènes majeurs.

En premier lieu, le processus de libéralisation du secteur au niveau européen, entamé dans les années 1990 après la publication du Livre Vert de 1992 et la première directive postale de 1997, s'est achevé en 2011 (2013 pour un certain nombre d'États membres).

En second lieu, l'activité historique des opérateurs postaux – la collecte et la distribution des lettres – s'est considérablement contractée, sous l'effet de la dématérialisation des échanges entre particuliers, entre professionnels, entre particuliers et professionnels ; dématérialisation permise par la démocratisation d'Internet. Cette baisse tendancielle des volumes de courrier est renforcée par la crise économique qui sévit depuis 2008 et qui incite professionnels et administrations à réduire leurs coûts. Ainsi, entre 2004 et 2014, les volumes de courrier adressé ont baissé de plus de 30% en France. L'activité courrier qui représentait 58% du chiffre d'affaires du Groupe La Poste en 2004, n'en représente plus que 43%.

Ces évolutions (ouverture totale à la concurrence d'un marché en décroissance) ont a minima deux implications majeures : toute chose égale par ailleurs, une tension sur le modèle économique de l'opérateur en charge du service universel et une moindre attractivité du secteur pour d'éventuels entrants.

Par la loi de 2005 revue en 2010, le législateur a donné à l'ARCEP la mission de veiller à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal tout en veillant au financement et à la sauvegarde du service universel. Comment concilier ouverture du marché et sauvegarde du service universel, sans vider ce dernier de son contenu, dans un marché en décroissance ?

Selon les termes mêmes de l'ARCEP, « *ce contexte a rendu théorique l'ouverture à la concurrence sur le courrier* » (p. 4). L'ARCEP a pourtant su préserver un équilibre dans l'atteinte des différents objectifs qui lui étaient assignés par la loi.

Au sein de l'Union européenne, les régulateurs postaux ne sont pas tous parvenus à préserver ce délicat équilibre entre des objectifs difficilement conciliables (pour ne pas dire opposés) sur un marché en décroissance. L'exemple du Royaume-Uni, qui a fait l'objet d'une révision de son cadre de régulation en 2010, est à cet égard éclairant. Avec un certain recul, il est aujourd'hui largement admis que les difficultés rencontrées dans le secteur postal britannique à la fin des années 2000 sont en partie dues à une régulation de l'accès inadaptée, centrée sur l'objectif de promotion de la concurrence au détriment de la préservation du service universel.

Au total, l'ARCEP aura délivré 51 autorisations depuis juin 2006. Au 31 juillet 2015, 36 opérateurs autorisés étaient actifs sur le marché postal français (25 prestataires de services postaux d'envois de correspondance domestique dont trois couvrent l'ensemble du territoire national, 10 prestataires de services postaux transfrontaliers sortants et La Poste).

En accordant à La Poste suffisamment de flexibilité tarifaire, l'ARCEP aura su préserver la fourniture d'un service universel ambitieux, offrant aux Français une gamme de produits et de services postaux étendue allant au-delà du cadre minimal imposé par les Directives européennes et ce tout en exerçant un contrôle suffisamment strict pour garantir la fourniture de services variés, de qualité, à des tarifs abordables, au bénéfice des consommateurs.

A titre d'exemple, en matière d'offre de service dans le champ du service universel, suite aux échanges engagés entre l'ARCEP et La Poste, l'opérateur a fait évoluer au 1^{er} janvier 2015 sa gamme Courrier-Colis et a notamment créé une offre abordable pour l'envoi de petits objets répondant ainsi aux attentes des particuliers et des petits professionnels.

En matière tarifaire, le régulateur a autorisé l'évolution du dispositif d'encadrement des tarifs du service universel pour tenir compte des évolutions du marché. Lors du réexamen de ce dispositif au cours du premier semestre 2014, il est apparu qu'au regard des baisses de volume plus importantes que prévues, les équilibres économiques du service universel n'étaient plus garantis. L'ARCEP a autorisé un nouveau dispositif couvrant la période 2015-2018 qui devrait permettre à La Poste de sécuriser économiquement l'exercice du service universel, à condition toutefois que les efforts de productivité soient comparables à ceux effectués au cours des années précédentes.

En matière de qualité de service ou de traitement des réclamations, l'ARCEP a joué son rôle en rappelant, lorsque c'était nécessaire, les obligations qui incombent à La Poste ; ce qui a poussé La Poste à continuer d'améliorer ses processus de production et la qualité des services rendus.

Cette attitude est ce qui justement rend l'ARCEP légitime pour contribuer à toute réflexion sur l'opportunité de faire évoluer à moyen et long termes le périmètre du service universel au regard de son coût pour la collectivité et des bénéfices qu'en retirent les usagers.

En effet, l'ARCEP, en tant que garant de la pérennité du service universel et expert consulté sur les projets de loi et de règlements relatifs au secteur postal, serait un acteur tout à fait légitime des réflexions que les pouvoirs publics pourraient mener sur l'adéquation des offres aux besoins des utilisateurs ou sur une révision des modalités de financement du service universel si ce dernier devenait une charge insoutenable pour La Poste, comme elle l'a fait récemment sur le sujet des aides postale à la presse¹.

Ce bilan de l'action de l'ARCEP dans le secteur postal, malgré des conditions de marché a priori défavorables, est une preuve indéniable que l'ARCEP dispose d'ores et déjà des compétences, de l'expertise et des moyens

¹ L'ARCEP a reçu pour mission en juin 2015 de réfléchir aux aides postales à la presse.

suffisants à la régulation du secteur postal et des activités ou secteurs connexes sur lesquels La Poste intervient ou sera appelé à se développer.

En effet, le champ d'intervention de l'ARCEP dépasse déjà celui du service universel postal et couvre les activités et les missions de service public confiées à La Poste qui reposent sur l'infrastructure postale nécessaire à la mise en œuvre du dit service universel. On peut d'ailleurs observer que les pouvoirs publics interrogent de manière de plus en plus systématique l'Autorité sur toute évolution du secteur.

L'ARCEP est chargée par la loi de préciser les règles d'allocation des coûts et les spécifications du système de comptabilité réglementaire que La Poste est tenue de mettre en place pour notamment séparer les coûts des prestations relevant du service universel des autres produits².

Dans le contexte actuel où La Poste cherche à diversifier ses activités afin de mutualiser les coûts de l'infrastructure postale entre les prestations qui relèvent du service universel et ses offres commerciales et faire en sorte que la charge que représente le service universel reste supportable au niveau du Groupe, le contrôle de l'ARCEP sur les comptes réglementaires est une garantie supplémentaire du respect des règles de concurrence nationales et européennes auquel La Poste s'astreint.

Enfin, on peut également mentionner l'implication de l'ARCEP dans les différentes initiatives prises au niveau national et européen pour améliorer la livraison des colis issus du e-commerce. L'ARCEP échange avec la Commission européenne sur ces sujets dans le cadre d'instances de dialogue mises en place par cette dernière ou dans le cadre du Groupe des Régulateurs Européens Postaux (GREP) ; elle est aussi impliquée dans les travaux de normalisation du CEN (Comité Européen de Normalisation) visant à construire une méthode pour mesurer le délai d'acheminement des colis transfrontaliers et à harmoniser les interfaces entre les e-commerçants et les opérateurs logistiques.

Dans le cadre du débat en cours, autour de la stratégie numérique de la Commission, La Poste a eu l'occasion de s'exprimer sur une éventuelle extension des pouvoirs des régulateurs dans le domaine des colis, notamment transfrontière. La Poste estime que la concurrence dans le secteur, très vive, ne rend pas nécessaire la mise en place d'une régulation qui serait d'ailleurs difficile à mettre en œuvre du fait du nombre et de la variété des opérateurs agissant sur ce marché.

2. Le Groupe La Poste, acteur de la transformation numérique de la société

Après la création d'une direction du numérique en septembre 2012, La Poste a créé une Branche numérique en mai 2014 avec l'ambition d'être un opérateur universel des échanges physiques et numériques au service de tous, un tiers de confiance qui crée du lien, simplifie et sécurise la vie quotidienne des particuliers et des entreprises dans le monde physique et numérique.

Cette ambition se concrétise notamment autour du lancement fin 2015 de « Loggin La Poste », un bouquet de services numériques qui a pour objectif de redonner la main aux citoyens (patients, étudiants, salariés, citoyens...) et s'articule autour de trois éléments structurants :

- Mon identité numérique, qui regroupe les éléments qui me définissent en tant qu'individu numérique.
- Mes données, notamment mes documents qui sont collectés (automatiquement ou manuellement) dans mon coffre-fort numérique et les données issues de mes objets connectés.
- Le fil d'actualités de ma vie numérique, qui agrège les éléments importants de ma vie numérique issus de Digiposte et de mes objets connectés, et en option au choix de l'utilisateur, issus d'applications tierces.

² A ce titre, forte de son expertise en la matière, l'ARCEP est également chargée depuis 2010 du calcul du coût net de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste (cf. dernière décision en date du 8 octobre 2015). En outre, elle émet un avis public sur les aspects économiques des tarifs des prestations offertes à la presse au titre de la mission de transport et de distribution de la presse, préalablement à leur homologation par les ministres chargés des postes et de l'économie (cf. avis rendu le 15 octobre dernier).

Cette proposition de valeur « citoyen centric » pourrait servir de base aux réflexions en cours sur les la e-administration et le développement de nouveaux usages numériques.

Dans le domaine de la « Privacy », La Poste envisage d'élaborer une « charte data » applicable à l'ensemble du groupe dont l'objectif est de démontrer son exemplarité en matière de transparence et d'éthique vis-à-vis de la collecte et du traitement des données.

Dans ce contexte, La Poste pourrait être associée à d'éventuelles réflexions futures de l'ARCEP dans le domaine des nouveaux usages numériques.

En outre, depuis mai 2011, La Poste a diversifié ses activités en devenant un opérateur de réseau mobile virtuel, sous la marque La Poste Mobile. Grâce à un partenariat industriel avec SFR qui apporte son savoir-faire, La Poste propose une gamme d'offres de téléphonie mobile prépayées et post payées, simples à comprendre et économiquement attractives, ainsi que désormais des abonnements ADSL. Au 30 juin 2015, après 4 ans d'existence, La Poste Mobile comptait 1,2 millions de lignes. La Poste participe et souhaite continuer à contribuer à l'animation concurrentielle dans le secteur de la téléphonie mobile et de l'Internet. La part de marché de l'ensemble des MVNO sur le marché résidentiel français, qui s'élevait à 11,8% en septembre 2015, prouve l'intérêt pour les consommateurs de ce profil d'acteurs du secteur mobile. La Poste estime qu'au-delà de la régulation des fréquences et des infrastructures, l'ARCEP doit continuer à prendre en considération l'ensemble des acteurs télécom, y compris les MVNO.

La Poste se positionne également comme partenaire privilégié des e-commerçants en développant des offres de service sur tous les maillons de la chaîne de valeur du e-commerce (e-marketing, boutique en ligne, paiement, préparation des commandes et livraison). Aujourd'hui, 64 % des entreprises françaises possèdent un site web et seules 14 % vendent par internet. La Poste dispose d'atouts pour être un opérateur majeur sur ce segment de marché en proposant des offres à la fois en matière de e-commerce, de gestion de données, de système de paiement.