

# Rapport public d'activité de l'ARCEP

2011

## La régulation postale en 2011



## EXTRAITS DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2011

<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>PREMIERE PARTIE : L'Autorité</b>	4
<b>CHAPITRE I Les missions et l'activité de l'Autorité</b>	4
1. Les missions de l'Autorité	4
2. L'activité de l'Autorité	4
2.6. Les mises en demeure et les sanctions	4
3. Le cadre juridique et ses évolutions	4
3.2. Le secteur des communications postales	4
<b>CHAPITRE II L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité</b>	6
2. L'organisation et les moyens des services	6
2.1. L'organigramme	6
<b>CHAPITRE III Les relations avec les autres pouvoirs et acteurs publics</b>	8
5. Les relations avec les instances communautaires et internationales	8
5.3. Le GREP	8
<b>CHAPITRE IV Les relations avec les acteurs économiques</b>	9
1. Les opérateurs	9
1.2. Les opérateurs postaux	9
<b>DEUXIEME PARTIE : Les grands chantiers de l'Autorité</b>	10
<b>CHAPITRE IV L'action en faveur des consommateurs</b>	10
1. Les compétences et les objectifs de l'ARCEP	10
1.1. Les compétences de l'ARCEP en matière de consommation	10
b. Dans le secteur postal	10
1.2. Bilan des 30 propositions de l'ARCEP	10
> Les propositions relatives aux communications postales	10
> Le bilan de mise en œuvre des propositions de l'ARCEP	11
<b>TROISIEME PARTIE : Le bon fonctionnement des marchés régulés</b>	
<b>CHAPITRE I Le marché postal</b>	13
1. Panorama des marchés postaux en France en 2011	13
1.1. Le marché dans son ensemble	13
1.2. Les opérateurs d'un marché totalement ouvert	14
1.3. Le marché du routage : l'étude BASIC	15
2. Les nouvelles attributions de l'ARCEP en matière postale	16
2.1. Le traitement des réclamations	16
2.2. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire	17
3. Le service universel postal	17
3.1. Les évolutions du périmètre du service universel postal	17
3.2. Les tarifs en 2011 et la prolongation du price-cap	19
3.3. La qualité de service	21
4. Dossiers particuliers	24
4.1. L'envoi de petits objets de faible valeur	24
4.2. La lettre recommandée	25
4.3. Le comité des consommateurs postal	26
4.4. L'information sur le secteur postal	27
5. Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP)	28
<b>Glossaire</b>	29

## INTRODUCTION

### Les services postaux

L'année 2011 a été celle de l'ouverture totale du marché des services postaux. Toutefois le contexte économique dégradé dans lequel évolue le secteur postal explique que cette ouverture ne se soit pas traduite par une évolution significative de la concurrence. L'Autorité, par son action, a entendu contribuer à la modernisation et à l'amélioration de la qualité du service postal en se concentrant sur le service universel : raccourcissement du délai d'acheminement de la lettre recommandée ; examen des conditions d'introduction de nouvelles offres, notamment de la « lettre verte », dans le catalogue de service universel ; réduction des tarifs d'envoi de petits objets de faible valeur. Enfin, la loi du 9 février 2010 a attribué à l'Autorité deux missions nouvelles : évaluer le coût de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste, ce qui a été fait pour l'année 2010, et traiter les réclamations des utilisateurs n'ayant pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les opérateurs. L'Autorité a dressé, début 2012, un premier bilan de son action en la matière : les avis rendus ont permis d'identifier des améliorations concrètes à mettre en œuvre, en matière de suivi des envois ou de conditions de réception des colis.

La multiplicité et l'importance des travaux entrepris ou achevés au cours de cette année 2011 démontrent la capacité de l'institution, et de ses personnels qui sont de très grande qualité, à s'adapter à des secteurs en constante évolution. Pour ce faire, l'Autorité s'est organisée afin de répondre

aux besoins nouveaux engendrés par les missions confiées par le nouveau cadre communautaire, sans augmenter ses effectifs et en réduisant son budget de fonctionnement. Elle a renforcé son ouverture aux collectivités territoriales auxquelles elle apporte son expertise. Elle a aussi su recourir plus fréquemment à des modes de régulation moins intrusive, comme en matière de neutralité de l'internet, et à des formes de corégulation lorsque la situation s'y prêtait.

Ces adaptations illustrent également une spécificité de la régulation : savoir réinventer ses modes d'action sans jamais trahir sa mission. Mais, dans ce secteur comme dans les autres secteurs régulés, les missions de l'État ne sauraient se limiter à celles du régulateur. Toute une série de politiques et d'actions essentielles relèvent du Gouvernement et du Parlement : environnement fiscal ; soutien à la recherche, à l'innovation et à l'investissement ; rôle des entreprises publiques ; développement des formations liées aux nouveaux métiers... C'est cet ensemble de politiques publiques qui, au côté des initiatives privées et en appui de celles-ci, et parallèlement à l'action du régulateur, définissent progressivement le paysage de notre économie et, en l'occurrence, celui du secteur des communications électroniques et postales.

Jean-Ludovic Silicani  
*Président de l'ARCEP*

## PREMIERE PARTIE : L'Autorité

### 1. Les missions et l'activité de l'Autorité

#### 1. Les missions de l'Autorité

En 2005, la loi de régulation postale<sup>2</sup> a étendu les responsabilités de l'Autorité, devenue à cette occasion l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, date d'ouverture totale à la concurrence du marché postal prévue par la loi relative à La Poste et aux activités postales<sup>1</sup>, l'Autorité :

- délivre les autorisations d'exercer une activité postale ;
- émet des avis publics sur les tarifs et les objectifs de qualité du service universel ;
- évalue le coût net pour La Poste de sa mission d'aménagement du territoire ;
- traite les réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés.

### 2. L'activité de l'Autorité

#### 2.6. Les mises en demeure et les sanctions

- Trois **procédures de sanction** ont donné lieu à une audience devant le collège de l'Autorité, parmi lesquelles deux ont conduit à l'adoption d'une décision de sanction :
  - l'Autorité a sanctionné La Poste pour l'absence, au sein du service universel, d'une offre permettant d'envoyer de petits objets à un prix abordable, et prononcé, en conséquence, une sanction pécuniaire d'un million d'euros ;

### 3. Le cadre juridique et ses évolutions

#### 3.2 Le secteur des communications postales

Dans le secteur postal, l'année 2011 a tout d'abord été marquée par la mise en œuvre de la loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales<sup>2</sup>.

##### a) La disparition du secteur réservé

La loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à « La Poste et aux activités postales », qui transpose en droit français la troisième directive postale de 2008, prévoit la fin du monopole (« secteur réservé ») de La Poste, qui demeurerait sur les envois de moins de 50 g, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

##### b) Evolution des compétences de l'ARCEP concernant les tarifs postaux et la qualité des prestations deservice universel

Avec la fin du monopole postal disparaissent aussi les procédures d'autorisation préalable des tarifs postaux - en particulier le prix du timbre - en vigueur depuis 1990. Cette modification ne signifie pas pour autant que les tarifs postaux deviennent totalement libres.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011, l'ARCEP conserve la possibilité d'encadrer les tarifs du service universel ayant le caractère d'un service public. L'ARCEP peut en effet fixer un encadrement pluriannuel (*price cap*) sur ces tarifs, ce qui donne une visibilité et une certaine latitude à La Poste pour réaménager sa tarification en augmentant certains produits plus que d'autres, mais plafonne l'augmentation moyenne de la tarification sur une durée de 3 ans.

Par ailleurs, l'ARCEP demeurera informée des projets de tarifs de La Poste et pourra lui demander de les reconsidérer s'ils s'écartent manifestement des principes tarifaires du service universel que sont la péréquation géographique, le caractère abordable pour tous les usagers et l'orientation vers les coûts.

1 - Loi n°2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales publiée au JO le 21 mai 2005.

2 - Loi n°2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales publiée au JO le 10 février 2010

La loi précise enfin que la qualité des prestations du service universel doit être mesurée et publiée dès lors que le ministre a fixé des objectifs à La Poste.

Cette disposition permettra de poursuivre les progrès déjà accomplis en matière d'information des consommateurs sur la qualité des services grâce au « tableau de bord du service universel » publié par La Poste.

### **c) Le traitement des réclamations par l'ARCEP après épuisement des procédures mises en place par les prestataires postaux**

Par ailleurs, la loi charge désormais l'ARCEP du traitement des réclamations qui, aux termes du nouvel article L5-7-1, « *n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les opérateurs postaux* ». Cela donne à l'ARCEP la capacité d'agir pour inciter à un traitement efficace et équitable des consommateurs.

La saisine de l'ARCEP est ouverte à toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal réalisée par un prestataire autorisé, en tant qu'expéditeur ou destinataire. Elle peut porter sur une réclamation qui n'a pas été traitée ou qui a été traitée, mais de façon incorrecte ou insatisfaisante par le prestataire postal concerné.

Préalablement à la saisine de l'ARCEP, les utilisateurs doivent avoir épuisé la totalité des voies de recours mises en place par les prestataires postaux, y compris le médiateur de La Poste pour les réclamations concernant La Poste.

### **d) La couverture postale du territoire**

Enfin, la loi postale de 2010 précise également que La Poste est tenue de maintenir au moins 17 000 points de contact et charge l'ARCEP d'évaluer chaque année le coût net de cette mission, afin de fixer la compensation due à La Poste à ce titre. Un décret d'application du 18 juillet 2011<sup>3</sup> précise la méthodologie de ce calcul. Il s'agit de déterminer le coût encouru par La Poste du fait du maillage complémentaire d'un réseau limité aux seules contraintes du service universel, qui serait évité en l'absence de l'obligation d'aménagement du territoire.

L'ARCEP a produit en septembre 2011, sur la base du décret du 18 juillet 2011, une évaluation permettant d'arrêter le montant de la compensation due à La Poste pour 2011<sup>4</sup>.

### **e) L'envoi de lettre recommandée par voie électronique**

Par ailleurs, un décret relatif à l'envoi de lettre recommandée par courrier électronique a été publié le 2 février 2011<sup>5</sup>.

Le texte précise les caractéristiques de la lettre recommandée envoyée par voie électronique, ainsi que les obligations de l'opérateur, le « tiers chargé de l'acheminement ». Il fixe également les modalités relatives à l'identification de l'expéditeur et du destinataire ainsi que du prestataire qui assure, le cas échéant, la distribution de la lettre recommandée sous forme papier. Il fixe enfin les mentions obligatoires que doit comporter la preuve de dépôt et de distribution.

3 - Décret n°2011-849 du 18 juillet 2011 précisant la méthode de calcul du coût net du maillage complémentaire permettant à La Poste d'assurer sa mission d'aménagement du territoire, publié au JO du 20 juillet 2011

4 - Décision n° 2011-1081 de l'ARCEP en date du 22 septembre 2011 relative à l'évaluation pour l'année 2010 du coût net du maillage complémentaire permettant à La Poste d'assurer sa mission d'aménagement du territoire

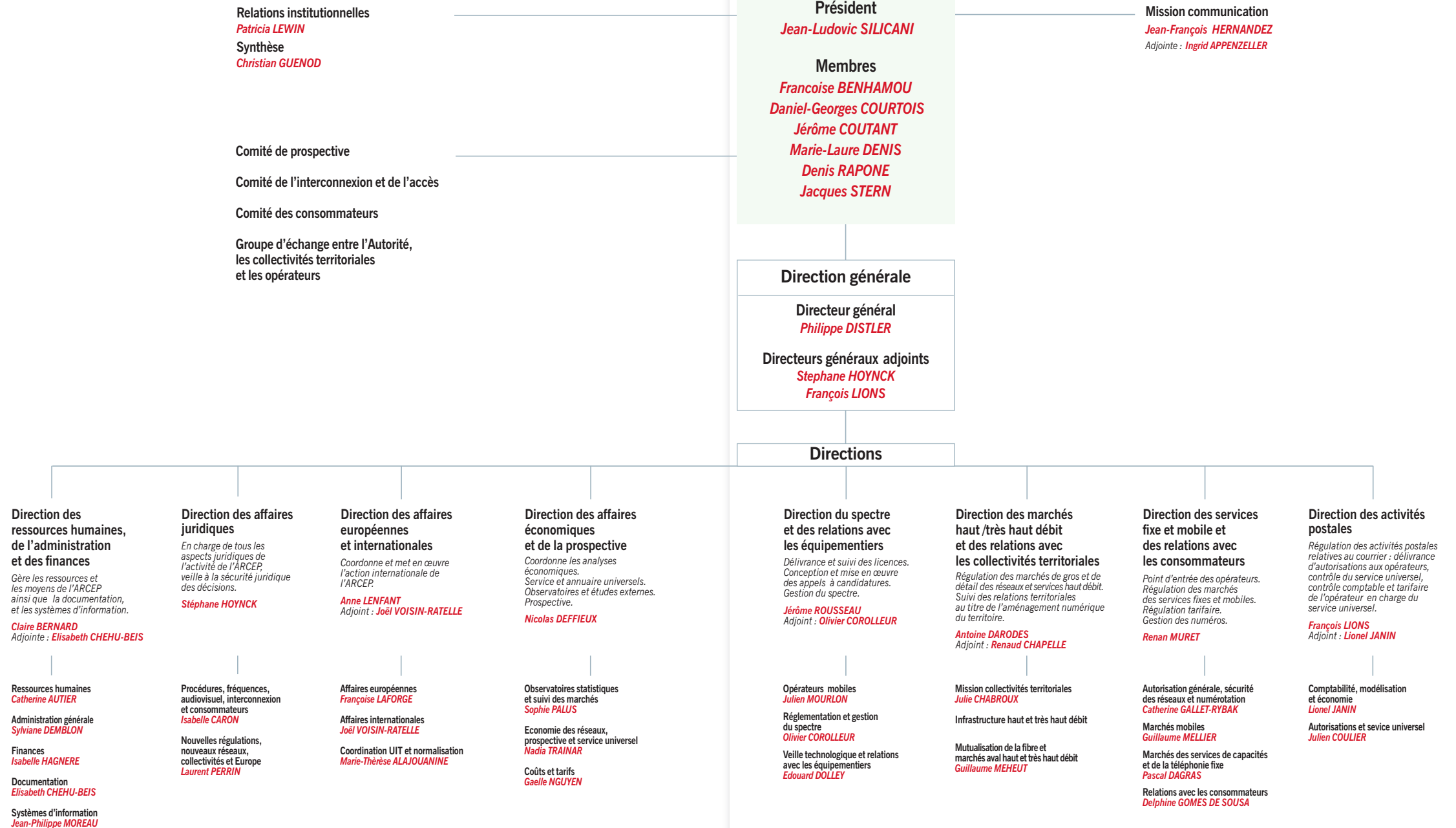
5 - Décret n° 2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat, publié au JO du 4 février 2011

## II. L'organisation et le fonctionnement de l'Autorité

### 2. L'organisation et les moyens des services

#### 2.1. L'organisation de l'ARCEP

L'organigramme au 1<sup>er</sup> juin 2012



### III. Les relations avec les autres pouvoirs et acteurs publics

#### 5. Les relations avec les instances communautaires et internationales

##### 5.3 Le GREP

Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP) a été créé par une décision de la Commission européenne du 10 août 2010, sur le modèle du groupe des régulateurs européens du secteur des communications électroniques (prédécesseur de l'ORECE). Ce groupe comprend l'ensemble des régulateurs du secteur postal des 27 pays membres de l'Union européenne. Dans la grande majorité des pays, la compétence de régulation du secteur postal est partagée avec celle du secteur des communications électroniques. Les régulateurs des Etats membres de l'EEE ainsi que des Etats en cours d'accession à l'Union y siègent en tant qu'observateurs. Le GREP a pour mission principale l'examen des meilleures pratiques des régulateurs ainsi que le conseil et l'assistance à la Commission européenne en vue de consolider le marché intérieur pour les services postaux.

La réunion inaugurale du GREP s'est tenue le 1<sup>er</sup> décembre 2010 à Bruxelles. Durant cette réunion, Joëlle Toledano, membre du collège de l'ARCEP, a été élue présidente du GREP pour 2011. Göran Marby (président du régulateur suédois PTS) lui a succédé en 2012.

2011 a donc été la première année de fonctionnement du GREP qui s'est traduite par la mise en place de groupes de travail sur le coût du service universel postal, la comptabilité réglementaire, la protection du consommateur et les indicateurs du marché.

Lors de la réunion plénière de décembre 2011, des rapports ont été mis en consultation publique sur des sujets relatifs à la comptabilité réglementaire : d'une part, l'allocation des coûts communs et, d'autre part, le calcul du coût net des obligations de service universel et l'évaluation d'un scénario de référence. Marie-Laure Denis, membre du collège, a participé à cette réunion. Des documents ont également été adoptés sur la qualité de service et la satisfaction des consommateurs ainsi que sur les indicateurs du marché postal (méthodologie de collecte des données), et sur les premiers résultats d'un questionnaire sur la situation actuelle des régimes de TVA en place en Europe pour les services postaux. Le programme de travail pour l'année 2012 a été également soumis à une consultation publique<sup>6</sup>.

Adopté en janvier 2012, ce programme de travail présente six axes et s'inscrit dans la continuité avec les travaux entrepris en 2011 :

- allocation des coûts communs,
- calcul du coût net du service universel,
- procédures de traitement des plaintes et protection des consommateurs,
- qualité de service et niveau de satisfaction des consommateurs,
- indicateurs du marché postal
- accès au réseau postal et aux réseaux d'infrastructure postale pour les nouveaux entrants, les routeurs et les consolidateurs.

#### Joëlle Toledano, présidente du groupe des régulateurs postaux européens

« Sur l'allocation des coûts, le GRE est dans le cœur de ses missions et de nos missions. Les textes disent que les tarifs doivent être « orientés vers les coûts ».

L'opérateur postal étant par essence un opérateur multiproduits, l'on voit bien en quoi la compréhension

des coûts est centrale. Il s'agit de réfléchir tous ensemble pour mieux comprendre les règles d'allocations dans une logique d'inducteur de coûts économiques ».

(Les cahiers de l'ARCEP, mars 2011)

6 - Liste des consultations lancées par le GREP : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/documentation/consultations\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation/consultations_en.htm)

## IV. Les relations avec les acteurs économiques

### 1. Les opérateurs

#### 1.2. Les opérateurs postaux

Les opérateurs postaux sont soumis à un régime d'autorisation. Depuis juin 2006, l'Autorité a délivré 38 autorisations. Ces autorisations sont de deux types et concernent :

- les services postaux relatifs aux envois de correspondance incluant la distribution (18 opérateurs actifs) ;
- les services postaux relatifs à la correspondance transfrontalière sortante (10 opérateurs actifs).

La Poste est, quant à elle, titulaire d'une autorisation portant à la fois sur la distribution domestique d'envois de correspondance et sur le courrier transfrontalier sortant. Au 31 décembre 2011, 29 opérateurs sont donc en activité.

En 2011, six nouvelles autorisations d'exercice de l'activité de distribution de courrier en France ont été délivrées. Il n'y a eu aucune cessation d'activité.

Pour le courrier international, une autorisation a été délivrée pour des services postaux transfrontaliers sortant à un opérateur privé indépendant.

Outre La Poste, le principal opérateur domestique est Adrexo. Ce dernier vient du secteur de la distribution de publicité non adressée, de journaux gratuits et de colis. Il couvre la presque totalité du territoire métropolitain. Les autres opérateurs sont des PME, implantées dans une localité ou une région, et proposent diverses prestations postales dont la distribution d'envois de correspondance.

Dans le marché du courrier transfrontalier sortant, les principaux opérateurs sont, à côté de La Poste, des filiales d'opérateurs historiques (Allemagne, Pays-Bas, Suisse, Royaume-Uni, Belgique) ou l'opérateur lui-même comme La Poste autrichienne. On peut aussi relever la présence d'IMX-France et d'Optimail-Solutions, deux opérateurs privés français.

L'Autorité est en contact régulier avec l'ensemble des prestataires postaux. Ainsi, l'instruction des demandes d'autorisation donne lieu à des visites sur site et l'évolution des opérateurs est également suivie, à travers notamment la publication annuelle par l'Autorité de l'observatoire statistique des activités postales.



## DEUXIEME PARTIE : Les grands chantiers de l'Autorité

### IV. L'action en faveur des consommateurs

#### 1. Les compétences et les objectifs de l'ARCEP

##### 1.1. Les compétences de l'ARCEP en matière de consommation

###### b) Dans le secteur postal

###### • Veiller au respect du service universel

Dans le secteur postal, l'ARCEP veille au respect, par le prestataire du service universel (La Poste) et par les opérateurs autorisés, des obligations relatives à l'exercice du service universel et des activités postales (article L. 5-2 du CPCE).

L'ARCEP est notamment chargée de suivre les évolutions du catalogue du service universel et de fixer l'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel.

L'Autorité attache une grande importance à la transparence de la qualité du service universel postal et veille à la clarté, la lisibilité et la comparabilité dans le temps des informations s'y rapportant. En effet, la mise à disposition des consommateurs d'informations claires sur le niveau de qualité du service permet à ceux-ci de sélectionner les produits qui leur sont proposés de façon aisée. Le prestataire est alors incité à délivrer une prestation conforme au service annoncé.

###### • Traiter les réclamations des usagers, en dernier recours

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 (cf. page 22), les usagers des services postaux peuvent saisir l'ARCEP des réclamations qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux.

L'ARCEP veille à ce que les prestataires autorisés mettent en place des procédures adaptées pour le traitement des réclamations. L'ARCEP peut

également examiner les réclamations qui n'auraient pas été traitées correctement dans le cadre de ces procédures ou les réclamations effectivement traitées dont l'issue n'aurait pas satisfait le demandeur. La mission confiée à l'ARCEP constitue donc une voie de recours pour l'utilisateur ayant épuisé l'ensemble des procédures mises en place par le prestataire.

L'ARCEP a publié sur son site internet les modalités de sa saisie, afin que les consommateurs disposent d'une information complète sur les possibilités qu'offre le recours auprès de l'Autorité. Cette possibilité et les critères de recours à l'ARCEP sont aussi indiqués sur les documents et courriers de réponse des prestataires de services postaux autorisés et, dans certains cas, dans leurs conditions générales de vente.

##### 1.2. Bilan des 30 propositions de l'ARCEP

###### > Les propositions relatives aux communications postales

Sept propositions concernant les communications postales, portant sur quatre thèmes, ont été présentées.

###### Les procédures de traitement des réclamations

Conformément à la loi, les prestataires postaux autorisés doivent mettre en place des procédures internes permettant à leurs clients de déposer des réclamations.

Par ailleurs, l'ARCEP a précisé, dans le cadre des nouvelles compétences qui lui incombent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les modalités de mise en place des mesures de traitement des réclamations des usagers qui n'ont pas obtenu satisfaction à l'issue des réclamations déposées auprès des prestataires postaux.

###### Le service universel et les obligations afférentes aux activités postales

L'ARCEP a rappelé l'obligation faite par la loi de faire bénéficier les utilisateurs d'offres de service universel abordables, de qualité déterminée, accessibles, et

qui correspondent à leurs besoins. Par ailleurs, l'ARCEP veille à ce que les utilisateurs bénéficient de toute l'information nécessaire concernant les caractéristiques des prestations et à ce que les conditions générales et spécifiques de vente de La Poste soient bien conformes aux dispositions du CPCE protégeant les consommateurs.

### **Le rôle du cachet de la poste**

L'ARCEP a précisé les mentions que les prestataires postaux autorisés doivent faire figurer sur les envois postaux à distribuer, compte-tenu de l'importance d'un tel marquage comme outil d'encadrement temporel.

### **Le principe d'égalité de valeur du recommandé**

Les prestataires postaux autorisés, ainsi que certaines sociétés telles que les « expressistes », offrent des prestations ayant des caractéristiques similaires à celles des envois recommandés de La Poste. L'ARCEP rappelle que ces envois ont une même valeur probante notamment devant les juridictions.

#### **> Le bilan de mise en œuvre des propositions de l'ARCEP**

L'Autorité établira au cours de l'année 2012 un bilan de la mise en œuvre de ses propositions pour l'amélioration des offres faites aux consommateurs de communications électroniques et postales.



# Le marché postal

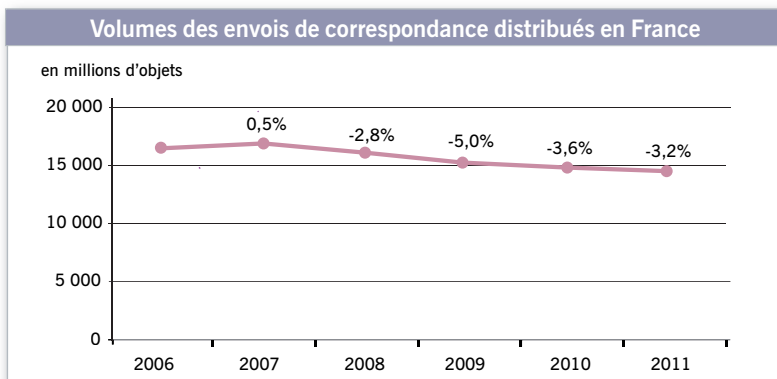
## 1. Panorama des marchés postaux en France en 2011

### 1.1. Le marché dans son ensemble

#### a) Les envois de correspondance distribués en France

En 2011, le marché des envois de correspondance, c'est-à-dire des plis de moins de 2 kg, a représenté un revenu de 7,5 milliards d'euros, en baisse de 1,3% par rapport à l'année 2010. Les volumes correspondants sont de 14,3 milliards d'objets, en baisse de 3,2% par rapport à 2010.

Le marché de la publicité adressée (20% du marché en valeur et 30% du marché en volume) connaît une baisse moindre (0,5% en valeur et 1,9% en volume) que celui des autres envois de correspondance (1,5% en valeur et 3,9% en volume).



La baisse des volumes observée en 2011 se ralentit par rapport à celles des années 2009 et 2010. Sur les quatre dernières années, la baisse moyenne annuelle des volumes est de l'ordre de 3,6%.

Revenus des envois de correspondance en France (en millions d'euros HT)							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
Publicité adressée	1 647	1 657	1 646	1 491	1 482	1 475	- 0,5%
Envois de correspondance, hors publicité adressée	6 788	6 924	6 666	6 346	6 123	6 030	- 1,5%
<b>Total des envois de correspondance</b>	<b>8 435</b>	<b>8 581</b>	<b>8 312</b>	<b>7 837</b>	<b>7 605</b>	<b>7 505</b>	<b>- 1,3%</b>
dont secteur réservé	6 201	6 269	6 170	5 859	5 721	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

Volumes des envois de correspondance distribués en France (en millions d'objets)							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
Publicité adressée	4 871	4 795	4 733	4 419	4 347	4 262	- 1,9%
Envois de correspondance, hors publicité adressée	11 668	11 821	11 419	10 928	10 454	10 066	- 3,7%
<b>Total des envois de correspondance</b>	<b>16 539</b>	<b>16 616</b>	<b>16 152</b>	<b>15 347</b>	<b>14 800</b>	<b>14 328</b>	<b>- 3,2%</b>
dont secteur réservé	13 804	13 789	13 470	12 780	12 243	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

## b) Le courrier exporté

Le volume de courrier exporté ne cesse de diminuer. En 2011, avec 385 millions de plis, les flux de correspondance reculent de près de 7% par rapport à 2010, soit une perte d'environ 30 millions de plis.

En revanche, le revenu associé se stabilise à 392 millions d'euros. Près de 8 objets sur 10 exportés le sont à destination de l'Union européenne.

Revenus (en millions d'euros HT) et volumes (en millions d'objets) de l'export							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
Revenus	419	398	392	376	391	392	+ 0,1%
Volumes	475	462	468	436	413	385	- 6,9%

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

## 1.2. Les opérateurs d'un marché totalement ouvert

Le 1<sup>er</sup> janvier 2011, conformément à la loi du 9 février 2010<sup>1</sup>, le monopole postal sur les envois de correspondance d'un poids inférieur à 50 grammes a été supprimé. Depuis cette date, le marché est donc complètement libéralisé et le secteur réservé n'existe donc plus. Pour autant, au 31 décembre 2011, aucun prestataire autorisé n'est apparu en mesure de prendre une place significative. La Poste reste sur une position de quasi-monopole de fait pour la distribution des envois de correspondances sur le territoire national.

Après l'abandon par Adrexo en 2007 de son réseau dédié à la distribution d'envois de correspondance, du fait du report de l'ouverture du marché, l'absence de prestataires d'envergure sur le marché français a deux causes principales : d'une part, la décroissance continue du marché de la distribution d'envoi de correspondance observée depuis quelques années, d'autre part, les moyens très importants nécessaires à la mise en place d'un réseau de distribution, au regard du rendement de l'activité postale.

<sup>1</sup> - Loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales

### a) Les opérateurs de courrier domestique

A ce jour, à l'exception de la société Adrexo qui dispose d'une autorisation sur l'ensemble de la France métropolitaine, les autres prestataires postaux autorisés sont des petites ou moyennes entreprises à implantations locales. Ces 17 entreprises, de la société en nom personnel à la SARL, sont actives sur des zones allant d'une agglomération à un ou deux départements. Leur activité de distribution postale représente le plus souvent une part minoritaire de leurs prestations.

Malgré tout, si la concurrence devait se développer à l'avenir au point de capter des parts de marché significatives, la loi prévoit une contribution au financement des surcoûts dus aux obligations de service universel postal au travers d'un fonds de compensation. Seuls les prestataires autorisés distribuant un certain volume de courrier seraient appelés à cette contribution.

### b) Les opérateurs de courrier transfrontalier

Le marché postal international est libéralisé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2003. Les envois de courrier à l'étranger font l'objet d'une concurrence effective entre La Poste et les filiales de postes étrangères. En France, ce sont aussi maintenant deux opérateurs privés indépendants, IMX France et OptiMail Solutions, qui sont actifs sur ce segment particulier.

Cependant, ce marché ne représente qu'une partie faible, de l'ordre de 4%, du marché des objets adressés.

## 1.3. Le marché du routage : l'étude BASIC

L'ARCEP a publié, en juillet 2011, une étude réalisée par le cabinet BASIC sur les activités du routage, qui fait suite à une première étude publiée en 2008. Cette étude permet de mieux apprécier l'évolution de ce marché fortement liée à celle des volumes de courrier physique, alors que les changements technologiques (traitement de l'information, dématérialisation) tendent à modifier les compétences requises et les investissements nécessaires pour exercer le métier de routeur.

Développé en France à partir des années 1970, le secteur du routage s'est organisé autour de la

préparation et la mise sous pli du courrier, son tri selon les plans de tris adoptés par La Poste et sa remise au réseau postal. Progressivement, d'autres fonctions ont été intégrées par les routeurs (la gestion des fichiers, l'impression, la gestion des retours, etc.). Les activités de routage ont représenté, en 2009, un chiffre d'affaires de 730 millions d'euros, au sens strict, et de près de 1,1 milliard d'euros en intégrant des activités connexes.

La dématérialisation est un élément clé pour apprécier l'évolution de l'activité. L'étude relève ainsi que les émetteurs adoptent des stratégies prudentes, qui visent à définir des mix optimaux entre communications électroniques et physiques, davantage qu'à enclencher des opérations de substitution rapide et totale des courriers postaux. Le rôle privilégié du courrier traditionnel pour mener des actions de fidélisation des clients demeure incontesté. Ces considérations conduisent à penser que la dématérialisation dans le domaine du courrier de gestion ne devrait être que progressive. Dans le domaine du marketing direct, si la communication par internet continue à progresser, elle le fait désormais à un rythme plus lent.

L'activité de routage se décline autour de trois grands métiers en fonction de la nature des envois traités. L'étude en décrit la situation et examine des scénarios possibles d'évolution.

- **le routage de courrier de gestion** (factures, relevés de compte, envois administratifs) a évolué en réponse aux changements technologiques, notamment l'impression numérique, qui permet désormais un tri logique des courriers émis à partir du traitement des fichiers clients. Il n'a pas été trop affecté par la baisse des volumes de courrier de gestion, en raison du recours accru au routage. A l'avenir, ce segment devrait cependant être affecté par les politiques de dématérialisation qui n'ont pas véritablement été mises en œuvre de façon intensive chez les grands émetteurs de la banque et de l'assurance. La mise en œuvre de solutions de traitement automatisé de courrier égrené devrait représenter par ailleurs une source de croissance.

- **l'activité liée au courrier de marketing direct** (envois publicitaires) est dépendante de l'environnement économique du marketing et des choix d'affectation des ressources publicitaires. Sur

la période couverte par le rapport, la part relative du mailing (avec comme support le courrier postal) est restée relativement constante dans l'ensemble des dépenses totales de marketing direct. Le scénario d'évolution le plus probable est celui d'une forte recomposition du marché autour de deux grandes catégories d'acteurs : ceux qui seront en mesure de proposer à leurs clients des prestations à forte valeur ajoutée et un nombre significatif de petites sociétés de routage qui maintiendront leur activité, soit en raison d'une présence locale, soit comme sous-traitants.

- Enfin, dans le domaine du routage de presse, la baisse de la diffusion, l'augmentation des tarifs postaux et la concentration des politiques d'achat de prestations des éditeurs devraient accentuer les pressions sur les acteurs dans les prochaines années, ce qui pourrait conduire à une concentration accrue.

## 2. Les nouvelles attributions de l'ARCEP en matière postale

### 2.1. Le traitement des réclamations

#### a) Le nouveau dispositif mis en place en 2011

Conformément à la loi du 9 février 2010, les usagers des services postaux peuvent, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, saisir l'ARCEP des réclamations qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux.

L'ARCEP a reçu 75 courriers de réclamations en 2011, dont seuls 6 étaient recevables. 74 concernaient La Poste, ce qui s'explique par le fait qu'il s'agit de l'opérateur traitant aujourd'hui la très grande majorité des flux.

Sur les six demandes recevables, deux d'entre elles ont fait l'objet d'un accord à l'amiable entre l'utilisateur et La Poste et deux ont fait l'objet d'avis rendus par l'ARCEP en 2011.

#### b) Un premier exemple : celui des colis remis contre signature

L'Autorité a notamment été saisie, le 6 juillet 2011, d'une réclamation portant sur le service d'envoi de colis de La Poste. A cette occasion, l'Autorité a constaté<sup>2</sup> que les procédures suivies par La Poste pour la remise de colis contre signature nécessitaient d'importantes améliorations.

En premier lieu, La Poste, dans un espace dédié aux questions les plus fréquemment posées par ses clients sur son site internet, semblait interdire la formulation de réserves au moment de la réception. L'Autorité considère qu'une telle interdiction « *ne trouve son fondement dans aucun texte* ».

En outre, l'Autorité a relevé des contradictions entre le texte des conditions de vente et l'information disponible sur le site internet de La Poste, s'agissant de la possibilité pour un client de retirer son colis en agence, afin de l'ouvrir en présence d'un agent de La Poste.

Enfin, l'Autorité a constaté que La Poste n'avait pas respecté sa procédure interne de remise d'un colis contre signature, qui consiste en un recueil de la signature sur un document identifiable.

Outre la suppression de toute contradiction dans les informations fournies au public, l'Autorité a donc estimé qu'il était indispensable que La Poste améliore ses procédures de remise de colis contre signature, notamment en ce qui concerne les conditions dans lesquelles la personne acceptant l'envoi peut formuler des réserves éventuelles lors de la remise. En particulier, un espace sur le bordereau devrait permettre au consommateur d'indiquer d'éventuelles réserves.

A la suite de l'avis de l'ARCEP, La Poste a prévu la possibilité pour les utilisateurs d'émettre des réserves sur l'état général du colis au moment de sa réception. Elle s'est engagée à mettre à disposition un espace sur le bordereau de remise permettant de signaler une éventuelle détérioration selon deux niveaux possibles, au moment de la signature par le destinataire.

<sup>2</sup> - Avis n° 2011-1015 du 20 octobre 2011 relatif à une réclamation concernant le service d'envoi de colis

## 2.2. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire

La Poste contribue, au moyen de son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire national, en complément de ses obligations de service universel. La loi du 9 février 2010 a chargé l'ARCEP d'évaluer le coût net de cette mission. L'ARCEP a donc procédé pour la première fois en 2011 à cette évaluation<sup>3</sup>. Ce coût s'élève à 269 millions d'euros au titre de l'année 2010.

### a) Le calcul du coût net par l'ARCEP

L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire se fait selon la méthode précisée par le décret du 18 juillet 2011 : elle consiste à comparer les recettes et les coûts du réseau actuel avec les montants correspondants associés au réseau – hypothétique – que La Poste déploierait si elle n'était tenue qu'à l'obligation d'accessibilité du service universel. Le coût net correspond au coût évité, diminué des éventuelles recettes perdues du fait de la réduction de taille du réseau.

Le coût total du réseau actuel des points de contact est de 2 901 millions d'euros. En l'absence de sa mission d'aménagement du territoire, La Poste aurait déployé un réseau de 7 329 points.

Le coût de ce réseau hypothétique correspond au coût actuel de ce réseau réduit, soit 2 440 millions d'euros, auquel s'ajoutent les coûts provenant de la demande qui se reporterait des points supprimés, évalués à 192 millions d'euros. Le coût total du réseau hypothétique est donc de 2 632 millions d'euros.

Le coût évité ressort ainsi à 269 millions d'euros. L'ARCEP ayant considéré que l'ensemble des recettes de La Poste est conservé et que, dès lors, les recettes perdues dans le scénario hypothétique sont nulles, il s'identifie au coût net.

La loi prévoit également que l'ARCEP remette un rapport au Gouvernement et au Parlement portant sur le coût net, après avis de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPE). Ce rapport, transmis le 22 décembre 2011, aborde notamment l'économie comparée des différents types de point de contact. Le réseau des points de contact de La Poste compte en effet un peu plus de 6 600 points en partenariat, soit avec des mairies (agences postales communales), soit avec des commerçants (relais poste commerçant). Ces solutions permettent à La Poste d'assurer sa mission de présence territoriale en mutualisant les ressources nécessaires.

		2006	2007	2008	2009*	2010
Coût net (en million d'euros)	Évaluation La Poste	399	382	351	314	287
	Évaluation ARCEP				288	269
Abattements		144	137	136	133	156

Source : ARCEP, *Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.*

\* L'ARCEP a effectué une évaluation pour 2009 à titre indicatif.

### b) La compensation dont bénéficie La Poste

En compensation de ce coût net, La Poste bénéficie depuis 1990 d'abattements de fiscalité locale (taxe foncière sur les propriétés bâties et non bâties, contribution économique territoriale), dont le montant est désormais fixé sur la base de l'évaluation de l'ARCEP. Son montant s'est élevé à environ 156 millions d'euros en 2010 et 170 millions d'euros en 2011<sup>4</sup>.

## 3. Le service universel postal

### 3.1. Les évolutions du périmètre du service universel postal

Le périmètre du service universel postal est défini par le code des postes et des communications électroniques. La Poste tient à jour un catalogue dans lequel ses obligations en termes de service universel sont

3 - Décision n° 2011-1081 du 22 septembre 2011 relative à l'évaluation pour l'année 2010 du coût net du maillage complémentaire permettant à La Poste d'assurer sa mission d'aménagement du territoire

4 - Le décret 2011-2069 du 30 décembre 2011 crée l'article 344 quindecies du code général des impôts fixant pour l'année 2011 les taux d'abattements à 85 % des bases d'imposition pour la cotisation financière des entreprises et pour les taxes financières, et à 79 % de la valeur ajoutée retenue pour l'application de l'article 1586 ter pour ce qui concerne la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises.



transposées dans son offre commerciale. Ce catalogue a connu plusieurs modifications au cours de l'année 2011 : La Poste a créé de nouvelles offres, en a supprimé ou retiré d'autres, tant dans le champ des envois égrenés<sup>5</sup> que dans celui des envois en nombre<sup>6</sup>.

### a) Les envois égrenés et la « lettre verte »

Concernant les évolutions relatives aux envois égrenés, La Poste transmet au ministre chargé des postes et à l'ARCEP ses propositions de modifications substantielles du catalogue. L'Autorité dispose d'un mois pour émettre son avis et le transmettre au ministre chargé des postes, ce dernier pouvant s'opposer à la modification<sup>7</sup>.

La Poste a ainsi transmis à l'Autorité, le 7 mars 2011, un projet de création d'une nouvelle offre de courrier égrené, dont le nom commercial est « lettre verte ». Cette offre se caractérise par un délai indicatif d'acheminement de deux jours, intermédiaire entre la lettre prioritaire (un jour) et l'écopli (plus de deux jours).

La Poste a indiqué que l'objectif était d'acheminer 95% des lettres vertes en deux jours. Elle escompte un report important des trafics de la lettre prioritaire vers cette nouvelle offre, ce qui devrait lui permettre à terme de réaliser une économie de coût significative en raison des contraintes horaires moins strictes. Analysant cette nouvelle offre comme un « *enrichissement de l'offre égrenée de service universel [élargissant] le choix offert au consommateur* », l'Autorité a pris acte de cette création<sup>8</sup>. Toutefois, l'avis de l'ARCEP rappelle que le service universel postal comprend obligatoirement une offre prioritaire d'envois, c'est-à-dire distribuée le lendemain<sup>9</sup>. Il indique que l'Autorité veillera à la qualité de service de la lettre prioritaire et à la bonne information des consommateurs.

La commercialisation de la lettre verte a démarré le 1<sup>er</sup> octobre 2011. Constatant, après le démarrage de

la commercialisation, un risque de réduction de l'accès à l'offre prioritaire, l'Autorité a ouvert une enquête administrative<sup>10</sup> portant sur les conditions de commercialisation du courrier égrené. Cette enquête a été close<sup>11</sup> et l'Autorité a engagé des échanges avec La Poste pour que cette dernière remédie aux anomalies relevées.

Le catalogue a également été modifié par la suppression, au 1<sup>er</sup> juillet 2011, de l'offre économique internationale (lettre et petit paquet), dont les volumes présentaient un caractère marginal<sup>12</sup>.

### b) Les envois en nombre

Concernant les envois en nombre, les modifications du catalogue du service universel font uniquement l'objet d'une information préalable de l'Autorité et du ministre.

Au 1<sup>er</sup> octobre 2011, La Poste a procédé au retrait des services d'envois en nombre de courrier publicitaire « Destineo Intégral » du catalogue des prestations relevant du service universel. Ces offres restent disponibles mais ne bénéficient plus de l'exonération de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), attachée aux offres relevant du service universel. Cette évolution est sans effet sur les clients récupérateurs de TVA, mais conduit potentiellement à une augmentation de prix substantielle (+ 19,6 %) pour les clients non récupérateurs (banques et assurances notamment).

Concomitamment, La Poste a donc procédé à la création de nouvelles offres d'envois publicitaires au sein du service universel « Destineo Pluriel Simply », aux caractéristiques proches des offres retirées, destinées plus particulièrement aux clients qui ne récupèrent pas la TVA. La Poste a également inscrit au catalogue du service universel une nouvelle offre d'envois publicitaires, réservée aux organismes reconnus d'utilité publique.

5 - Envoi à l'unité.

6 - Dépôt simultané d'un nombre d'objets homogènes ou classés en catégories homogènes, supérieur à 100.

7 - Article R. 1-1-10 du code des postes et des communications électroniques.

8 - Avis n° 2011-0416 en date du 7 avril 2011.

9 - Article R. 1 du code des postes et des communications électroniques.

10 - Décision n° 2011-1246 en date du 20 octobre 2011.

11 - Décision n° 2012-0156 en date du 2 février 2012.

12 - Avis n° 2011-0418 en date du 7 avril 2011.

Dans son avis relatif aux tarifs des nouveaux services d'envoi en nombre<sup>13</sup>, l'Autorité a relevé « *le caractère incohérent des modifications apportées au catalogue des prestations relevant du service universel* » et a noté que « *cette modification est principalement motivée par le gain fiscal qu'elle procure à La Poste* » : cette opération permet en effet à La Poste de récupérer davantage de TVA sur ses achats intermédiaires et de diminuer la taxe sur les salaires qu'elle doit acquitter. La réduction du périmètre du service universel à des fins d'optimisation fiscale apparaît très critiquable, surtout de la part d'une entreprise publique détenue, directement ou indirectement, à 100% par l'Etat.

## 3.2. Les tarifs en 2011 et la prolongation du price-cap

### a) Les évolutions de tarifs en 2011

En 2011, les tarifs des prestations relevant du service universel ont augmenté en moyenne de 2,2%. Cette hausse est très proche de l'inflation (2,1%).

Contrairement aux années précédentes, les envois en nombre ont également connu des augmentations de tarifs.

Evolution annuelle des tarifs moyens du service universel (\*)

	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011	Hausse tarifaires intervenues en 2011	
Courrier égrené timbre-poste	1,7 %	2,0 %	3,3 %	2,3 %	1 <sup>er</sup> juillet	3,2%
Courrier égrené hors timbre-poste	1,7 %	1,6 %	2,0 %	1,7 %	1 <sup>er</sup> juillet	1,4%
Courrier relationnel	1,0 %	0,3 %	1,7 %	1,0 %	1 <sup>er</sup> juillet	3,2%
Courrier publicitaire	0,8 %	0,1 %	1,7 %	0,9 %	1 <sup>er</sup> juillet	3,4%
Colis	3,4 %	1,4 %	2,3 %	2,4 %	1 <sup>er</sup> mars	2,3%
Autres (presse, services, international...)	2,6 %	1,9 %	2,1 %	2,2 %	1 <sup>er</sup> juillet	0,5%
Panier global	1,5 %	1,1 %	2,2 %	1,6 %	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

(\*) Evolution des tarifs pondérés par les volumes de l'année n-1. L'encadrement tarifaire se fonde sur les volumes de l'année n-2, ce qui peut induire des écarts avec les données ci-dessus.

### Le courrier égrené domestique

Au 1<sup>er</sup> juillet 2011, La Poste a procédé à une augmentation de 3,2 % des tarifs du courrier égrené à l'usage des particuliers, dits « timbre-poste ». Le tarif de la lettre prioritaire (timbre rouge) est ainsi passé de 0,58 euro à 0,60 euro pour la première tranche de poids [0 à 20 g]. Concernant les offres à l'usage des professionnels, dites « hors timbre-poste » et affranchies par machine, la hausse est plus modérée, s'élevant à 1,4 %. De ce fait, le mouvement de déconnexion des tarifs entre les gammes « timbre-poste » et « hors timbre-poste », initié en 2010, s'est poursuivi.

### Les services d'envois en nombre

Au 1<sup>er</sup> juillet 2011, La Poste a procédé à des hausses tarifaires de 3,2 % sur les offres d'envois de courrier

relationnel (envoi revêtant un caractère obligatoire : facture, relevé de compte) et de 3,4 % sur les offres d'envois de courrier publicitaire. Ces augmentations contrastent avec les évolutions modérées des années 2009 et 2010.

L'Autorité a rendu un avis favorable à ces évolutions tarifaires<sup>14</sup> qui s'inscrivent dans un contexte de forte baisse des volumes sur le courrier relationnel et d'un niveau de marge relativement faible pour le courrier publicitaire.

Au 1<sup>er</sup> octobre 2011, le retrait du catalogue de service universel des offres d'envois en nombre de courrier publicitaire « Destineo Intégral » a conduit les clients de ces offres non-récupérateurs de TVA et non reconnus d'utilité publique à se reporter vers les nouvelles offres « Destineo Pluriel Simply ». Ce transfert s'est

<sup>13</sup> - Avis n° 2011-0847 en date du 26 juillet 2011.

<sup>14</sup> - Avis n° 2011-0572 du 31 mai 2011 relatif aux tarifs d'envois en nombre du service universel postal présentés dans le dossier tarifaire de La Poste du 20 avril 2011.

accompagné d'une hausse tarifaire de 3 % qui s'ajoute à celle du 1<sup>er</sup> juillet.

### Les offres d'envois de colis

Au 1<sup>er</sup> mars 2011, La Poste a procédé à des hausses de tarif des offres d'envois de colis domestiques « Colissimo » et internationales, respectivement de 2,6 % et 1,9 %. Concernant l'offre d'envois outre-mer, qui regroupe les envois entre la métropole et les DOM, et au départ de ces deux zones à destination des collectivités d'outre-mer, La Poste n'a pas procédé à une augmentation tarifaire. Ce faisant, elle a suivi les observations formulées par l'ARCEP qui, dans son avis du 10 février 2011, soulignait que le niveau élevé du taux de marge est « *manifestement contraire aux principes tarifaires s'appliquant au service universel* » et relevait que « *les augmentations tarifaires envisagées pour les services outre-mer sont inappropriées* »<sup>15</sup>.

### Les envois internationaux

Concernant les produits à l'usage des particuliers, La Poste a procédé au 1<sup>er</sup> juillet 2011 à des hausses limitées ; en effet, seul le tarif de la première tranche de poids [0 à 20 g] de la lettre prioritaire internationale a augmenté (0,77 euro pour les envois à destination de l'Union européenne). Cependant, la suppression de la gamme économique (lettre et petit paquet) induit un report de la demande des consommateurs vers l'offre prioritaire, plus onéreuse.

La hausse tarifaire correspondante est alors de l'ordre de 40 %, mais les volumes concernés présentent un caractère marginal, ce qui explique la faible hausse tarifaire moyenne (+1,3 %) sur la lettre internationale. L'ARCEP a indiqué qu'elle serait « *attentive à ce que les tarifs des prestations égrenées [...] vers l'international, qui comprennent désormais un seul niveau de service, demeurent abordables à l'avenir* ».

Concernant les produits à l'usage des professionnels, les tarifs sont restés stables en 2011. Cette stabilité répond en partie aux interrogations formulées par l'Autorité en 2010 sur « *le bien-fondé des augmentations tarifaires [...] compte tenu des marges dégagées par ce segment* ».

### b) L'encadrement tarifaire

#### La situation de l'encadrement tarifaire en 2011

La période du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2011 avait été retenue pour la mise en œuvre du second dispositif d'encadrement tarifaire<sup>16</sup>.

Le dispositif prévoit une augmentation tarifaire limitée en moyenne à l'inflation plus 0,3 % pour l'ensemble des produits du service universel (panier global), et à la seule inflation, pour le panier restreint des envois égrenés à l'usage des entreprises (sous-panier). Le bilan relatif à ce qui devait être la dernière année du dispositif s'établit comme suit :

- s'agissant du panier global, compte-tenu du solde des années précédentes, l'augmentation autorisée en 2011 s'élevait à 2,9 % ; l'augmentation tarifaire effective de 2,2 % a donc respecté l'encadrement tarifaire pluriannuel sur la période [2009–2011] ;
- s'agissant du sous-panier, l'augmentation autorisée s'élevait à 1,8 % pour une augmentation effective de 2,1 % ; le plafond fixé pour la période [2009–2011] a donc été dépassé de 0,3 point.

L'Autorité a cependant accepté ce dépassement, en raison du mouvement de déconnexion observé entre les tarifs des gammes « timbre-poste » et « hors timbre-poste », l'une des raisons d'être du sous-panier, et de l'engagement de La Poste de ne pas augmenter ses tarifs sur le sous-panier en 2012<sup>17</sup>. Cet engagement conduisait au respect de l'encadrement tarifaire sur le sous-panier, apprécié sur la période élargie [2009–2012], extension du second encadrement tarifaire finalement retenu par l'ARCEP (cf. *infra*).

<sup>15</sup> - Avis n° 2011-0161 du 10 février 2011 sur les dossiers tarifaires de La Poste du 21 janvier 2011 relatifs aux offres d'envois de colis relevant du service universel

<sup>16</sup> - Décision n° 2008-1286 en date du 18 novembre 2008 sur les caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal

<sup>17</sup> - Avis n° 2011-0415 en date du 5 avril 2011 relatif aux tarifs des services d'envois nationaux égrenés du service universel postal présentés dans le dossier tarifaire de La Poste du 7 mars 2011.

### Prolongation du dispositif d'encadrement pour une année supplémentaire

La période fixée pour l'encadrement tarifaire arrivant à expiration, l'ARCEP a mené des travaux préparatoires avec La Poste pour la mise en place d'un nouvel encadrement pour la période [2012 – 2014]. Dans ce cadre, l'environnement de La Poste, notamment ses trajectoires prévisionnelles de charges et de trafics, a été réexaminé. Cependant, il s'est avéré que les projections faites à horizon 2015 ne laissaient pas apparaître un équilibre financier satisfaisant du service universel. En outre, les modifications opérées sur le périmètre des produits relevant du service universel, notamment la création de la lettre verte, appelée à représenter une part importante des envois égrenés, et la sortie de certains services d'envois de courrier publicitaire, sont de nature à modifier l'économie de La Poste.

Dans ce contexte, il est apparu que « *la solution la plus appropriée consiste à prolonger d'un an le dispositif actuel, tout en opérant les ajustements nécessaires* »<sup>18</sup>. Cette prolongation d'une année sera mise à profit pour engager des travaux complémentaires et permettra d'obtenir une vision approfondie des trajectoires économiques de La Poste.

L'Autorité a toutefois complété le dispositif 2012 en considérant « *nécessaire et proportionné que les tarifs de la gamme lettre verte timbre-poste soient soumis à un encadrement spécifique identique à celui régissant le panier global, à savoir une augmentation tarifaire limitée à l'inflation plus 0,3 %, soit 2,0 % pour l'année 2012* ».

### 3.3. La qualité de service

#### a) La mesure de la qualité de service et sa publicité

Conformément à la loi du 20 mai 2005 et aux textes pris pour son application, l'ARCEP veille à ce que La Poste respecte les objectifs de qualité de service fixés par arrêté du ministre chargé des postes. L'ARCEP attache également une grande importance à la

transparence de la qualité du service universel postal, notamment en veillant à la publication, par La Poste, d'informations sur celle-ci.

A la demande de l'ARCEP, La Poste publie ainsi chaque année, depuis 2006, un tableau de bord du service universel postal<sup>19</sup> dont le contenu est discuté régulièrement avec les associations de consommateurs. La liste des indicateurs figurant dans ce tableau de bord s'est élargie année après année et couvre désormais une part importante des besoins d'information des utilisateurs.

L'ARCEP fait également réaliser différentes études portant sur la fiabilité des mesures de qualité de service de La Poste :

- audit de la mesure du délai d'acheminement de la lettre prioritaire (2006) ;
- étude sur la mesure de la qualité de service du colis et du nombre de réclamations (2008) ;
- étude portant sur l'analyse de la qualité de service des envois recommandés de correspondance de La Poste ainsi que sur la qualité des lettres recommandées (2010).

Ces études ont permis d'identifier les améliorations nécessaires qui ont été mises en œuvre par La Poste. C'est la raison pour laquelle, en particulier, La Poste a modifié profondément ses procédures d'exploitation sur la lettre recommandée en 2011 (cf. *infra*).

Après une année 2010 dont les résultats avaient été décevants, l'année 2011 a vu une amélioration importante de la qualité de service de La Poste. La mauvaise qualité observée durant l'année 2010 pouvait en partie s'expliquer par des circonstances particulièrement défavorables pour La Poste, notamment au niveau climatique.

#### b) La qualité de service en 2011

##### Les délais d'acheminement du courrier

Les délais d'acheminement de la lettre prioritaire ont connu une amélioration continue et régulière entre

<sup>18</sup> - Décision n° 2011-1451 du 20 décembre 2011.

<sup>19</sup> - Disponible à l'adresse : <http://www.laposte.fr/legroupe/content/download/15102/122717/file/r%C3%A9sultats2011-DREN.pdf>

2005 et 2009 en gagnant près de 6 points. Après un recul en 2010, les délais d'acheminement de la lettre prioritaire se sont améliorés en 2011.

Le taux de distribution des lettres en J+2 a également poursuivi son amélioration après une année 2010 décevante.

Les délais d'acheminement du courrier								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
<b>Lettres prioritaires</b>								
% distribué en J+1	79,1%	81,2%	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	+ 3,9 pts
% distribué en J+2	95,4%	96,2%	96,3%	96,8%	96,8%	96,0%	97,5%	+ 1,5 pt
<b>Courrier transfrontière import</b>								
% distribué en J+3	95,0%	95,9%	95,5%	97,0%	95,7%	92,7%	96,0%	+ 3,3 pts
% distribué en J+5	99,1%	99,3%	99,1%	99,5%	99,3%	98,7%	99,3%	- 0,6 pt
<b>Courrier transfrontière export</b>								
% distribué en J+3	93,0%	94,0%	94,8%	95,4%	94,4%	90,4%	93,6%	+ 3,2 pts
% distribué en J+5	98,5%	98,7%	98,8%	99,0%	98,7%	99,6%	98,4%	- 1,2 pt

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

### Les délais d'acheminement de la lettre recommandée

La lettre recommandée a également connu une amélioration importante de sa qualité en 2011 en mettant fin à deux années consécutives de baisse. Les informations disponibles indiquent que les consommateurs doivent raisonnablement anticiper un délai de

distribution en J+2 pour leurs envois recommandés. Le taux de distribution en J+7, qui traduit la fiabilité du produit, s'est également amélioré, atteignant 99,8 % en 2011.

Aujourd'hui, seule une lettre recommandée sur 500 arrive à destination plus d'une semaine après son envoi.

Les délais d'acheminement et la fiabilité de la lettre recommandée					
	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
<b>Délais d'acheminement</b>					
% distribué en J+2	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	+ 6,7 pts
<b>Fiabilité</b>					
% distribué en J+7	99,6%	99,7%	99,6%	99,8%	+ 0,2 pt

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

### Les délais d'acheminement des Colissimo guichet

Les colis mesurés sont les Colissimo guichet, c'est-à-dire les colis vendus à l'unité et déposés au guichet des points de contact de La Poste. Ils correspondent aux envois des particuliers et des petits professionnels.

Le délai d'acheminement contractuel est en J+2. La Poste engage sa responsabilité en cas de retard en

adressant à l'expéditeur un bon pour un nouvel envoi gratuit si le délai d'acheminement n'est pas respecté. Elle est donc fortement incitée par ce système à assurer une bonne qualité de service.

Comme pour les autres produits, la qualité a connu un progrès en 2011. Les consommateurs doivent toutefois prévoir un jour de sécurité (J+3) pour être quasiment sûrs que leur envoi arrivera à temps.

### Les délais d'acheminement et la fiabilité des Colissimo

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
<b>Délais d'acheminement</b>								
% distribué en J+2	83,8%	84,1%	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	+ 3,9 pts
% distribué en J+3	92,2%	95,5%	95,9%	96,3%	96,6%	95,2%	97,0%	+ 1,8 pt
<b>Fiabilité</b>								
% distribué en J+7				99,8%	99,9%	99,8%	99,8%	-

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

### Le nombre de boîtes aux lettres et les heures limite de dépôt

Une bonne appréhension des heures limite de dépôt en boîtes aux lettres et de leur évolution est indispensable pour évaluer correctement la tendance des chiffres de qualité de service.

Le tableau ci-dessous permet de constater que les heures limite de dépôt sont restées stables ces dernières années. Les améliorations de la qualité de service de La Poste ont donc trouvé leur source dans un meilleur fonctionnement de son appareil industriel.

### Nombre de boîtes aux lettres et répartition en fonction des heures de levées

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
<b>Nombre de boîtes à lettres</b>	147 343	149 793	149 208	148 366	144 610	- 3 756
- dont relevées à 13h00 ou avant	120 837 82,0%	119 788 80,0%	119 913 80,4%	119 950 80,8%	117 669 81,4%	- 2 281
- dont relevées à 16h00 ou avant	143 635 97,5%	142 267 95,0%	141 795 95,0%	141 152 95,1%	137 757 95,3%	- 3 395

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

L'ARCEP envisage d'affiner l'évaluation de l'évolution des heures limite de dépôt sur la base des volumes traités plutôt que du nombre de boîtes aux lettres (les boîtes de collecte en zones urbaines collectent beaucoup plus de courriers que celles en zones rurales). L'ARCEP envisage également la mise en place d'un outil de mesure de l'accessibilité à des boîtes aux lettres collectées l'après-midi et le samedi.

### Les réclamations

Le nombre de réclamations traitées par La Poste a connu une augmentation régulière depuis l'année 2007. La Poste l'explique par la mise en place de nouveaux canaux de dépôt de réclamation tels que le 36 31 ou le site internet de La Poste.

Une meilleure accessibilité au service de réclamation serait ainsi à l'origine de l'augmentation des sollicitations adressées à La Poste. Cette explication fait l'objet d'une vérification par l'Autorité.

La Poste maintient par ailleurs un taux de réponse sous 21 jours supérieur à 99% pour les réclamations qui lui sont adressées.

Statistiques concernant le traitement des réclamations								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2010-2011
<b>Nombre de réclamations courrier</b>								
Nombre	533 123	591 252	417 237	446 751	627 812	862 538	926 872	+ 64 334
Nombre rapporté au flux total	0,003%	0,003%	0,002%	0,002%	0,003%	0,004%	0,005%	-
<b>Courrier transfrontière import</b>								
Réponses données dans un délai de 21 jours	87,0%	90,0%	97,0%	97,7%	95,3%	99,0%	99,2%	+ 0,2 pt
Réponses données dans un délai de 30 jours	93,0%	94,0%	98,7%	99,0%	98,0%	99,4%	99,6%	+ 0,2 pt
<b>Indemnisation</b>								
Réclamations donnant lieu à indemnisation	7,6%	7,7%	9,0%	10,4%	14,6%	13,7%	12,9%	- 0,8 pt

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2010, enquête avancée pour 2011, estimation provisoire.

### c) Les objectifs de qualité de service de La Poste

Conformément à l'article R. 1-1-8 du CPCE, l'ARCEP a rendu, le 22 décembre 2011, un avis<sup>20</sup> sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité du service universel pour les années 2011 et 2012.

- Sur la mesure de la qualité de service de la lettre recommandée, l'Autorité a estimé que la mesure du délai de distribution devait désormais s'appuyer sur la prise en compte exhaustive des envois.
- En ce qui concerne la portée des objectifs, l'ARCEP a rappelé que ces derniers doivent permettre aux utilisateurs d'anticiper correctement la qualité de service à laquelle ils peuvent s'attendre. Les niveaux cibles devraient donc se situer à un taux proche de 95% et être stables pour fixer durablement les caractéristiques des prestations de service universel.
- Sur les objectifs, l'Autorité a notamment considéré qu'il convenait de distinguer clairement les caractéristiques de la lettre verte, commercialisée

depuis 2011, et celles de la lettre prioritaire, afin que les consommateurs fassent leur choix en connaissance de cause. L'objectif de J+2 de la lettre verte devrait ainsi rapidement être fixé à 95% de manière à caractériser ce produit comme faisant l'objet d'une distribution le surlendemain.

Par ailleurs, la lettre prioritaire devrait avoir une qualité supérieure à celle qui est constatée aujourd'hui et se rapprocher à terme d'un niveau de 95%, ce qui pourrait s'accompagner alors d'un accroissement de son différentiel de prix avec la lettre verte.

## 4. Dossiers particuliers

### 4.1. L'envoi de petits objets de faible valeur

L'ARCEP a porté une grande attention aux conditions d'envoi d'objets de faible valeur à un tarif abordable. En 2011, malgré une amélioration des conditions d'utilisation de l'offre *Mini Max* et de son accessibilité, l'Autorité a été amenée à prononcer à l'encontre de La Poste une sanction pécuniaire.

<sup>20</sup> - Avis n° 2011-1509 du 22 décembre 2011 sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste, pour les années 2011 et 2012, au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques.

### a) Les conditions d'utilisation de l'offre *Mini Max* et son accessibilité pour le public

L'offre *Mini Max*, qui est commercialisée depuis la fin de l'année 2008, à la demande de l'ARCEP, est un produit destiné à l'envoi d'objets de faible valeur à un tarif proche de celui de la lettre. Toutefois, il est apparu en 2010 que des contraintes excessives pesaient sur ses conditions d'utilisation. En particulier, les usagers devaient apposer sur les envois, en plus de la vignette d'affranchissement, un « sticker » disponible uniquement à l'unité en bureau de poste. De ce fait, un passage en bureau de poste était nécessaire pour chaque envoi de *Mini Max*.

Les modalités de commercialisation de l'offre *Mini Max* ont été diversifiées en 2011. Elle est désormais disponible :

- via les automates des bureaux de poste ;
- via internet.

Parallèlement, le recours au « sticker » a été supprimé en unifiant vignette d'affranchissement et vignette d'identification. En outre, les consommateurs souhaitant utiliser des timbres-poste classiques pour affranchir leurs envois peuvent, quant à eux, désormais apposer la mention *Mini Max* de façon manuscrite sur l'enveloppe.

### b) Grâce à ces évolutions, les utilisateurs ont un meilleur accès à cette offre

Une étude menée conjointement en 2010 par l'ARCEP et l'institut national de la consommation (INC) avait par ailleurs montré que l'information sur ce produit était insuffisante, ce qui en limitait de fait l'accessibilité. En particulier, l'information faite par La Poste était limitée et les guichetiers ne pouvaient pas renseigner efficacement les consommateurs car ils en avaient eux-mêmes le plus souvent une faible connaissance. Pour remédier à cet état de fait, La Poste a pris diverses mesures pour améliorer l'information des utilisateurs par affichage et à travers les conseils des guichetiers. Les résultats d'une étude réalisée par un cabinet indépendant ont ainsi montré une amélioration de la visibilité de l'information ainsi qu'une progression

importante de la connaissance de l'offre *Mini Max* par les guichetiers. Ces résultats correspondaient aux objectifs recherchés d'une information adaptée des consommateurs pour l'envoi d'objets de faible valeur.

### c) Offre attendue pour l'envoi de petits objets

L'ARCEP considère néanmoins que les conditions de format de l'offre *Mini Max* sont aujourd'hui trop restrictives. En effet, elles ne permettent que l'envoi d'objets dont l'épaisseur ne dépasse pas deux centimètres et un kilogramme.

Or, il résulte tant du droit communautaire que de la loi française que le service universel postal doit comporter une offre distincte du colis, à un prix abordable, d'envois postaux allant jusqu'à 2 kilogrammes. Dans ces conditions, l'Autorité n'a pu que constater qu'il n'existait, au sein du service universel que la loi a confié à La Poste, aucune offre à un tarif abordable, c'est-à-dire proche de celui de la « Lettre », permettant l'acheminement d'envois postaux, autres que les correspondances, pesant moins de 2 kilogrammes et dont l'épaisseur est supérieure à 2 centimètres. De telles offres existent pourtant dans de nombreux pays européens.

En conséquence, par une décision du 20 décembre 2011<sup>21</sup>, l'Autorité, après avoir mis en demeure La Poste de proposer une offre abordable pour l'envoi d'objets de faible valeur de plus de deux centimètres d'épaisseur et de plus d'un kilogramme de poids dans des conditions d'envois proches de la « Lettre », a, en application de l'article L. 5-3 du code des postes et des communications électroniques, prononcé une sanction pécuniaire d'un million d'euros à l'encontre de La Poste pour méconnaissance de ses obligations de service universel.

## 4.2. La lettre recommandée

Le recommandé est un produit auquel les consommateurs attachent une importance particulière. Les représentants des associations de consommateurs ont eu, à diverses reprises, l'occasion d'exprimer dans le cadre du comité des consommateurs postal de

<sup>21</sup> - Décision n° 2011-1453 du 20 décembre 2011 prononçant une sanction à l'encontre de la société La Poste, en application de l'article L. 5-3 du code des postes et des communications électroniques



l'ARCEP leur attachement à une bonne qualité de ces envois, notamment en termes de fiabilité.

Il est important de mesurer fidèlement les délais d'acheminement des lettres recommandées. Il est également nécessaire d'évaluer le taux de perte et de veiller à ce que ce produit présente les garanties de fiabilité que les consommateurs attendent.

Une étude commandée par l'ARCEP auprès du cabinet Ernst & Young en 2010 avait montré que le système de mesure de la qualité des lettres recommandées qui était utilisé par La Poste devait être modifié car il ne permettait pas de mesurer les pertes et ne présentait pas toutes les garanties de représentativité pour le calcul des délais d'acheminement.

La Poste a mené, en 2011, des travaux importants pour que les délais d'acheminement et les pertes des lettres recommandées soient mesurés avec une fiabilité satisfaisante. Un nouveau système de mesure a été construit sur la base du référentiel de la norme européenne EN 14137 dont l'utilisation est rendue obligatoire par arrêté ministériel.

La mesure mise en place repose sur un flashage exhaustif des lettres recommandées permettant :

- d'enregistrer chaque envoi à la date à laquelle il a été posté ;
- d'enregistrer chaque envoi à la date à laquelle il a été distribué ;
- de comparer ces enregistrements pour mesurer les délais d'acheminement et dénombrer les envois qui ont été postés mais non distribués.

Les travaux menés en 2011 ont consisté à systématiser le « flashage » à l'entrée du réseau qui était jusqu'alors peu développé (La Poste disposait déjà d'un système de « flashage » permettant d'enregistrer tous les envois recommandés à la distribution) et à construire un système d'information permettant de relier les données en entrée et en sortie du réseau. Les données ainsi collectées permettent d'évaluer les délais d'acheminement et d'estimer un taux de perte qui correspond aux envois pour lesquels il y a un « flashage » en entrée du réseau mais pas en sortie. Ce système permettra d'établir, en 2012, une mesure effectuée sur une base exhaustive.

Parallèlement à ces travaux, l'ARCEP a demandé à La Poste de clarifier l'information sur le caractère prioritaire ou non de la lettre recommandée.

Si les règles communautaires et nationales ne donnent aucune précision sur le caractère prioritaire ou non du service des envois recommandés, en l'état actuel du catalogue du service universel ainsi que des conditions contractuelles et commerciales édictées par La Poste, l'Autorité estime que la lettre recommandée relève des envois prioritaires.

Or, les informations publiées dans le tableau de bord montrent que les délais d'acheminement des lettres recommandées sont sensiblement plus longs que ceux de la lettre prioritaire, notamment en J+1 qui est la norme de la lettre prioritaire.

### 4.3. Le comité des consommateurs postal

L'Autorité a mis en place, en 2008, un comité consommateur postal, instance de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs sur les sujets relevant de la compétence de l'Autorité.

Le comité consommateur postal se réunit deux fois par an. Huit réunions se sont ainsi tenues depuis 2008. Des thèmes importants pour la régulation du secteur et pour les consommateurs ont été débattus lors de ces réunions.

Ces discussions ont permis à l'ARCEP d'orienter efficacement son action dans l'intérêt des utilisateurs. L'Autorité tient en effet le plus grand compte des avis et préoccupations exprimés par les associations des consommateurs dans la régulation du prestataire du service universel, La Poste, ainsi que des autres prestataires de services postaux autorisés.

Les services de l'Autorité présentent notamment les résultats de la qualité de service qui sont publiés par la Poste à la demande de l'ARCEP, dans le tableau de bord du service universel. Les échanges portent également sur les évolutions souhaitables du tableau de bord en matière d'information sur la qualité des produits du service universel. Les associations de consommateurs ont ainsi, à diverses reprises, rappelé l'importance qu'elles attachent à la qualité de service

Un numéro des cahiers de l'ARCEP  
a été consacré au secteur postal (avril 2011)

## Sommaire

### Dossier

#### QUEL AVENIR POUR LE SECTEUR POSTAL ?



#### ■ Editorial

de Jean-Ludovic Silicani

#### ■ Etat des lieux

- Services postaux et société de l'information
- Courrier, colis et express : une crise en trompe l'œil, **J. Anson** (UJU)
- Il est temps d'agir...  
**M. Sanders** (Morgan Stanley)
- Deutsche Post DHL, **T. Klopp**
- Les besoins des consommateurs postaux
- Le marché des objets postaux en France

#### ■ Libéralisation

- Le groupe des régulateurs postaux européens, **J. Toledano**
- Les objectifs du marché intérieur postal, **M. Barnier**

#### ■ Stratégie des opérateurs

- Réinventer La Poste dans un marché libéralisé, **J.-P. Bailly**
- « La concurrence n'existe que dans la loi », **F. Pons** (Adrexo)
- « L'immobilisme n'est pas une fatalité ! », **D. Cayet** (IMX)

#### ■ Service universel postal

- La redéfinition du périmètre du service universel, **P. Kleindorfer** (INSEAD) et **L. Benzon** et **O. Salsesse** (TERA)
- Concilier rentabilité et service universel ?  
**H. Cremer** (IDEI)
- Service universel et emploi,  
**N. Anderson** (UniPost)
- Le dispositif du *price cap*
- Les avantages liés au service universel,  
**A. Dieke** (WIK)
- Les modèles de concurrence
- La régulation de la qualité de service

#### ■ Le parcours d'une lettre

- La Poste : « Oui, le courrier a un avenir »,  
**N. Routier**
- Reportage : la collecte
- Etude : les entreprises et leur courrier
- Témoignage : la MGEN
- Routage, **D. Barbier** (SELCED)
- Les défis de l'automatisation, **P. Patry**
- Reportage : Le Hub Courrier de La Poste à Roissy
- Reportage : les plates-formes de courrier de La Poste

- Reportage : la tournée du facteur
- Que contient notre boîte aux lettres ?

#### ■ Les missions de La Poste non régulées par l'ARCEP Présence postale et aménagement du territoire

- L'évaluation du coût net par l'ARCEP
- Paroles d'élus : **F. Brottes**,  
**J. Pélassard** et **P. Hérisson**
- **Transport et distribution de la presse**
- Distribution de presse et portage,  
**V. de Bernardi** (SPQR)
- « Rattraper le retard français »,  
**O. Bonsart** (Ouest France)

#### ■ Le parcours des colis

- « Il va falloir inventer la box aux colis »,  
**J.-A. Granjon** (Vente-privee.com)
- Reportage : la plateforme colis express de DHL
- *Le colis* : « de réelles opportunités »,  
**F. Maille** (DHL express)
- « Nous avons inventé le relais du XXI<sup>e</sup> siècle », **D. Payre** (Kiala)
- Témoignage d'un consommateur

#### ■ Les relais de croissance Les services financiers

- PostFinance en Suisse, **J. Bucher**
- Les postes et l'inclusion financière  
**M.-O. Pilley** (UJU)
- Japan Post, **B. Monfort**
- **L'électronique**
- PosteMobile, MVNO postal, **M. Sarmi**
- La lettre recommandée électronique

#### ■ International

- Les régulateurs et le marché : Suède, Portugal, Royaume-Uni, Pays-Bas, Bulgarie, Allemagne, Etats-Unis et Belgique
- Finlande : les services postaux à l'ère numérique, **S. Lindén**

#### ■ Consommateurs

- Les propositions de l'ARCEP
- Le point sur Mini Max
- Les réclamations

#### ■ Histoire et sociologie

- La Poste, telle un lieu de mémoire républicain, par **S. Richez**
- La Poste : une longue et lente mutation, **Y. Cousquer**
- « Mon aïeul était facteur... »
- Facteur d'aujourd'hui, **J.-D. Séval**

et aux délais d'acheminement. Pour elles, il est par exemple primordial que les chiffres du tableau de bord du service universel, mais aussi les chiffres publiés par ailleurs par La Poste, permettent une comparaison aisée par rapport aux périodes antérieures. De nouveaux indicateurs sont retenus lorsqu'une mesure fiable est réalisable à un coût raisonnable par La Poste.

Le comité des consommateurs postal a également été une instance de discussion privilégiée lors de la mise en place du processus de traitement des réclamations dans le cadre des nouvelles compétences de l'ARCEP.

Le processus mis en place par l'ARCEP a été modifié pour tenir compte des propositions qui ont été faites, notamment en ce qui concerne les délais pour saisir l'ARCEP, jugés trop contraignants dans la version initiale. Les associations de consommateurs ont exprimé, lors du dernier comité consommateurs, l'importance qu'elles attachent au suivi par La Poste des avis de l'ARCEP concernant les réclamations postales.

### 4.4. L'information sur le secteur postal

L'Autorité a consacré, début 2011, date de l'ouverture totale du secteur à la concurrence, un numéro de sa revue trimestrielle, les « cahiers de l'ARCEP », à la question de l'avenir du secteur postal et à la recherche d'un nouveau modèle économique. Car, face au déclin du courrier, leur cœur de métier, les postes doivent se réinventer : comment rester compétitif tout en satisfaisant la clientèle sur tout le territoire et en assurant un service universel de qualité ? Comment réagir face à la substitution croissante

entre le courrier papier et le courrier électronique ? Comment mener une politique de développement fondée sur la qualité de l'emploi ? Comment trouver les bons relais de croissance ?

## 5. Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP)

Créé en 2010 par une décision de la Commission européenne, le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP<sup>22</sup>) a connu en 2011 sa première année de fonctionnement, sous la présidence de Joëlle Toledano, membre de l'Autorité.

Le GREP regroupe des responsables des autorités de régulation nationales des 27 Etats membres, auxquelles s'adjoignent quelques observateurs (Commission européenne, pays candidats à l'adhésion à l'Union, etc.). Il agit en tant que groupe consultatif d'experts, tout en facilitant la concertation, la coordination et la coopération entre les autorités de régulation nationales indépendantes des Etats membres et entre ces dernières et la Commission.

Les travaux du GREP sont organisés autour de cinq thèmes :

- en matière comptable, un groupe d'experts, présidé par l'ARCEP examine les règles d'allocation des coûts communs, enjeu substantiel pour des entreprises intervenant à la fois comme prestataires du service universel et sur des marchés concurrentiels ;
- un deuxième groupe examine le coût des obligations de service universel pour le prestataire qui en a la charge, susceptible de donner lieu à compensation ; il étudie également l'impact des différences de régime de TVA entre opérateurs ;
- un troisième groupe rassemble et retrace pour les rendre comparables les informations sur la

situation des marchés postaux dans les différents Etats membres ; les travaux portent sur la qualité de service, la satisfaction des utilisateurs et les indicateurs de marché ;

- un quatrième groupe examine la question de l'accès au réseau postal pour les nouveaux entrants, les routeurs et les consolidateurs ;
- enfin, un cinquième groupe examine les tarifs des envois transfrontières, à la demande de la Commission européenne, qui souhaite comprendre si les prix observés sont justifiés.

Ces travaux ont conduit à l'adoption et à la publication, fin 2011, de deux rapports : le premier sur la qualité de service et la satisfaction des utilisateurs, le second sur les indicateurs de marché.

Deux autres rapports, sur l'allocation des coûts communs et sur le calcul du coût net du service universel et l'évaluation d'un scénario de référence, ont été soumis à consultation publique fin 2011 et adoptés après prise en compte des observations des acteurs en avril 2012<sup>23</sup>.

Après cette année sous présidence française, le GREP est présidé en 2012 par Göran Marby, directeur général du régulateur suédois PTS.

L'ARCEP, en tant qu'ancien président, assure l'une des vice-présidences, en la personne de Marie-Laure Denis, depuis la fin du mandat de Joëlle Toledano, comme membre de l'Autorité ; l'autre vice-présidence est assurée par Luc Hindryckx, président du Conseil du régulateur belge IBPT, en préparation de l'année 2013 pour laquelle il a été élu président. Le GREP poursuit ses travaux en 2012 sur la base du programme de travail adopté après consultation publique.

<sup>22</sup> - Décision de la Commission du 10 août 2010 établissant le Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (2010/C 217/07)

<sup>23</sup> - [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/).

# Glossaire

**Courrier égrené** : courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique. Il est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri ou bien dans des points de contact de La Poste.

**Courrier "industriel" (ou d'envois en nombre)** : à la différence du courrier égrené, ce courrier est produit de façon informatique en grandes quantités – au moins 400 plis par envoi : il s'agit, par exemple, des factures, des relevés bancaires, de la publicité adressée, ou des périodiques.

**CPCE** : code des postes et des communications électroniques.

**Envoi de correspondance** : courrier adressé à des ménages et à des entreprises, domestique ou provenant de l'étranger.

**Envoi recommandé** : 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.

**Envoi à valeur déclarée** : service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration.



Autorité de régulation  
des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15  
Tél. : 01 40 47 70 00 - Fax. : 01 40 47 71 98

Dépôt légal : juin 2012  
ISSN 1956-9572