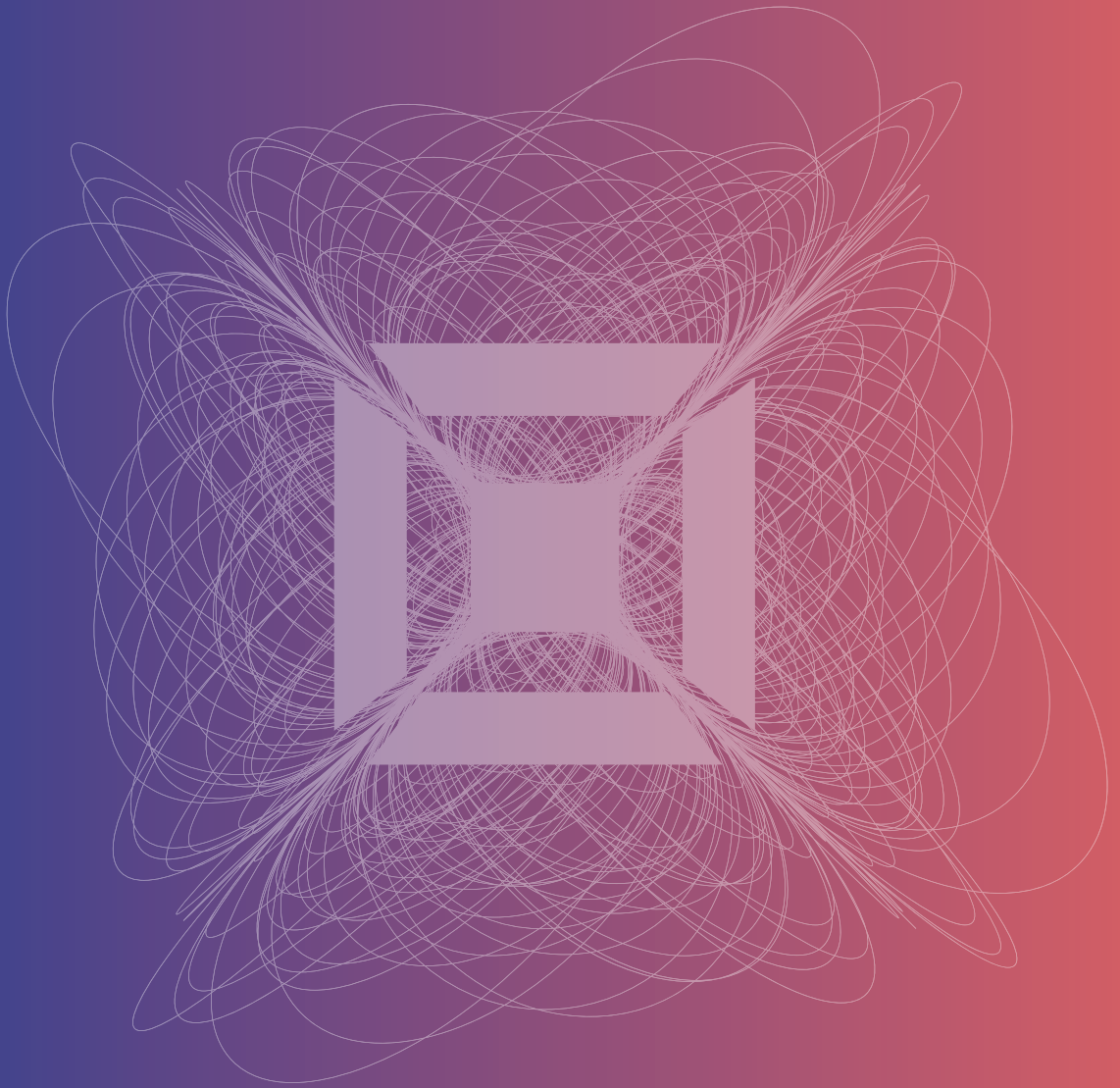


Rapport public d'activité de l'Arcep | Extraits

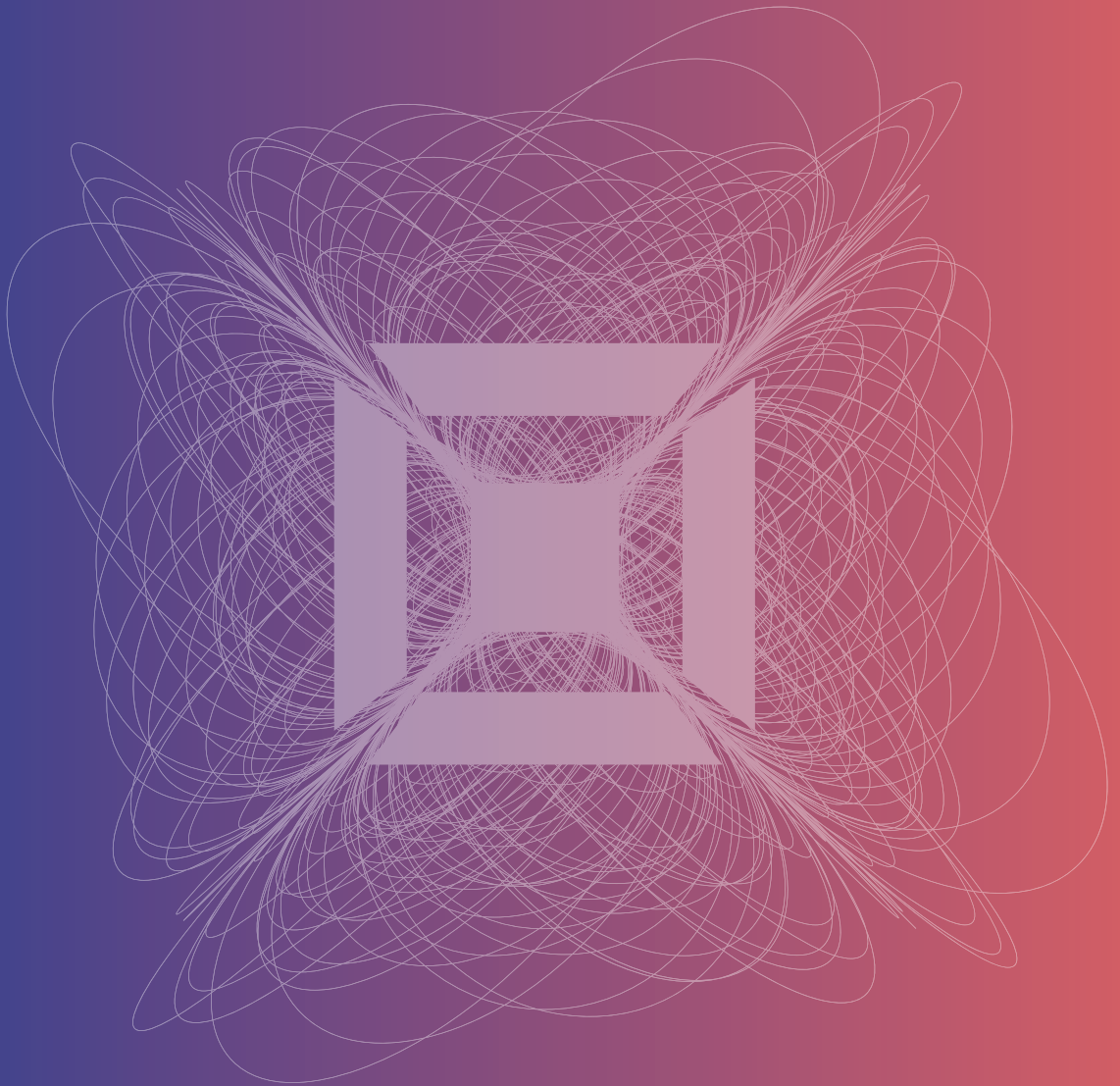
juin 2016

La régulation du marché postal





CHAPITRE 1 Les marchés postaux en France en 2015	5
1. Le marché dans son ensemble	5
Les envois de correspondance distribués en France	5
Le courrier exporté	6
2. Les opérateurs	6
CHAPITRE 2 Le secteur postal en Europe	9
1. Les institutions européennes	9
La Commission européenne	9
Le groupe des régulateurs des services postaux (GREP)	9
2. Les chiffres clés du secteur au niveau européen	10
CHAPITRE 3 Le service universel postal	15
1. L'évolution du service universel postal	15
2. La qualité de service	16
Le tableau de bord du service universel postal	16
La qualité de service en 2015	16
La révision des objectifs de qualité de service	18
3. Les évolutions tarifaires	19
L'encadrement tarifaire sur la période 2015-2018	19
Les mouvements tarifaires intervenus en 2015	19
Les hausses tarifaires au regard du dispositif d'encadrement tarifaire	20
CHAPITRE 4 L'action envers les consommateurs	23
1. Le traitement des réclamations postales	23
La procédure de réclamation	23
Le traitement des réclamations en 2015	23
2. Le comité des consommateurs de services postaux	23
CHAPITRE 5 L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire de La Poste	27
1. Le calcul du coût net	27
2. Les enseignements du calcul	28
3. La compensation dont bénéficie La Poste	28
CHAPITRE 6 Le rôle d'expert neutre de l'Arcep auprès du Gouvernement	31



LES MARCHÉS POSTAUX EN FRANCE EN 2015

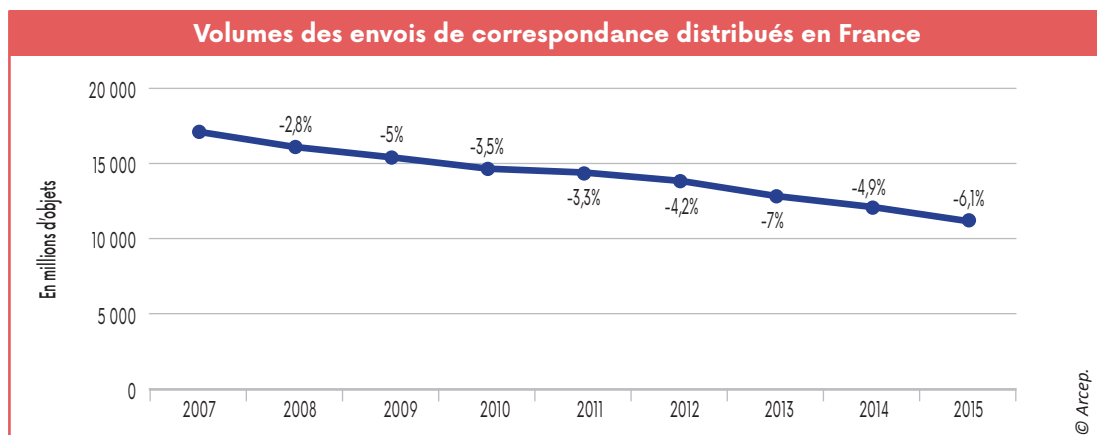
1. Le marché dans son ensemble

■ Les envois de correspondance distribués en France

En 2015, le marché des envois de correspondance (c'est-à-dire des plis de moins de 2 kg) a représenté un revenu de 6,8 milliards d'euros, en hausse de 0,9 % par rapport à l'année 2014. Les volumes correspondants sont de l'ordre de 11,4 milliards d'objets, en baisse de

6,1 % par rapport à 2014. C'est la forte hausse des prix (7,8 % sur le périmètre du service universel postal) en 2015 qui explique la hausse des revenus.

Le marché de la publicité adressée (environ 16 % du marché en valeur et 27 % du marché en volume) connaît une baisse plus significative (2,4 % en valeur et 7,8 % en volume) que celui des autres envois de correspondance (hausse de 1,6 % en valeur et baisse de 5,4 % en volume).



La baisse des volumes observée en 2015 est plus forte que celle observée en 2014.

Sur les trois dernières années, la baisse moyenne annuelle des volumes est de l'ordre de 6 %.

Revenus (en millions d'€ HT) des envois de correspondance en France

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2014-2015
Publicité adressée	1 466	1 460	1 453	1 358	1 248	1 130	1 103	-2,4%
Autres envois de correspondance	6 346	6 123	6 007	5 868	5 622	5 614	5 703	1,6%
Total des envois de correspondance	7 812	7 583	7 460	7 226	6 870	6 744	6 807	0,9%
dont secteur réservé	5 859	5 721	-	-	-	-	-	-

© Arcep

Volumes (en millions d'objets) des envois de correspondance distribués en France

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2014-2015
Publicité adressés	4 378	4 312	4 238	3 904	3 623	3 273	3 016	-7,8%
Autres envois de correspondance	10 928	10 454	10 047	9 780	9 100	8 827	8 347	-5,4%
Total des envois de correspondance	15 306	14 765	14 285	13 684	12 723	12 099	11 363	-6,1%
dont secteur réservé	12 780	12 243	-	-	-	-	-	-

© Arcep

■ Le courrier exporté

En 2015, avec 311 millions de plis (soit 328 millions d'euros de revenus), les flux de correspondance reculent de l'ordre de 5,3 % par rapport à 2014, soit

une perte d'environ 17 millions de plis. Près de huit objets exportés sur dix le sont à destination de l'Union européenne.

Revenus (en millions d'€ HT) et volumes (en millions d'objets) de l'export

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2014-2015
Revenus	376	391	380	379	358	332	328	-1,4%
Volumes	436	413	370	360	333	328	311	-5,3%

© Arcep

2. Les opérateurs

Depuis le 1^{er} janvier 2011, l'ensemble du marché postal est accessible aux prestataires de services postaux alternatifs. L'entrée sur le marché requiert, pour une entreprise souhaitant exercer une activité postale, d'être titulaire d'une autorisation délivrée par l'Arcep. Si le principe du "silence vaut acceptation" est effectif depuis le 22 novembre 2014, l'Autorité vise à délivrer des autorisations explicites.

Depuis juin 2006, l'Autorité a délivré 55 autorisations. En 2015, quatre nouvelles autorisations d'exercice de l'activité de distribution de courrier en France ont été délivrées aux sociétés Brest Courrier, Neopress Direct, Pro Médical Services, Urbanpost. Aucune cessation d'activité n'a été constatée. Au 31 décembre 2015, on compte 39 opérateurs autorisés en activité :

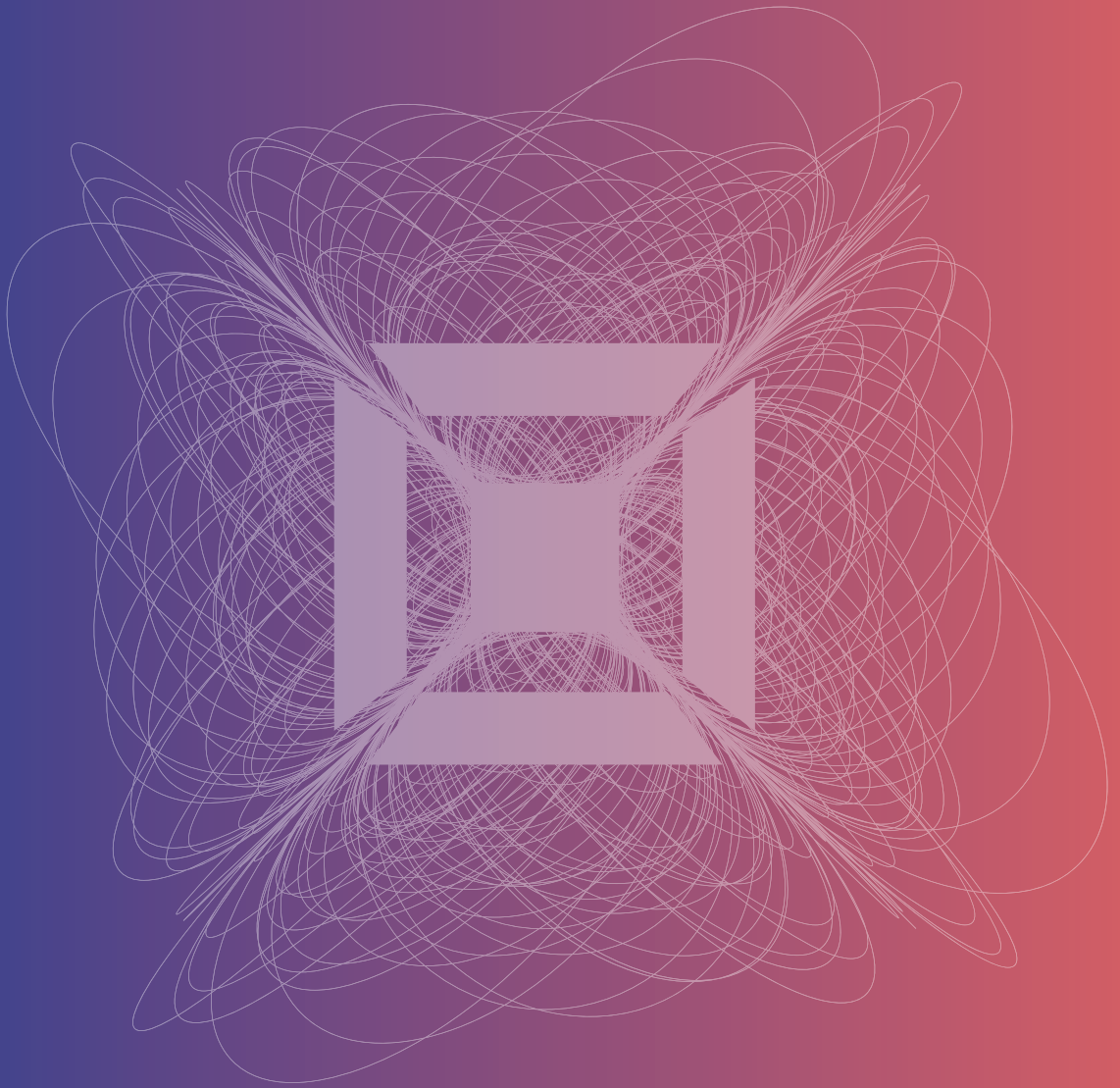
- 28 prestataires de services postaux d'envois de correspondance domestique incluant la distribution ;
- 10 prestataires de services postaux d'envois de

correspondance transfrontalière sortante ;

- La Poste, titulaire d'une autorisation portant à la fois sur la distribution domestique d'envois de correspondance et sur le courrier transfrontalier sortant.

Outre La Poste, le principal opérateur domestique en 2015 est Adrexo, qui couvre la presque totalité du territoire métropolitain et qui est spécialisé à l'origine dans le secteur de la distribution de publicité non adressée et des journaux gratuits. Hormis les sociétés Colis Privé, Neopress Direct, Médiapost, les autres opérateurs sont généralement des PME, implantées dans des territoires précis, et qui proposent diverses prestations postales, dont la distribution d'envois de correspondance.

Indépendamment de l'attribution des autorisations, l'Autorité est en contact régulier avec l'ensemble des prestataires postaux. L'activité des opérateurs est notamment suivie à travers la publication annuelle de l'observatoire statistique des activités postales.



LE SECTEUR POSTAL EN EUROPE

1. Les institutions européennes

■ La Commission européenne

La Commission européenne a publié le 18 novembre 2015 un [rapport d'application](#) de la directive postale de 2002, qui précisait les étapes de la libéralisation du secteur¹. La Commission tire un bilan globalement positif de l'application de la directive : les services postaux en Europe ont vu leur qualité s'améliorer tout en restant, selon la Commission, abordables. L'emploi dans le secteur postal s'est réduit mais cela est dû au déclin des volumes et non à l'ouverture à la concurrence.

Dans ce rapport, la Commission confirme les éléments avancés dans le cadre de sa stratégie pour un marché unique numérique quant à son intention de fixer un cadre de suivi du marché du colis. Elle indique notamment qu'*historiquement, les activités des autorités de régulation nationale portaient essentiellement sur la poste aux lettres. Compte tenu de la baisse du volume des lettres et du nombre croissant de colis dû aux ventes par voie électronique, un renforcement de la surveillance réglementaire*

du marché des colis et des données plus complètes y afférentes sont nécessaires pour obtenir un aperçu complet et précis des marchés postaux et de colis dans leur globalité et pour exploiter pleinement le potentiel du marché unique numérique".

■ Le groupe des régulateurs des services postaux (GREP)

Composé des régulateurs des 28 Etats membres (ainsi que des régulateurs des Etats membres de l'AELE² et de ceux des Etats en cours d'adhésion à l'Union européenne en tant qu'observateurs), le groupe des régulateurs des services postaux, a pour principale mission l'échange de bonnes pratiques entre régulateurs ainsi que le conseil et l'assistance à la Commission européenne en vue de consolider le marché intérieur pour les services postaux.

Le GREP s'est réuni à deux reprises en 2015. A cette occasion, cinq rapports publics et un rapport interne sur les modèles de coûts pour évaluer d'éventuelles pratiques anticoncurrentielles dans le secteur postal ont été adoptés. Les rapports (qui sont disponibles sur [le site du GREP](#)) portent sur :

^{1/} La directive prévoit un rapport tous les quatre ans, le dernier datait de 2008.

^{2/} Association européenne de libre-échange.

- **la qualité des services postaux, la protection des consommateurs** et le **traitement des réclamations**. [Ce rapport](#) permet notamment de disposer d'une information agrégée sur la qualité du service universel dans les différents pays européens et sur la manière dont cette qualité est régulée. Une version synthétique a également été rendue publique sous forme de "[flash report](#)";
- **les principaux indicateurs de marché**. Dans un contexte d'évolutions très rapides du secteur postal qui voit une décroissance générale des volumes de courrier (jusqu'à - 13 % par an au Danemark) et une progression du colis, ce rapport permet de recenser les grandes tendances du marché. Une [version synthétique du rapport](#) est également disponible ;
- **l'avenir du service universel**, dans un contexte de déclin marqué des volumes de courrier, a fait l'objet d'une [consultation publique](#) lancée par le GREP. Les contributions à la consultation ont souligné le fait que le recul du courrier, qui n'est que partiellement compensé par le développement du colis, induit un problème économique pour le secteur postal et pour la viabilité du service universel. Même s'il n'y a pas à ce stade de situation de crise, des solutions ayant pour le moment été trouvées dans les différents pays européens (économies de coûts ou ajustements tarifaires), la poursuite de la réduction des volumes pose question sur les formes que doit prendre le service universel à l'avenir. Il est donc nécessaire d'engager une réflexion sur l'évolution des besoins des utilisateurs ;
- **les régimes juridiques de la livraison de colis du e-commerce**. [Le rapport](#) indique qu'il n'existe pas, dans le cadre juridique européen, de frontière claire entre les envois "postaux" et "non postaux" et que ces différentes notions mériteraient d'être clarifiées car les situations peuvent varier sensiblement selon les pays (l'express est, par exemple, considéré comme un service postal dans certains pays alors que ce n'est pas le cas dans d'autres, en France notamment) ;
- **la transparence sur le marché du colis** a fait l'objet d'un [avis conjoint de l'ORECE³ et du GREP](#) dans le contexte de la "Stratégie pour un marché unique numérique en Europe" afin d'examiner les leçons éventuelles à tirer de l'expérience de la régulation des

communications électroniques. L'avis identifie des mesures permettant de résoudre les problèmes de transparence tarifaire, de mieux observer le marché et d'améliorer la performance du *e-commerce*. Il reprend les conclusions des rapports de 2014 sur la nécessité de collecter des données sur le marché des colis et préconise de privilégier des mesures volontaires ;

- **un arrêt de la cour de justice de l'Union européenne dans l'affaire opposant Bpost au régulateur belge IBPT**. Le [rapport](#) a notamment consisté à analyser les systèmes de remises techniques et au volume mis en place par les opérateurs historiques dans les différents pays européens et d'envisager si la décision de la cour était susceptible d'avoir un impact sur les marchés nationaux.



2. Les chiffres clés du secteur au niveau européen

Les informations collectées annuellement par le GREP et publiées dans les rapports "[Report on core indicators](#)" et "[Report on QoS, consumer protection and complaint handling](#)" fournissent un ensemble d'informations relativement riche sur la situation générale du secteur postal en Europe. Elles confirment la tendance générale à la diminution des volumes de courrier dans la plupart des pays européens. Elle est en moyenne de - 6,5 % par an pour les envois non express.

³/ Organe des régulateurs européens des communications électroniques.

Le secteur de l'express montre au contraire une croissance importante qui a atteint + 6 % en volume entre 2011 et 2014. Cette dynamique s'amplifie pour atteindre + 9,5 % entre 2013 et 2014. Cette évolution semble portée par la croissance du e-commerce qui utilise de façon croissante les services des expressistes.

La tendance est légèrement plus accentuée dans les pays d'Europe occidentale avec une diminution annuelle de l'ordre de 7,5 % environ. Toutefois, cette diminution des volumes des envois non express s'est réduite en 2014. La diminution a en effet été de "seulement" - 4,7 % entre 2013 et 2014. Les volumes d'envois postaux non express et leur évolution

montrent des disparités importantes selon les pays. En Suisse ou au Luxembourg, par exemple, les volumes de courrier sont très importants et le recul des volumes apparait très limité. Dans les pays d'Europe de l'Ouest et surtout dans les pays scandinaves, où les volumes postaux non-express sont traditionnellement élevés, on observe des reculs importants. Toutefois, les volumes dans ces pays sont encore très supérieurs à ceux des pays d'Europe du Sud et d'Europe de l'Est où l'activité postale est historiquement moins importante et où le recul des volumes est plus limité.

Évolution moyenne des volumes (2011-2014) en Europe et 2013-2014

	Variation annuelle moyenne ¹	Variation 2013-2014 ²
Total des volumes postaux	-5,6%	-3,6%
Total des volumes hors express	-6,5%	-4,7%
Total des volumes de l'express	6%	9,5%

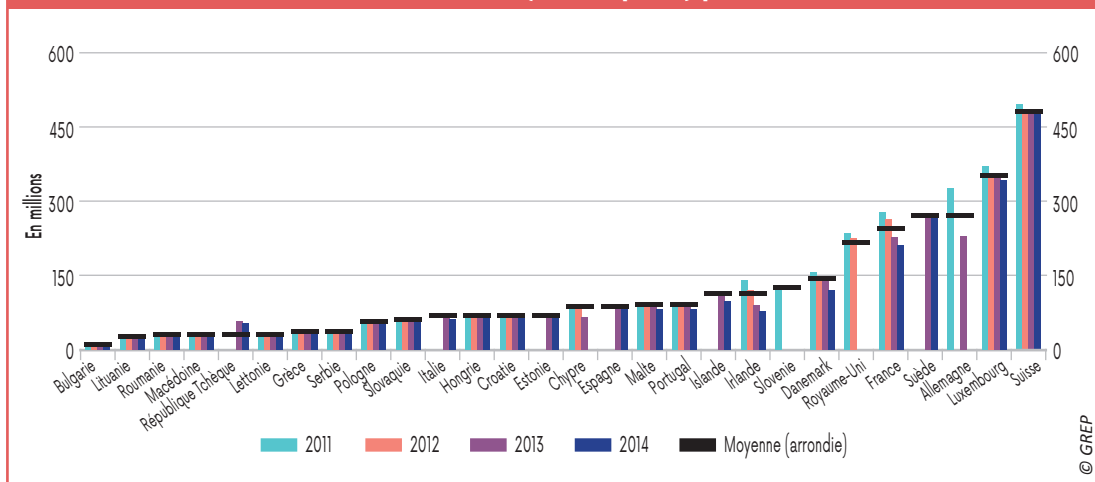
© GREP

Note : Le total des volumes postaux correspond au volume courrier domestique et international distribué

1 Pour les 21 pays qui ont communiqué des données cohérentes entre 2011 et 2014 (Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Suisse)

2 Pour les 21 pays précédents et les 6 qui ont communiqué des données pour 2013 et 2014 (Espagne, Estonie, Italie, République Tchèque, Slovaquie, Suède)

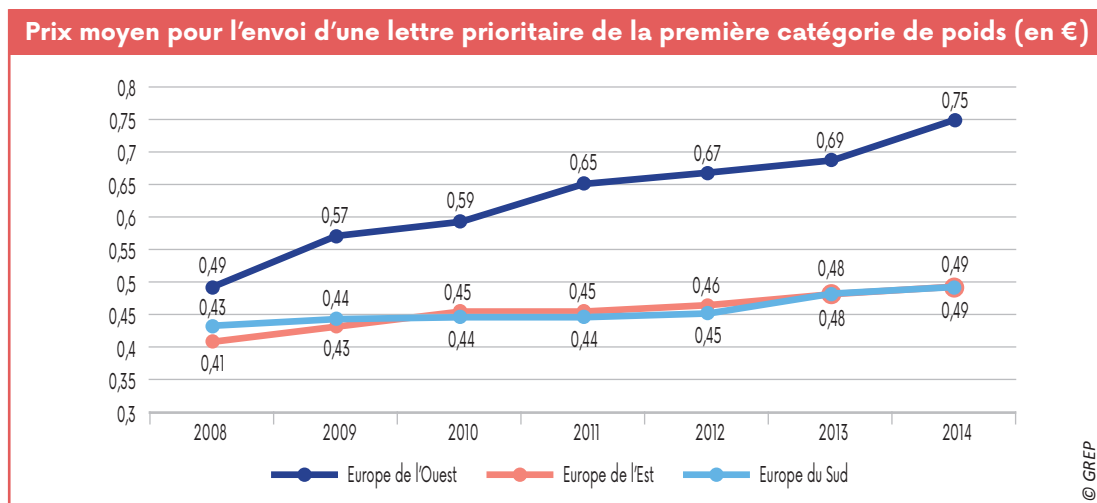
Volume total d'envois (hors express) par habitant



© GREP

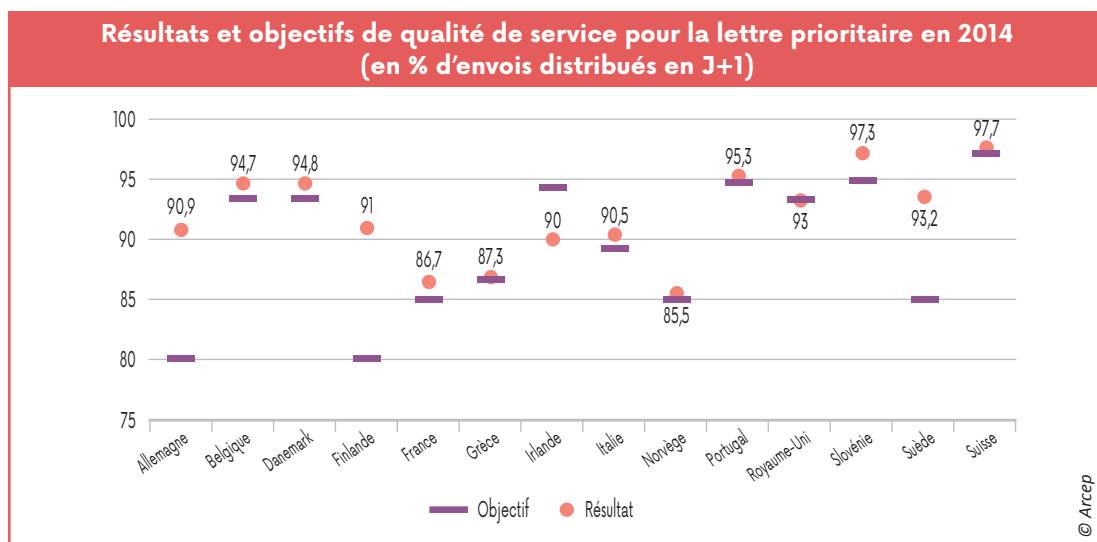
Dans ce contexte, les opérateurs postaux ont eu recours à des hausses de tarifs dans le but de limiter la diminution de leur chiffre d'affaires. C'est en Europe de l'Ouest que les augmentations ont été les plus importantes entre 2008 et 2014 (+ 74 %). En

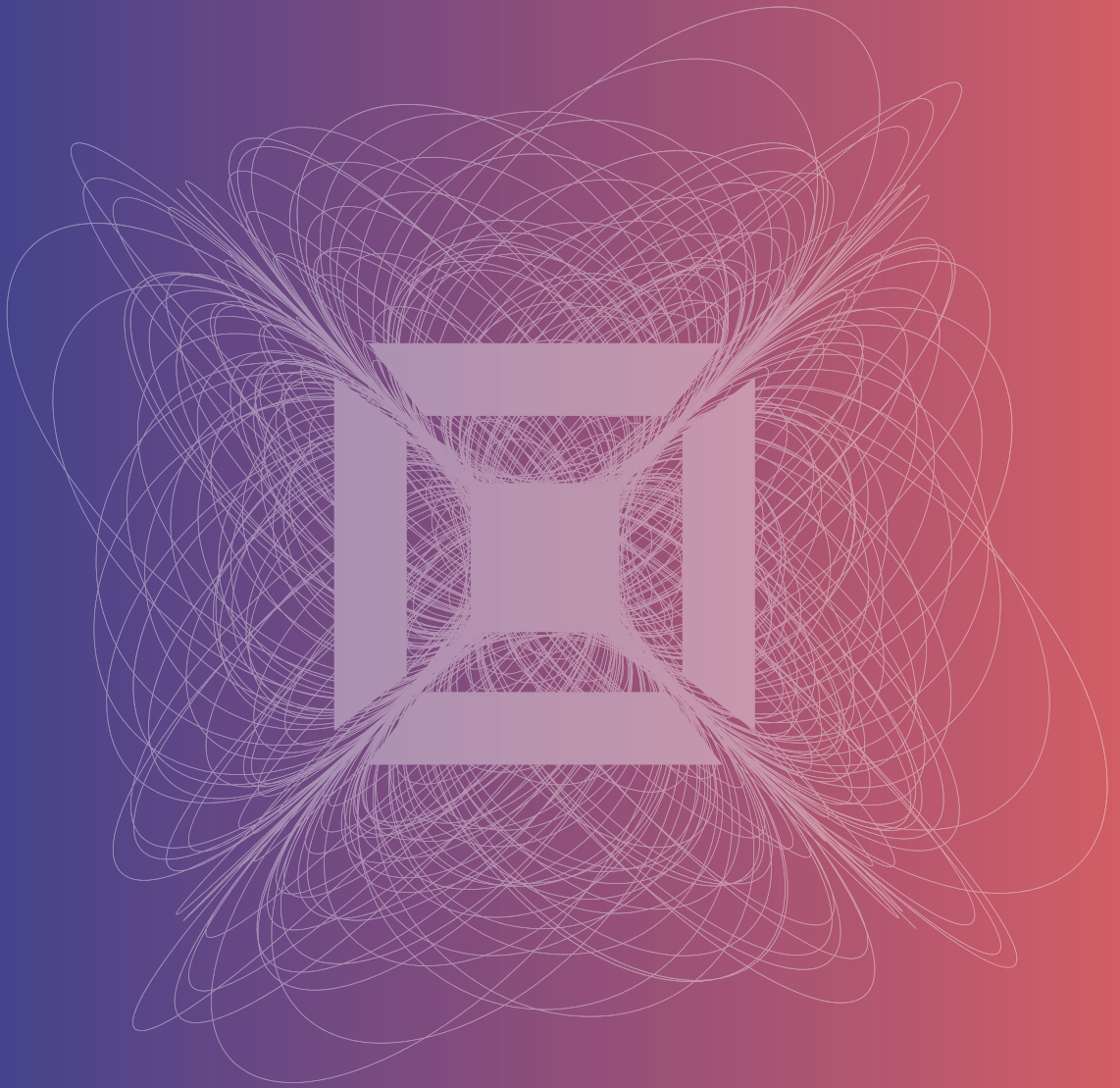
moyenne, le prix pour l'envoi d'une lettre prioritaire de la première tranche de poids en Europe occidentale est de 0,75 € ; soit 0,05 € de moins que le tarif de la Lettre prioritaire en France pour les envois de moins de 20 g.



Les délais d'acheminement des lettres prioritaires constituent traditionnellement un bon indicateur de la qualité d'ensemble fournie par un opérateur postal car ils rendent compte de la robustesse logistique des processus. Du fait de la nécessité de distribution le lendemain, les éventuels incidents causant un retard ne peuvent être rattrapés et se traduisent par une

distribution le surlendemain ou au-delà. Le taux de J+1 en France est en retrait vis-à-vis des autres postes d'Europe occidentale ou du Nord. La dimension du territoire français, sa ruralité territoriale ou encore le caractère plus important du courrier régional dans certains autres pays peuvent contribuer à expliquer cette situation.





LE SERVICE UNIVERSEL POSTAL EN FRANCE

1. L'évolution du service universel postal

La Poste a procédé à une évolution substantielle de sa gamme pour les envois égrenés au 1^{er} janvier 2015. Cette évolution, qui faisait suite aux échanges engagés de longue date entre La Poste et l'Arcep, avait notamment pour objet de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une offre abordable pour l'envoi de petits objets. Les évolutions de l'offre de service universel ont consisté en :

- une mise en place du principe de **neutralité de la tarification** au regard du contenu des envois du courrier (qui peuvent désormais être utilisés pour l'envoi à la fois de correspondance et de marchandises) ;
- **une limitation du format des envois de la gamme courrier à 3 cm d'épaisseur** (ce seuil correspond aux limites techniques de l'appareil de production de La Poste) ;
- **une simplification de l'offre existante** : les offres *Mini Max* et *Lettre Max* (hors service universel), qui étaient limitées à 2 cm d'épaisseur, ont été supprimées ;

- **le lancement de la Lettre suivie (J+2)** ;
- **la suppression de l'offre *Paquet International Grand Public pour les particuliers*** (qui peuvent désormais utiliser la Lettre internationale pour les envois de marchandises jusque 3 cm d'épaisseur).

Par ailleurs, l'offre de La Poste pour les particuliers a également évolué au 1^{er} janvier 2016 afin d'introduire une fusion des tranches de poids pour permettre une tarification au multiple (c'est-à-dire que chaque tranche de poids est un multiple du prix du timbre de base).

Le faible volume de réclamations liées à ces évolutions de gamme auprès de l'Arcep comme de La Poste tend à montrer qu'elles ont été bien acceptées par les utilisateurs et correctement mises en œuvre. On peut toutefois citer un défaut d'accessibilité de l'offre *Petit paquet international* pour les professionnels qui a été remonté à l'Arcep et corrigé par La Poste, ainsi qu'une perception critique de la tarification au multiple par certaines associations de consommateurs (dont l'UFC Que Choisir).

2. La qualité de service

■ Le tableau de bord du service universel postal

A la demande de l'Arcep, La Poste publie chaque année, depuis 2006, un tableau de bord⁴ du service universel postal. La liste des indicateurs figurant dans ce tableau de bord s'est élargie progressivement et couvre désormais une part importante des besoins d'information des utilisateurs.

■ La qualité de service en 2015

Les délais d'acheminement du courrier

La qualité de service de la **Lettre prioritaire**, qui a

connu une amélioration quasi-continue entre 2007 et mi-2013, voit ces dernières années ses délais d'acheminement s'allonger. En 2015, le taux de distribution en J+1 a atteint 85,5 %, ce qui représente une baisse de 1,2 point par rapport à l'année précédente. Ce résultat est toutefois conforme à l'objectif fixé par arrêté ministériel à 85 % de distribution en J+1.

La qualité de service de la **Lettre verte** est en progression depuis sa création fin 2011, avec un taux de distribution en J+2 de 93,8 % en 2015 (soit une hausse de 0,6 point par rapport 2014). L'objectif fixé à 93,5 % par le ministre chargé des postes pour l'année 2015 a donc été atteint.

Les délais d'acheminement du courrier									
Lettres prioritaires	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2015
% distribué en J+1	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%	87,4%	86,7%	85,5%	- 1,2 pt
% distribué en J+2	96,8%	96,8%	96,0%	97,5%	97,8%	97,5%	97,4%	97,3%	- 0,1 pt
% distribué en J+3	-	-	-	99,2%	99,4%	99,3%	99,2%	99,2%	-
Lettres vertes									
% distribué en J+2	-	-	-	-	92,8%	92,8%	93,2%	93,8%	+ 0,6 pt
% distribué en J+4	-	-	-	-	-	-	-	99,5%	-
Courrier transfrontière import									
% distribué en J+3	97,0%	95,7%	92,7%	96,0%	95,8%	95,5%	91,5%	91,4%	- 0,1 pt
% distribué en J+5	99,5%	99,3%	98,7%	99,3%	99,2%	99,1%	98,0%	98,2%	+ 0,2 pt
Courrier transfrontière export									
% distribué en J+3	95,4%	94,4%	90,4%	93,6%	94,2%	93,4%	91,8%	90,9%	- 0,9 pt
% distribué en J+5	99,0%	98,7%	99,6%	98,4%	98,8%	98,7%	98,0%	97,9%	- 0,1 pt

La Poste

Les délais d'acheminement de la Lettre recommandée

Entre 2010 et 2014, la qualité de service de la **Lettre recommandée** a connu une progression significative à la suite des travaux mis en œuvre par La Poste pour répondre à la demande de l'Arcep de fiabiliser la mesure de la qualité de ce service et d'en améliorer les résultats. En revanche, les délais d'acheminement

s'allongent en 2015 avec un taux de distribution en J+2 de 93,9 %, en baisse de 0,7 point par rapport à l'année précédente. Ce résultat ne permet pas d'atteindre l'objectif de 95 % fixé par arrêté du ministre chargé des postes. Toutefois, selon La Poste, cette baisse serait conjoncturelle puisque au cours des deux premiers mois 2016, les résultats semblent repartir à la hausse.

Les délais d'acheminement et la fiabilité de la Lettre recommandée									
Délais d'acheminement	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2015
% distribué en J+2	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%	95,2%	94,6%	93,9%	- 0,7 pt
Délai excessif (au delà de J+7)									
%	0,4%	0,3%	0,4%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	-

La Poste

⁴/ [Le tableau de bord du service universel postal pour l'année 2015.](#)

Les délais d'acheminement des "Colissimo guichet"

La mesure porte sur la qualité de service des "Colissimo guichet", vendus à l'unité et déposés au guichet des points de contact de La Poste qui correspondent aux envois des particuliers et des petits professionnels. Le délai d'acheminement prévu par les conditions

spécifiques de vente de La Poste est de deux jours. Cette dernière engage sa responsabilité en cas de retard et indemnise l'expéditeur sous la forme d'un bon d'envoi d'un Colissimo. Après la hausse enregistrée en 2014, la qualité de service du "Colissimo guichet" continue de progresser en 2015, avec un taux de distribution en J+2 de 91,6 % (+ 0,6 point).

Les délais d'acheminement et la fiabilité des "Colissimo guichet"

Délais d'acheminement	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2015
% distribué en J+2	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%	89,4%	91,0%	91,6%	+ 0,6 pt
Délai excessif (au delà de J+4)									
%	1,3%	1,1%	1,7%	1,0%	0,8%	0,9%	0,8%	0,7%	- 0,1 pt

La Poste

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

Depuis 2009, le nombre de boîtes aux lettres de collecte est en constante diminution en raison, selon La Poste, d'une politique de rationalisation consistant à remplacer les boîtes de collecte de petite contenance

par des boîtes plus grandes, moins nombreuses et mieux réparties, mais également pour faire face à la baisse des volumes de courrier continue depuis 2008. A noter que La Poste a mis en ligne en 2015, la liste en "open data" des boîtes aux lettres de rue en France métropolitaine et dans les DOM sur le [site data.gouv.fr](http://site.data.gouv.fr)

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2015
Nombre de boîtes à lettres	147 793	149 208	148 292	144 610	141 646	140 331	138 849	136 930	- 1 919
• dont relevées à 13h00 ou avant	119 788	119 913	119 950	117 669	110 625	114 682	114 757	114 207	- 550
	81,1%	80,4%	80,9%	81,4%	78,1%	81,7%	82,7%	83,4%	+0,7 pt
• dont relevées à 16h00 ou avant	142 267	141 795	141 152	137 757	133 855	133 107	132 249	130 091	- 2 158
	96,3%	95,0%	95,2%	95,3%	94,5%	94,9%	95,3%	95,0%	- 0,3 pt

La Poste

Les réclamations

Le nombre de réclamations relatives au courrier est en légère hausse en 2015, de l'ordre de 0,7 %. En revanche, le nombre de recours de second niveau a été divisé par deux en 2015 : désormais, moins de 0,5 % des réclamations font l'objet d'un recours. Les

réclamations continuent d'être traitées relativement rapidement puisque 99,2 % des demandes obtiennent une réponse dans un délai maximum de 21 jours. Le taux d'indemnisation à la suite d'une réclamation est en hausse : 16,9 % des réclamations donnent lieu à une indemnisation (+ 2,5 points).

Le traitement des réclamations

Réclamations courrier auprès de La Poste	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2015
Nombre de réclamations au 1 ^{er} niveau	446 751	627 812	862 538	926 872	886 811	889 833	873 834	879 895	6 061
pour 100 000 objets	3	4	6	7	8	8	8	9	1
Nombre de réclamations au 2 nd niveau	-	-	-	-	8 046	10 664	9 519	4 578	- 4 941
Délai de traitement des réclamations									
Réponses données dans un délai de 21 jours	97,7%	95,3%	99%	99,2%	98,9%	99,5%	99,4%	99,2%	- 0,2 pt
Indemnisation									
Réclamations donnant lieu à indemnisation	10,4%	14,6%	13,7%	12,9%	13,8%	9,8%	14,4%	16,9%	+ 2,5 pts

La Poste

Le service de réexpédition du courrier

Ce service, très pratique pour les utilisateurs, notamment lors d'un changement d'adresse, fait historiquement l'objet d'un nombre relativement important de réclamations, tant auprès des services de La Poste que de son médiateur. Il est donc apparu essentiel d'en suivre la qualité de service et son évolution. L'indicateur relatif au taux de rétablissement du service de réexpédition à la suite

des dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, mis en place en 2013, montre que dans 96,5 % des cas les dysfonctionnements sont traités dans les 48 heures. L'objectif fixé par le ministre chargé des postes (95 %) est donc atteint. La Poste mesure également le taux de contrats souscrits en ligne mis en œuvre dans un délai de 48 heures. Cet indicateur, qui doit être fiabilisé, fera l'objet d'une publication pour 2016.

Rétablissement du service de réexpédition suite aux dysfonctionnements signalés

Taux de rétablissement du service	2013	2014	2015	Évol. 2015	La Poste
En 48 h	97,7%	97,7%	96,5%	- 1,2 pt	

Les délais d'acheminement des avis de réception des Lettres recommandées

Les échanges menés notamment dans le cadre du comité des consommateurs de services postaux⁵ ont montré une attente forte des utilisateurs concernant les délais d'acheminement des avis de réception. Il s'agit d'une prestation permettant d'apporter la preuve de la remise d'un envoi à son destinataire, qui peut être indispensable dans le cadre de certaines procédures administratives ou contentieuses.

L'Autorité avait demandé à La Poste de construire et publier un indicateur de mesure des délais

d'acheminement des avis de réception. Les résultats de cet indicateur, publié pour la première fois en 2014, montrent une progression du taux de distribution des avis de réception en J+2, avec un taux de 86,2 %. Cet indicateur couvre essentiellement les avis de réception mécanisés des Lettres recommandées guichet (vendues à l'unité dans les points de contact de La Poste). Il mesure le délai entre la distribution de la Lettre recommandée et le traitement de son avis de réception dans les Plates-formes Industrielles Courrier, avant sa distribution.

Délais d'acheminement des avis de réception des lettres recommandées guichet

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Évol. 2015	La Poste
% distribué en J+2	-	-	-	-	-	-	85,4%	86,2%	+ 0,8 pt	

■ La révision des objectifs de qualité de service

La directive postale prévoit la fixation de normes de qualité du service universel mais laisse toute discrétion aux Etats membres pour en fixer le périmètre, la nature ou encore le niveau. Fixer le "bon niveau" d'objectif de qualité de service que l'opérateur doit atteindre soulève un certain nombre de questions : des niveaux trop faibles (ne prenant pas en compte l'intégralité du potentiel d'amélioration de l'opérateur) ou trop

élevés (donc rédhibitoires) n'incitent pas l'opérateur concerné à la performance.

En France, le code des postes et des communications électroniques prévoit que les objectifs de qualité de service sont fixés par arrêté du ministre. Comme dans le cas des modifications du catalogue du service universel, l'Arcep est consultée et rend un avis sur les projets d'arrêtés.

L'Arcep a ainsi rendu un [avis en 2015 sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service](#)

5/ Cf page 23

[pour 2015, 2016 et 2017](#). Cet avis a été donné dans un contexte particulier puisque l'objectif pour la Lettre verte en 2014 n'avait pas été atteint. Le projet d'arrêté du ministre prévoyait de reconsidérer les objectifs préalablement fixés pour l'année 2015 avec notamment une trajectoire de qualité de service réaménagée pour la Lettre verte et le renforcement de certains objectifs existants pour les indicateurs de qualité de service relatifs au colis ainsi qu'aux délais de traitement par La Poste des réclamations des utilisateurs. Cette situation a révélé l'impact de la diminution des volumes sur la qualité de service rendue par La Poste. Un diagnostic de la situation a été réalisé à la suite de nombreux échanges avec La Poste. Sur cette base, l'Autorité a souligné les difficultés opérationnelles rencontrées actuellement par La Poste. Celles-ci sont principalement liées à la nécessité de mener une réorganisation importante de son appareil industriel afin de faire face au déclin des volumes de courrier, ce qui impacte la fiabilité de ses processus logistiques. L'Autorité a ainsi estimé qu'il pourrait être justifié d'envisager une révision de la trajectoire des objectifs de qualité de service de la Lettre verte en insistant, toutefois, sur le fait qu'il était indispensable, si une telle révision devait avoir lieu, qu'elle s'accompagne de nouveaux engagements de La Poste, d'une part sur des trajectoires complémentaires de qualité du service universel plus ambitieuses et, d'autre part, sur des améliorations répondant à des préoccupations concrètes des utilisateurs (avis de réception, service de réexpédition, qualité de la distribution...).

3. Les évolutions tarifaires

■ L'encadrement tarifaire sur la période 2015-2018

Dans une situation de baisse accélérée des volumes postaux, l'Autorité et La Poste avaient engagé, au cours du premier semestre de l'année 2014, des discussions sur l'évolution des tarifs des prestations du service universel sur la période 2015-2018. Elles se sont conclues le 22 juillet 2014 par l'[adoption d'une décision d'encadrement tarifaire pluriannuel portant sur la période 2015-2018](#). Dans l'hypothèse d'une baisse des trafics de 6,3 % et d'un taux moyen d'inflation de 1,7 %, l'Arcep a ainsi décidé de fixer le plafond d'évolution des

tarifs à inflation plus 3,5 %.

Ce plafond doit permettre à La Poste d'assurer le financement du service universel en assurant une stabilité du taux de marge des prestations du service universel sur la période d'encadrement, à condition que La Poste fasse un effort d'adaptation de ses charges à son environnement économique comparable à celui observé sur les dernières années.

Un rendez-vous "à mi-parcours" est prévu en 2016. A cette occasion, il sera procédé à un examen de la réalisation des hypothèses d'évolution faites par La Poste et de la situation tarifaire.

■ Les mouvements tarifaires intervenus en 2015

Les évolutions tarifaires

La première année d'application de la décision d'encadrement tarifaire s'est traduite par une hausse importante des tarifs de service universel, de 7,8 %. Elle a également vu une évolution significative de l'offre de La Poste, avec la possibilité, désormais, d'utiliser les offres de la gamme "courrier" pour l'envoi de petites marchandises. En contrepartie, cette gamme est désormais limitée aux envois de moins de 3 centimètres d'épaisseur.

Les avis tarifaires rendus par l'Arcep sur les évolutions tarifaires au 1^{er} janvier 2016

- En juillet 2015, l'Arcep a rendu un avis favorable à l'augmentation des tarifs du **courrier national** de 3,8 % au 1^{er} janvier 2016. Elle se décompose en une hausse de 4,8 % pour les envois à l'unité (envois des particuliers affranchis par timbre-poste ou envois des entreprises affranchis par machine) et une hausse de 2,4 % pour les envois en nombre (factures, relevés bancaires, envois publicitaires).
- En ce qui concerne les hausses tarifaires correspondant aux offres d'envois de **colis national relevant du service universel**, l'Arcep a rendu, dans le même avis, un avis favorable aux évolutions des tarifs au 1^{er} janvier 2016. Les tarifs des tranches de Colissimo ordinaire jusqu'à 2 kg ont baissé au 1^{er} janvier 2016, ce qui a entraîné une baisse des tarifs pour plus de la moitié (58 %) des envois des offres colis du service universel. Avec l'augmentation

tarifaire des options de recommandation, les tarifs des offres Colissimo relevant du service universel ont augmenté de 0,9 %.

- Toujours dans le même avis, l'Autorité a rendu un avis favorable sur les évolutions tarifaires des offres de **courrier international relevant du service universel**, autorisant une hausse moyenne de 5,3 % des tarifs de ces offres au 1^{er} janvier 2016. Cette hausse se décompose en une hausse de 10,5 % pour les offres à usage des particuliers et une hausse de 5,6 % pour les offres à usage des entreprises.
- Par ailleurs, sur les offres **d'envois égrenés "TP"**, La Poste a modifié sa grille tarifaire avec la mise en place d'une tarification au multiple à partir du 1^{er} janvier 2016. Cette nouvelle tarification consiste à définir le tarif de chaque tranche de poids comme un multiple du tarif de la première tranche de poids. Ces évolutions tarifaires s'accompagnent de fusions de tranches de poids.

Les utilisateurs professionnels de cette tranche ont la possibilité de contourner ces évolutions en ayant recours à l'affranchissement par machine ou, pour les petits expéditeurs, à l'offre "Mon timbre en ligne pro" relevant du service universel et dont les tarifs sont ceux de l'offre "machine à affranchir". L'Arcep a toutefois observé que cette offre semble avoir une notoriété assez faible. A cet égard, La Poste lui a communiqué le 1^{er} octobre 2015 les modalités de communication et de commercialisation de cette offre auprès de la clientèle professionnelle. Dans le cadre du bilan qui sera réalisé mi-2016, l'Arcep demandera également à La Poste de lui communiquer des éléments quantitatifs relatifs aux transferts éventuels qui auraient pu s'opérer vers cette offre.

- En septembre 2015, l'Arcep a rendu un avis favorable aux évolutions tarifaires relatives aux tarifs des services d'envois de **journaux et imprimés périodiques du service universel**. Au 1^{er} janvier 2016, La Poste a augmenté les tarifs de la gamme "Publissimo" de 4 % en moyenne, après une hausse

de 3,5 % au 1^{er} janvier 2015.

- Enfin, en décembre 2015, l'Autorité a rendu un avis favorable aux évolutions des tarifs postaux des prestations offertes au titre du service public de **transport et de distribution de la presse**. La hausse de 2016 est plus faible que celles observées les années précédentes et s'inscrit dans un schéma d'évolution tarifaire pour la période 2016-2022. L'Arcep se félicite de la visibilité ainsi donnée à l'ensemble des acteurs du secteur, en rappelant cependant que ce schéma n'est pas de nature à assurer rapidement une convergence entre les tarifs des prestations offertes au titre du service public de transport et de distribution de la presse, ainsi que ceux de l'offre à la presse relevant du service universel.

■ Les hausses tarifaires au regard du dispositif d'encadrement tarifaire

Le dispositif d'encadrement⁶ a contraint le rythme d'augmentation des prix du service universel en définissant un "tunnel" sur la période. La hausse cumulée sur la période 2015-2016 a ainsi été contrainte à un plafond de 9,8 % en termes réels, soit 70 % de l'enveloppe d'augmentation tarifaire sur la période 2015-2018 en termes réels (14 %).

Compte-tenu des prévisions d'inflation alors retenues (0,9 % pour 2015, hypothèse retenue dans le projet de loi de finances 2015, et 1 % pour 2016, hypothèse retenue dans le programme de stabilité 2015-2018), ce plafond s'établit à 11,9 % en nominal.

Compte-tenu de la hausse de 7,8 % intervenue en 2015, l'évolution tarifaire réalisée par La Poste au 1^{er} janvier 2016 (hausse moyenne de 3,8 %) sur les prestations relevant du service universel est compatible avec ce plafond.

Le tableau ci-après présente les hausses tarifaires réalisées par La Poste sur les différentes prestations composant le panier du service universel postal entre 2009 et 2016, ainsi que les évolutions des volumes et l'inflation constatée.

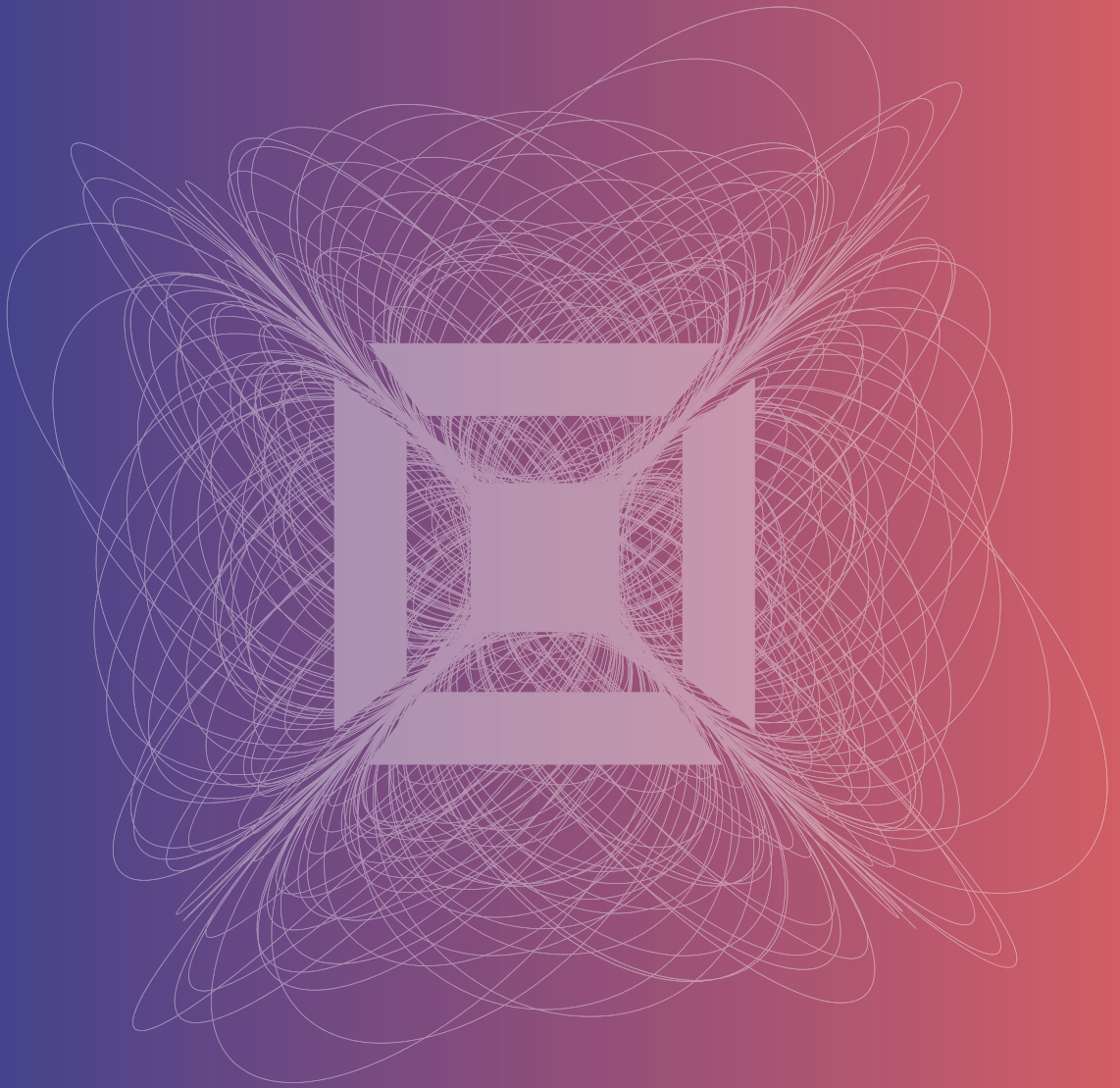
⁶/ Défini par la décision n°2014-0841 de l'Arcep du 22 juillet 2014.

Hausses tarifaires réalisées par La Poste sur les différentes prestations composant le panier du service universel postal

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Courrier égrené timbre-poste	1,7%	2,0%	3,3%	1,6%	4,0%	4,7%	11,7%	5,4%
Courrier égrené entreprise	1,7%	1,6%	2,0%	0,7%	3,4%	3,7%	11,0%	4,4%
Courrier relationnel	1,0%	0,3%	1,7%	1,6%	2,1%	2,0%	3,0%	2,8%
Courrier publicitaire	0,8%	0,1%	1,7%	1,6%	0,5%	0,3%	1,4%	0,3%
Colis	3,4%	1,4%	2,3%	2,1%	2,6%	2,8%	0,3%	0,9%
Autres (presse, services, international...)	2,5%	1,9%	2,1%	0,4%	1,5%	2,4%	7,8%	4,8%
Panier global	1,5%	1,1%	2,1%	1,2%	2,9%	3,2%	7,8%	3,8%
Volumes	- 5,7%	- 3,8%	- 3,6%	- 4,9%	- 5,3%	- 4,2%	- 5,8%*	- 6,1%*
Inflation	0,1%	1,5%	2,1%	2,0%	0,9%	0,5%	0,0%	1,0%*

Source : calculs Arcep à partir des données de La Poste.

*prévisions.



L'ACTION ENVERS LES CONSOMMATEURS

1. Le traitement des réclamations postales

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 autorisés⁷. Les dossiers recevables donnent lieu à un avis du collège de l'Arcep.

■ La procédure de réclamation

Avant de saisir l'Arcep, l'utilisateur doit notamment avoir épuisé l'ensemble des procédures de réclamation mises en place par l'opérateur (y compris la saisine du médiateur de La Poste) et respecter des délais de saisine. Ces conditions sont détaillées dans [un guide pratique publié sur le site de l'Autorité](#).

Si la réclamation est recevable, le dossier est instruit par les services de l'Arcep qui adressent une demande d'observations à l'opérateur postal avant d'accorder le "dernier mot" au réclamant. Les réponses de l'opérateur sont examinées, celles du médiateur, le cas échéant, ainsi que celles du réclamant. Enfin, le collège de l'Autorité délibère et adopte un avis, qui est notifié au réclamant, à l'opérateur et au ministre chargé des

postes. Les réclamations recevables sont traitées dans un délai normal de deux mois.

■ Le traitement des réclamations en 2015

En 2015, l'Autorité a reçu 38 réclamations postales, dont quatre ont été jugées recevables. Deux de ces dossiers ont fait l'objet d'un accord entre le réclamant et La Poste.

Les avis rendus par le collège de l'Autorité ont principalement porté sur les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie de l'envoi. Ces dossiers soulignent l'importance des informations fournies par les opérateurs postaux aux utilisateurs et des questions posées par ces derniers en cas de doute.

2. Le comité des consommateurs de services postaux

L'Arcep réunit régulièrement les associations de consommateurs et la DGE, lors de comités consommateurs de services postaux. Ces réunions permettent de recueillir l'opinion des associations de consommateurs sur certains sujets de la compétence

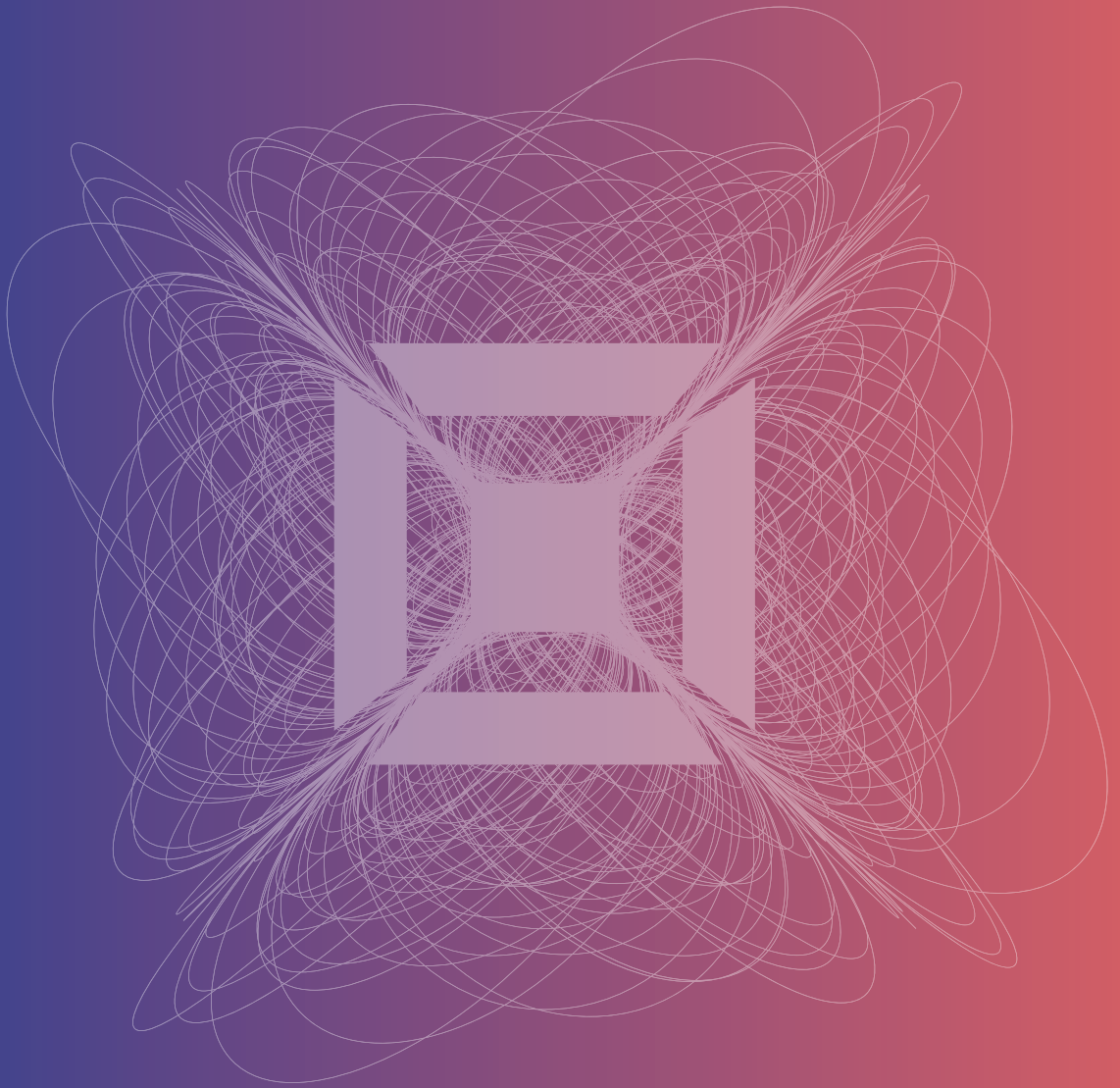
^{7/} Conformément à la loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales. Compétence précisée par [l'article L. 5-7-1 du CPCE](#).

de l'Autorité et d'échanger avec elles sur les évolutions récentes du secteur postal.

Le comité réuni le 14 octobre 2015 est revenu sur la mise en place, début 2015, de la nouvelle gamme Courrier-Colis de La Poste et sur les évolutions significatives des tarifs intervenues à la même date. L'évolution de la gamme de La Poste a été dans l'ensemble favorablement accueillie. En particulier, la possibilité d'insérer des objets de moins de 3 cm dans les lettres répondait à un besoin des utilisateurs qui auparavant étaient amenés à se reporter sur l'offre Colissimo plus onéreuse. Concernant les évolutions tarifaires, les associations de consommateurs ont pris acte de la démarche de La Poste visant à compenser via des ajustements tarifaires le déclin des volumes mais ont regretté que les augmentations concernent davantage les particuliers que les entreprises.

A l'occasion de cette réunion, les consommateurs ont exprimé leur attachement à la qualité du service universel. Ils ont notamment indiqué qu'il était important d'assurer une régularité des méthodologies de mesure ainsi qu'une stabilité des heures limite de dépôt des envois.





L'ÉVALUATION DU COÛT DE LA MISSION D'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE DE LA POSTE

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 d'accessibilité du service universel. La [loi du 9 février 2010](#) a chargé l'Arcep d'évaluer le coût de cette mission. Le coût au titre de l'année 2014 s'élève à 242 millions d'euros.

1. Le calcul du coût net

L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire se fait selon la méthode précisée par le [décret du 18 juillet 2011](#). Si La Poste n'était pas investie de sa mission d'aménagement du territoire, elle déploierait un réseau de bureaux de poste moins étendu. Cette diminution hypothétique de la taille du réseau se traduirait par des coûts évités (les coûts fixes des points de contact fermés) mais aussi, potentiellement, par des recettes perdues (du fait de la demande des clients qui ne se reporteraient pas dans les points maintenus). Au total, le coût net supporté par La Poste correspond

au coût qu'elle éviterait, diminué des recettes qu'elle perdrait en l'absence de son maillage complémentaire.

Le réseau déployé par La Poste pour répondre à sa mission d'aménagement du territoire compte 17 000 points de contact⁸. Sans cette obligation spécifique, La Poste aurait déployé un réseau d'environ 7 600 points.

La méthode du coût net requiert de déterminer l'évolution de la demande et des coûts entre ces deux réseaux. Pour réaliser cette évaluation, l'Arcep s'appuie sur une modélisation technico-économique du réseau de points de contact de La Poste.

Concernant la demande, l'hypothèse de sa conservation lors du passage au réseau hypothétique a été retenue : il est supposé que l'ensemble de la demande se reporte sur les 7 600 points conservés, du fait de la densité encore élevée du maillage correspondant. Sous cette hypothèse, le montant des recettes perdues est donc nul. L'Arcep a toutefois pris en compte, pour l'évaluation du coût net 2014, tout comme pour l'évaluation des coûts nets 2013 et 2012, l'existence

8/ Conformément aux prescriptions de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée



d'un avantage procuré par la valeur publicitaire de l'affichage du logo sur les points de contact relevant du maillage complémentaire. Cet avantage a été évalué à 1 million d'euros.

En ce qui concerne les coûts, la modélisation développée par l'Arcep conduit à estimer à 243 millions d'euros le coût qui serait évité en déployant un réseau de 7 600 points au lieu du réseau actuel de 17 000 points de contact.

Au total, le coût net de la mission d'aménagement du territoire s'identifie au coût évité diminué des avantages immatériels, soit 242 millions d'euros pour l'exercice 2014.

En 2015, des travaux de rapprochement avec la modélisation employée par La Poste ont été engagés. Ils ont permis d'identifier certaines différences de mise en œuvre dans la modélisation du calcul du coût net du maillage complémentaire au sein d'une approche de modélisation similaire. Dans l'un et l'autre cas, il s'agit en effet de reconstituer le coût élémentaire d'un point de contact sans possibilité aisée de le confronter avec une réalité observable. Au demeurant, les écarts entre les évaluations réalisées par l'Arcep et celles réalisées par La Poste se sont réduits au cours des années.

2. Les enseignements du calcul

La loi prévoit également que l'Arcep remette un rapport au Gouvernement et au Parlement sur le coût net de la mission d'aménagement du territoire de La Poste, après avis de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE).

Ce rapport, transmis le 17 décembre 2015, aborde notamment l'économie comparée des différents types de point de contact et l'impact, sur les coûts du réseau, de la transformation des bureaux de poste en points partenaires. Le réseau des points de contact de La Poste compte en effet environ 7 300 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. Il ressort ainsi que la majeure partie de la diminution du coût de la mission entre 2006 et 2014 résulte de ce processus de transformation ; l'écart résiduel s'expliquant par les autres évolutions, notamment d'activité, qu'a connu par ailleurs le réseau sur la période.

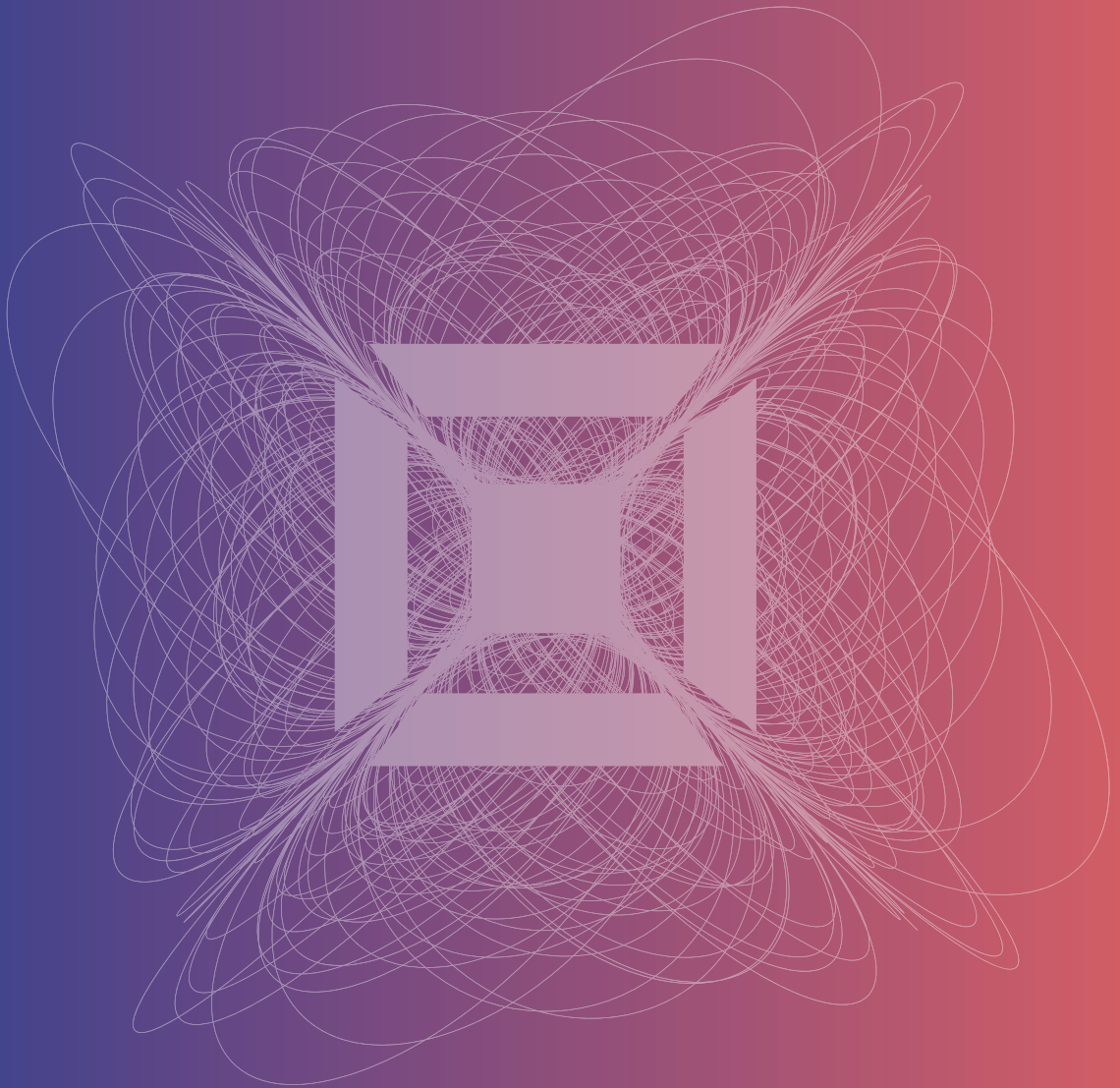
3. La compensation dont bénéficie La Poste

En contrepartie de sa mission, La Poste bénéficie depuis 1990 d'une compensation partielle sous la forme d'abattements de fiscalité locale (taxe foncière sur les propriétés bâties et non bâties, contribution économique territoriale), dont le montant est révisé chaque année sur la base de l'évaluation réalisée par l'Autorité. Son montant s'est élevé à environ 156 millions d'euros en 2010, 168 millions d'euros en 2011, 170 millions d'euros en 2012 et en 2013. Le contrat de présence postale territoriale, signé entre l'Etat, La Poste et l'Association des maires de France, prévoit de maintenir à 170 millions d'euros le montant de la compensation sur la période 2014-2016.

En millions d'€		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Coût net	Evaluation La Poste	399	382	351	314					
	Evaluation Arcep				288	269	247	252	251	242
Abattements		144	137	136	133	156	168	170	170	170

Arcep La Poste

L'évaluation du coût de la mission d'aménagement
du territoire de La Poste



LE RÔLE D'EXPERT NEUTRE DE L'ARCEP AUPRÈS DU GOUVERNEMENT

[La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques](#) promulguée le 6 août 2015 a introduit la possibilité pour les ministres chargés des communications électroniques et des postes de saisir l'Arcep sur toute question relevant de sa compétence (ils ne pouvaient auparavant consulter l'Arcep qu'en la saisissant sur un projet de texte législatif ou réglementaire).

Ainsi, Emmanuel Macron, ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, Fleur Pellerin, alors ministre de la culture, et Michel Sapin, ministre des finances et des comptes publics, ont sollicité l'avis de l'Arcep sur les coûts de l'offre de transport et de distribution de la presse ([avis rendu le 7 juillet 2015](#)).

Le code des postes et des communications électroniques prévoit que la structure des tarifs postaux applicables aux envois de presse, agréée par la Commission paritaire des publications et agences de presse (CPPAP), favorise le pluralisme, notamment celui de la presse d'information politique et générale. Concrètement, ces offres se caractérisent par des tarifs sensiblement plus faibles que ceux qui s'appliquent aux autres objets postaux de caractéristiques physiques équivalentes. Or, le système comptable de La Poste fait apparaître un écart important, de l'ordre de 500

millions d'euros en 2014, entre les coûts relatifs à l'offre à la presse et les revenus perçus auprès des éditeurs. Cette mission ne relève pas du service universel mais d'une obligation de service public fixée à La Poste et en partie compensée par l'Etat.

Dans un contexte plus général où les aides à la presse ont été réexaminées par le Gouvernement, ce dernier a sollicité en 2015 l'Arcep pour qu'elle apporte une expertise sur *"les coûts complets relatifs au service public du transport et de la distribution postaux de la presse et de leurs modalités d'imputation"*. L'Arcep contrôle en effet les méthodes d'allocation des coûts employées par La Poste dans le cadre de la comptabilité réglementaire à laquelle elle est astreinte en tant qu'opérateur du service universel.

L'Arcep s'est donc attachée à une revue générale du système de comptabilité réglementaire de La Poste car les envois correspondant à l'offre à la presse voient leurs coûts évalués selon des règles de portée générale qui s'appliquent à l'ensemble des envois postaux. Ces règles font notamment appel à des critères physiques objectifs (tels que le poids ou l'encombrement des objets postaux, ou encore les modalités de leur injection dans l'appareil industriel postal) mais ne dépendent pas, en revanche, du contenu de l'objet. La

presse ne bénéficie donc pas de traitement particulier. L'Arcep s'est attachée à tester, dans le cadre des règles existantes, non seulement la sensibilité des résultats à certains paramètres de la comptabilité mais également les fondements de ces règles et l'effet de l'utilisation de règles alternatives.

Ni ces analyses de sensibilité, ni ces simulations n'ont conduit à une évolution sensible du montant du déficit brut du compte presse constaté en 2014, qui resterait très significatif. Même si cela n'a pas d'effet immédiat sur la situation du compte de l'offre de La Poste à la presse, cette revue menée par l'Autorité a montré l'intérêt, dans une perspective de moyen terme, d'actualiser les règles actuelles pour mieux prendre en compte l'évolution de l'économie de La Poste et

garantir que le dispositif de comptabilité réglementaire reste adéquat pour rendre compte correctement de l'économie et des coûts de la distribution postale et de son évolution. Cette actualisation des règles passera par une consultation publique en 2016.

L'Arcep a ainsi joué, comme elle le fait pour l'évaluation du coût net de la contribution à l'aménagement du territoire par La Poste, un rôle d'expert technique indépendant pour éclairer des choix de politique publique. Ce rôle pourrait être poursuivi ou étendu pour contribuer à des études d'impact, évaluer ou contrôler des coûts de référence, ou contribuer à la définition d'instruments de référence adaptés aux initiatives de diversification de La Poste.



Françoise Benhamou, membre du collège de l'Arcep, avait la charge de ce dossier au sein de l'Autorité

Extraits de son interview à La Correspondance de la Presse le 16 octobre 2015

“Cet exercice va au-delà de la seule question des coûts alloués à la presse, car ces règles sont de portée générale et pilotent l'allocation des coûts aux autres objets postaux que sont le courrier et le colis.(...) Même si on fait bouger les inducteurs de coûts, on ne parvient pas à résorber ce déficit”, indique Françoise Benhamou.

“On pourrait faire bouger les choses de l'ordre de quelques dizaines de millions d'euros, mais on ne changera pas le problème qui est celui d'un déficit de 500 millions”

“On peut peut-être jouer sur le niveau d'urgence. Certaines publications de presse pourraient passer à un niveau d'urgence un peu moindre, ce qui permettrait de baisser les tarifs”



Autorité de régulation des télécommunications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15 - France
Tél. : 01 40 47 70 00 - mel : com@arcep.fr

www.arcep.fr