

**Avis n° 2009-0025**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 3 février 2009**  
**relatif à l'évolution des tarifs de la gamme « mobilité »**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 1, L. 5-2, 3°, R. 1, R. 1-1-10 et R. 1-1-13 ;

Vu l'avis n° 2006-0264 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 23 mars 2006 relative à l'évolution de la gamme « mobilité » ;

Vu la décision n° 2008-1286 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 18 novembre 2008 sur les caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal ;

Vu la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal, telles que proposées à la date du 15 décembre 2008 ;

Vu le dossier décrivant les évolutions tarifaires des produits de la gamme « mobilité », reçu de La Poste le 18 décembre 2008 ;

Vu les éléments complémentaires reçus de La Poste le 26 janvier 2009 et le 2 février 2009 ;

Après en avoir délibéré le 3 février 2009,

## **1. Contexte réglementaire**

L'article L. 5-2, 3° du code des postes et des communications électroniques dispose que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes « [...] *approuve les tarifs des prestations relevant du secteur réservé. Le silence gardé par l'autorité pendant plus d'un mois à compter de la réception de la demande complète vaut approbation ; l'autorité formule son opposition par une décision motivée explicitant les analyses, notamment économiques, qui la soutiennent. L'autorité est informée par le prestataire du service universel, préalablement à leur entrée en vigueur [...], des tarifs des prestations du service universel non réservées. Elle peut rendre public son avis* ».

L'article R. 1-1-13 du code des postes et des communications électroniques précise que «*La Poste fournit à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un mois au moins avant leur entrée en vigueur toute information utile sur les tarifs des services non réservés relevant du service universel*».

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a décidé des caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel par sa décision n° 2008-1286 en date du 18 novembre 2008 qui limite, sur la période 2009-2011, à 2,3 % en moyenne annuelle l'augmentation globale des tarifs des prestations relevant du service universel postal (réservé et non réservé) et à 2 % en moyenne annuelle l'augmentation des prix des produits égrenés affranchis par machine à affranchir.

## 2. Description de l'offre tarifaire de La Poste

La Poste a soumis à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes la description des évolutions, envisagées pour l'année 2009, des tarifs de sa gamme « mobilité », qui relève des offres du service universel non réservé. La Poste précise que ces évolutions tarifaires ne concerneront que la gamme offerte aux particuliers, celle offerte aux entreprises ne subissant pas de hausses tarifaires.

Il s'agit de la gamme « mobilité » nationale s'adressant aux usagers qui changent de domicile ou s'en absentent pour une période assez longue. Elle est accessible en France métropolitaine, dans les départements d'outre mer ainsi que dans les collectivités d'Outre Mer suivantes : Saint Pierre et Miquelon, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthélemy. Elle comprend deux familles de produits :

- **Les produits de réexpédition**, qui permettent de faire suivre tout ou partie des envois postaux. Deux produits sont disponibles :

- le contrat de réexpédition : *Définitive nationale*, qui porte sur l'intégralité du courrier et des colis parvenant à une seule adresse pendant une seule période d'une durée de six à douze mois et pouvant concerner plusieurs personnes d'une même habitation ;
- le contrat de réexpédition : *Temporaire nationale*, qui porte sur l'intégralité du courrier et des colis parvenant à une seule adresse pendant une seule période d'une durée de quinze jours à un an et pouvant concerner plusieurs personnes d'une même habitation ;

- **Le service de garde du courrier**, qui permet de conserver au bureau de poste les envois reçus pendant une absence d'une durée maximum de deux mois, ces derniers étant distribués le premier jour ouvrable qui suit la date choisie pour la fin du service.

Dans le cadre de cette offre, La Poste ajoute pour le particulier la possibilité de souscrire un abonnement annuel (abonnement mobilité) permettant de bénéficier, autant de fois qu'il le souhaite, des services de réexpédition et de garde.

## 3. Les évolutions tarifaires

### 3.1 Réexpédition nationale définitive

L'augmentation tarifaire moyenne sur les contrats de réexpédition nationale définitive est de 4,1 % se répartissant entre 4,5 % pour les contrats d'une durée inférieure à six mois et 2,5 % pour les contrats d'une durée comprise entre six et douze mois : les tarifs passent de 22 euros à 23 euros pour les contrats d'une durée inférieure à six mois et de 40 à 41 euros pour les contrats d'une durée comprise entre six et douze mois.

### 3.2 Réexpédition nationale temporaire

L'augmentation tarifaire moyenne sur les contrats de réexpédition nationale temporaire est de 3,6 %.

Elle est de 5 % pour les contrats d'une durée comprise entre 15 jours et un mois, de 4,5% pour les contrats d'une durée comprise entre un mois et six mois, et enfin de 2,5 % pour les contrats d'une durée comprise entre six et douze mois : les tarifs passent de 20 euros à 21 euros pour les contrats d'une durée comprise entre 15 jours et un mois, de 22 euros à 23 euros pour les contrats d'une durée comprise entre un mois et six mois, et enfin de 40 à 41 euros pour les contrats d'une durée comprise entre six et douze mois.

### *3.3 Garde du courrier*

L'augmentation tarifaire moyenne sur ce produit est de 5,6 %, le tarif passant de 18 euros à 19 euros.

### *3.4 Abonnement mobilité*

L'augmentation tarifaire moyenne sur ce produit est de 6 %, le tarif passant de 50 euros à 53 euros.

## **4. Analyse économique**

### *Situation par rapport aux coûts*

Les évolutions de tarifs s'inscrivent dans une couverture de coûts à hauteur de [...], faisant apparaître une marge négative sur coûts attribuables de [...], en amélioration sur 2008 de [...]. La rentabilité de cette ligne de produits reste fortement déficitaire.

### *Effet sur l'encadrement pluriannuel des tarifs de prestation du service universel postal*

L'évolution envisagée est compatible avec celle retenue par l'Autorité pour l'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal dans sa décision n° 2008-1286 (2,30 % en moyenne annuelle).

En effet, elle contribue à hauteur de 0,034 %, à l'augmentation des prix du service universel sur le périmètre de référence, dont 0,028 % en 2009 et 0,006 % en 2010.

En tenant compte des autres évolutions tarifaires prévues par La Poste, sur lesquelles l'Autorité a émis une décision ou un avis, l'augmentation moyenne des tarifs sur douze mois s'élève à 1,34 %, soit un solde disponible de 0,96 %.

## **5. Eléments relatifs à la productivité et à la qualité de service de la gamme mobilité.**

Dans son précédent avis tarifaire (n° 2006-0264) relatif à la gamme mobilité, l'Autorité avait précisé : « (l'Autorité) *considère qu'il ne serait pas opportun, pour La Poste, de procéder à d'autres augmentations à l'avenir, quand bien même celles-ci reflèteraient les coûts, sans que soient intervenus, au préalable, des progrès de la productivité et de la qualité de service.* »

Dans les éléments complémentaires adressés à l'Autorité le 23 janvier, en réponse à une demande de complément d'information, La Poste indique ne pas réaliser de mesures spécifiques de qualité de service sur cette gamme. Celles-ci profiteraient de l'amélioration générale (Lettre égrenée J+1, passage de 79,1% en 2005 à 82,5 % en 2007). La Poste cite par ailleurs l'augmentation du nombre de plaintes traitées ([...]), tout en notant que cette augmentation pourrait résulter d'une amélioration du dispositif de suivi des réclamations.

La Poste indique enfin que la gamme mobilité bénéficiera, à l'horizon 2011, des effets des investissements industriels liés à la mise en œuvre du programme Cap Qualité Courrier. Le projet de Traitement Automatisé des Enveloppes, qui relève de ce programme, devrait faciliter un

meilleur traitement des courriers réexpédiés : [...] du volume global des réexpéditions pourraient être alors dirigés vers leur adresse de réexpédition dès les premières étapes de leur acheminement dans le réseau. Cette organisation devrait permettre de limiter le nombre de plis parvenant à l'ancienne adresse et par conséquent d'augmenter la qualité du service.

## **6. Conclusion**

L'Autorité observe que le caractère déficitaire de ce service, dans les conditions actuelles de production, crée des raisons objectives pour que La Poste procède à un ajustement tarifaire.

Toutefois, dans le prolongement de son précédent avis du 23 mars 2006, l'Autorité rappelle l'impératif qui s'attache, pour La Poste, à l'amélioration de la qualité de cette gamme de service pour les consommateurs. Il représente en effet pour eux un élément important du service universel postal. En témoigne notamment le fait que, malgré la hausse significative intervenue en 2006, le nombre de contrats souscrits est resté quasi stable.

L'Autorité observe également que le taux de plainte des consommateurs, de l'ordre de [...] des contrats, est élevé, ce qui lui paraît devoir appeler, de la part de La Poste, la mise en place d'un programme d'amélioration tant en termes de fiabilité que de délais.

L'Autorité relève qu'il n'est pas prévu d'autre effort qualitatif à court terme, l'essentiel résidant dans l'engagement de La Poste de mise en place d'un Traitement Automatisé des Enveloppes (TAE), en titre du programme d'investissement Cap Qualité Courrier dont les effets sont attendus à l'horizon 2011. Elle suivra avec attention la mise en œuvre de ce projet.

Compte tenu de l'ensemble de ces considérations, l'Autorité émet un avis réservé sur les évolutions des tarifs des produits de la gamme « mobilité » qui lui sont proposées (annexe) pour 2009.

Le présent avis sera notifié à La Poste. Il sera mentionné au *Journal Officiel* de la République française et publié sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 3 février 2009

Le Président

Jean-Claude Mallet

## Annexe : Evolution de la grille tarifaire

*Le contrat de réexpédition définitive nationale (particuliers)*

	Anciens tarifs	Anciens tarifs	Evolution tarifaire
Contrat de 6 mois	22 €	23 €	+ 4,5 %
Contrat de 12 mois	40 €	41 €	+ 2,5 %

*Le contrat de réexpédition temporaire nationale (particuliers)*

	Anciens tarifs	Nouveaux tarifs	Evolution tarifaire
Contrat de 15 jours à 1 mois	20 €	21 €	+ 5 %
Contrat de 1 mois à 6 mois	22 €	23 €	+ 4,5 %
Contrat de 6 mois à 12 mois	40 €	41 €	+ 2,5 %

*Le contrat de garde du courrier (particuliers)*

	Anciens tarifs	Nouveaux tarifs	Evolution tarifaire
Contrat de 1 jour à 1 mois	18 €	19 €	+ 5,6%

*L'abonnement mobilité*

	Ancien tarif	Nouveau tarif	Evolution tarifaire
Abonnement mobilité	50 €	53 €	+ 6%