

Avis n° 2013-1148
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 10 septembre 2013
sur le dossier tarifaire de La Poste du 31 juillet 2013
relatif à l'évolution de la gamme « mobilité »

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

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE ») et notamment ses articles L. 1, L. 5-2, 3°, R. 1, R. 1-1-10 et R. 1-1-13 ;

Vu la décision n° 2012-1253 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 6 novembre 2012 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 1^{er} juillet 2013 ;

Vu le dossier tarifaire décrivant les évolutions tarifaires des produits de la gamme « mobilité », transmis par La Poste le 31 juillet 2013 ;

Vu les éléments complémentaires transmis par La Poste le 4 septembre 2013 ;

Après en avoir délibéré le 10 septembre 2013,

Le 3° de l'article L. 5-2 du code des postes et des communications électroniques dispose que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l'Autorité ») « [...] est informée par La Poste, avant leur entrée en vigueur, des tarifs des prestations du service universel. Dans un délai d'un mois à compter de la transmission de ces tarifs, elle émet un avis public ».

L'article R. 1-1-13 du CPCE 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 relevant du service universel ».

En application de ces dispositions, La Poste a transmis à l'Autorité, le 31 juillet 2013, un projet de modification des tarifs de ses offres de la gamme mobilité, complété par des éléments transmis à l'Autorité le 4 septembre 2013.

Selon le projet de La Poste, la nouvelle tarification prendra effet au 1^{er} janvier 2014. Elle s'inscrit dans le troisième encadrement pluriannuel des tarifs fixé par la décision n° 2012-1353 de l'Autorité portant sur la période 2013-2015.

I. – Description des offres concernées

La gamme « mobilité » s'adresse 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, Saint-Martin, Saint-Barthélemy. Elle comprend deux familles de produits, avec des conditions différenciées selon que le client est un particulier ou une entreprise :

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

- les contrats de réexpédition définitive nationale (portant sur l'intégralité du courrier et des colis parvenant à une seule adresse pendant une seule période, d'une durée de six ou douze mois pour les particuliers, de douze ou vingt-quatre mois pour une entreprise, pouvant concerner plusieurs personnes d'une même habitation) ;

- les contrats de réexpédition temporaire nationale (portant 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, tant pour les particuliers et les entreprises, 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 sont distribués le premier jour ouvrable suivant la date choisie pour la fin du service.

La Poste offre également la possibilité de souscrire un abonnement annuel (abonnement mobilité) permettant à un usager de bénéficier, autant de fois qu'il le souhaite, des services de réexpédition et de garde.

Dans tous les cas, la tarification de ces offres est indépendante du volume de plis réacheminés.

En 2012, 3,46 millions de contrats ont été signés dans le cadre de la gamme mobilité, pour un chiffre d'affaires représentant 1,9 % du périmètre soumis à encadrement tarifaire.

II. – Les évolutions tarifaires envisagées

La Poste prévoit d'augmenter ses tarifs de 9,1 %, ce qui correspond à un chiffre d'affaires additionnel d'environ [...] millions d'euros à nombre de contrats constants (2013). Ce mouvement se compose d'une hausse de 8,8 % sur les offres à l'usage des particuliers et d'une hausse de 11,1 % sur les offres à l'usage des entreprises.

II.1. – Réexpédition nationale

L'augmentation moyenne sur les contrats de réexpédition est de 9,2 % se répartissant entre :

- 9,4 % pour les contrats inférieurs à six mois et 9,2 % pour les contrats compris entre six et douze mois ;

- 9 % pour les offres à l'usage des particuliers et 10,5 % pour celles à l'usage des entreprises.

II.2. – Garde du courrier

L'augmentation moyenne sur ce produit est de 6,1 %. Ce mouvement se compose d'une hausse de 5,3 % sur les offres à l'usage des particuliers (de 19 à 20 euros) et 8,3 % sur celles à l'usage des entreprises (de 60 à 65 euros).

II.3. – Abonnement mobilité

L'augmentation tarifaire moyenne sur ce produit est de 9,6 %. Ce mouvement se compose d'une hausse de 3,8 % sur les offres à l'usage des particuliers (de 53 à 55 euros) et de 145,3 % sur celles à l'usage des entreprises (de 53 à 130 euros). Jusqu'à présent, l'abonnement mobilité a fait l'objet d'une tarification unique quelle que soit la nature du client (particulier ou entreprise). La Poste souhaite différencier le tarif de l'offre pour les entreprises, comme elle le fait pour les autres prestations de la gamme mobilité, ce qui reflète notamment le volume supérieur d'envois réexpédiés. Le tarif de 130 euros correspond à 2,9 fois le tarif d'un contrat de réexpédition temporaire 15 jours / 1 mois pour les entreprises. A titre indicatif, ce ratio est de 2,4 fois dans le cas de l'offre à l'usage des particuliers.

III. – Analyse

III.1. – Au regard de la qualité de service

La réexpédition est un service source de nombreuses réclamations. L'avis n° 2009-0025 en date du 3 février 2009 relève ainsi, à propos de l'augmentation des tarifs des offres à destination des particuliers :

« 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 2,7 % 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. »

Depuis, le dispositif de traitement automatisé des enveloppes n'a pas permis de réaliser les améliorations de la qualité annoncées.

L'Autorité relève cependant que La Poste a engagé récemment une modernisation de son processus de gestion des réexpéditions pour améliorer le service et en diminuer le coût, selon d'autres modalités que celles qui avaient été envisagées.

Le traitement des réexpéditions, tel qu'il est effectué par La Poste, dépend en grande partie de la vigilance du facteur. Celui-ci, lorsqu'il trie les envois dans l'ordre de sa tournée, doit distinguer les envois faisant l'objet d'un service de réexpédition de ceux devant être normalement distribués à l'adresse indiquée sur l'envoi. Un certain nombre d'actions ont été entreprises par La Poste pour réduire le risque d'erreur des facteurs. Il s'agit :

- de rappels et de formation auprès des facteurs en 2012 concernant le traitement des envois réexpédiés ;
- de la mise en place du système d'information Traceo permettant notamment d'éditer, dans les établissements courrier, les éléments utiles à la préparation des tournées ainsi que les étiquettes de réexpédition à apposer sur les plis à réexpédier. Depuis janvier 2013, ce système permet également de générer des alertes pour prévenir les agents du début, d'une modification ou de la fin d'un contrat de réexpédition ;
- de la mise en place d'un système d'information des facteurs via leur mobile (projet Facteo) dont le déploiement est progressif et sera finalisé fin 2015 et qui permet également d'alerter les facteurs sur l'évolution des contrats de réexpédition *via* leur téléphone mobile (10 000 facteurs sont actuellement équipés).

Ces progrès concernant le processus opérationnel de traitement des objets faisant l'objet d'un contrat de réexpédition n'ont toutefois pas permis, à ce stade, une baisse du nombre de réclamations liées à ce service en année pleine. De fait, une réclamation sur trois adressée à La Poste concerne le service de réexpédition. De plus, le taux de réclamations atteint un niveau pouvant être qualifié d'excessif puisqu'il est de 8 %, rapporté au nombre de contrats. Ces chiffres révèlent un problème de qualité ainsi qu'une insatisfaction des utilisateurs concernant ce service. La Poste indique, dans le dossier tarifaire transmis à l'Autorité ainsi que dans ses réponses complémentaires, que le nombre de réclamations sur ce produit a baissé respectivement de 2,2 % et 3,8 % aux premier et deuxième trimestres 2013 par rapport aux premier et deuxième trimestres 2012.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Part des réclamations relatives à la réexpédition	16%	18%	24%	26%	31%	33%
Nombre de réclamations rapporté au nombre de contrats	2%	2%	5%	7%	8%	8%

Des engagements ont par ailleurs été pris par La Poste dans le cadre du contrat d'entreprise 2013 - 2017 entre l'Etat et La Poste. Ils ne portent pas sur la qualité du service en tant que tel mais sur la capacité de La Poste à remédier à un dysfonctionnement constaté par l'utilisateur et signalé à La Poste. La Poste s'engage à rétablir le service en 48 heures dans 95 % des cas. Cet objectif a été transcrit dans l'arrêté du 2 août 2013 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2013 au titre du service universel. Une mesure de ce taux de rétablissement du service de réexpédition sous 48 heures est en cours de mise en place par La Poste et a d'ores et déjà fait l'objet d'échanges avec les services de l'Autorité.

La Poste va également mettre en place d'ici la fin de l'année 2013 un suivi du taux de réclamation enregistrée sur les nouveaux contrats de réexpédition.

III.2. – Au regard des coûts

Les envois postaux adressés à un client ayant activé une offre de réexpédition sont acheminés jusqu'au centre de distribution de ce dernier. Les flux correspondants sont alors identifiés comme devant être réexpédiés par le facteur, qui appose une étiquette mentionnant l'adresse de réexpédition, puis réinjectés dans l'appareil de traitement postal, où ils sont de nouveau triés et acheminés, en tant qu'envois prioritaires, jusqu'à l'adresse de réexpédition où ils sont distribués. Par rapport à un envoi ordinaire, les envois réexpédiés connaissent donc, en plus, une phase de traitement par le facteur (« travaux intérieurs »), une phase de tri et une phase d'acheminement. La comptabilité réglementaire alloue ces coûts additionnels aux prestations de la gamme mobilité.

Les coûts attribuables des prestations de la gamme mobilité se composent des coûts de commercialisation (environ [...] %), des coûts spécifiques de travaux intérieurs (environ [...] %) et des coûts de l'acheminement supplémentaire induit par la réexpédition (environ [...] %).

La Poste met en avant la marge brute négative (marge rapportée aux coûts attribuables) de cette gamme (- [...] % en 2012) pour justifier l'ampleur des hausses envisagées. Pour autant, la pertinence des coûts enregistrés dans la comptabilité réglementaire pour cette prestation présente certaines limites. En effet, les coûts générés par le traitement des envois réexpédiés sont entièrement alloués à la prestation de réexpédition, alors qu'il peut être considéré que l'expéditeur retire également une utilité de l'existence de ce service, qui lui assure que le courrier émis est transféré à l'adresse souhaitée par le destinataire, si ce dernier a souscrit une offre de réexpédition. Dès lors, ces coûts pourraient en partie être alloués à l'ensemble des prestations postales, ce qui contribue à relativiser la marge brute négative constatée comptablement.

III.3. – Au regard de l'encadrement tarifaire

En 2014, l'effet des hausses faisant l'objet du présent avis sur le prix moyen du service universel sera de 0,13 % pour un surcroît de revenu de [...] millions d'euros.

IV. – Conclusion

L'Autorité observe que les marges de progrès en termes de qualité de service sur la réexpédition sont importantes. Elle note que La Poste a engagé des actions de nature à améliorer ce service. Toutefois, ces progrès demandent à être confirmés.

Dans ces conditions, l'Autorité émet un avis défavorable à la mise en œuvre des évolutions tarifaires envisagées. L'Autorité n'est pas, par principe, hostile à une évolution tarifaire mais elle souhaite que les évolutions récentes en matière de qualité de service soient confirmées dans la durée. Elle invite donc La Poste à lui communiquer, au cours de l'année 2014, des mesures actualisées de la satisfaction des consommateurs. Elle demande également à La Poste de lui présenter entre-temps un programme d'amélioration de manière plus complète et précise.

Le directeur général de l'Autorité est chargé de notifier le présent avis à La Poste.

Il sera rendu public, sous réserve des secrets protégés par la loi, et publié au *Journal officiel* de la République française et sur le site internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 10 septembre 2013

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

[...] Passages relevant des secrets protégés par la loi

Annexe à l'avis n° 2013-1148
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

Tarifs de la Réexpédition nationale pour les particuliers

Particuliers	Tarif 2013 (€)	Tarif 2014 (€)	Hausse	
Réexpédition définitive 6 mois	23,00	25,00	8,7%	9,0%
Réexpédition définitive 12 mois	41,00	45,00	9,8%	
Réexpédition temporaire 15 jours / 1 mois	21,00	23,00	9,5%	9,2%
Réexpédition temporaire 1 / 6 mois	23,00	25,00	8,7%	
Réexpédition temporaire 6 mois / 1 an	41,00	45,00	9,8%	
Moyenne contrats Réexpédition	26,70	29,11	9,0%	

Tarifs de la Réexpédition nationale pour les entreprises

Entreprises	Tarif 2013 (€)	Tarif 2014 (€)	Hausse	
Réexpédition définitive 12 mois	88,0	98,0	11,4%	10,4%
Réexpédition définitive 24 mois	160,0	170,0	6,3%	
Réexpédition temporaire 15 jours / 1 mois	42,0	45,0	7,1%	10,9%
Réexpédition temporaire 1 / 6 mois	48,0	53,0	10,4%	
Réexpédition temporaire 6 mois / 1 an	88,0	98,0	11,4%	
Moyenne contrats de Réexpédition	87,4	96,6	10,5%	

Tarifs de la garde du courrier

	Tarif 2013 (en €)	Tarif 2014 (en €)	Hausse (en %)
Particulier 1 jour / 2 mois	19,0	20,0	5,3%
Entreprise 1 jour / 2 mois	60,0	65,0	8,3%
Moyenne garde du courrier	23,1	24,5	6,1%

Tarifs de l'abonnement mobilité

	Tarif 2013 (en €)	Tarif 2014 (en €)	Hausse (en %)
Abonnement mobilité particuliers	53,0	55,0	3,8%
Abonnement mobilité entreprises	53,0	130,0	145%
Moyenne abonnement mobilité	53,0	57,9	9,3%