

**Réponse de La Poste à la consultation de l'Arcep sur les
« Caractéristiques de l'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du
service universel postal sur la période 2026-2029 »**

Question 1 : Si vous avez recours aux produits du service universel postal, sur quels éléments votre consommation est-elle basée ? Dans quelle proportion votre consommation est-elle susceptible d'évoluer à moyen terme ? Quelle est votre perception de la nouvelle gamme courrier et comment la mise en œuvre de la nouvelle gamme courrier affecte-t-elle votre consommation ?

Le catalogue du service universel postal (SUP) comporte une variété d'offres : courrier égrené utilisé par les particuliers ou les professionnels, courrier industriel envoyé par les grandes entreprises, courrier publicitaire, courrier recommandé, presse, colis à l'unité. Elles répondent aux besoins de marchés différents qui ont des dynamiques de consommation spécifiques.

Pour répondre à l'évolution des usages de ses clients, qui entraîne une baisse structurelle et accélérée des volumes, réduire son empreinte carbone et pérenniser le service universel postal, La Poste a renouvelé, avec l'accord de l'Etat, sa gamme de courrier au 1^{er} janvier 2023.

Cette nouvelle gamme courrier répond aux usages des clients grâce aux caractéristiques distinctives des offres : une Lettre verte et un Écopli préférés pour leurs prix, des offres en J+2 choisies pour leur délai rapide, une Lettre recommandée utilisée pour la preuve de dépôt ou l'accusé de réception, une E-lettre rouge utilisée pour des envois urgents et numérisables avec une remise sous forme imprimée.

Ce service universel postal reste l'un des plus larges en Europe, opéré sur un territoire très étendu, avec des niveaux élevés d'accessibilité géographique et une large abordabilité tarifaire.

Avec un recul d'un peu plus de deux ans, quelques enseignements sur l'appropriation de la gamme par les clients peuvent être tirés.

Sur le périmètre du courrier égrené, les principaux enseignements sont les suivants.

L'arrêt de la Lettre prioritaire J+1 classique et du timbre prioritaire a été largement accepté par les clients. Cet arrêt a entériné le fait que les clients utilisaient très peu cette offre (moins de 2 envois par ménage et par an). Les clients ont pu utiliser le dispositif d'échange mis en place par La Poste dès le début du mois de janvier 2023 ou utiliser les timbres rouges dont ils disposaient pour affranchir des Lettres vertes.

La Lettre verte, dont le délai de distribution a été porté de J+2 à J+3, a conforté en 2023 sa place d'offre de référence pour les envois courants des particuliers et des petits professionnels, qui était déjà la sienne en 2022. Ainsi, la Lettre verte représente désormais 99 % des volumes du courrier égrené affranchi avec des timbres-poste.

La Lettre Services Plus en J+2 a été créée en 2023. Selon les résultats de l'étude Opinion Way réalisée en juillet 2023¹, elle est principalement utilisée pour affranchir des courriers administratifs mais aussi pour l'envoi de petites marchandises. Elle est notamment appréciée par les particuliers et les professionnels pour le suivi et pour la notification de prise en charge. Les utilisateurs de la Lettre

¹ 5 101 Français de 18 ans et plus interrogés

Services Plus sont satisfaits par cette nouvelle offre : 6 utilisateurs sur 10 attribuent une note égale ou supérieure à 8 et que la moyenne s'établit à 7,6/10².

La Lettre recommandée TP connaît une attrition de ses volumes comparable à celle du courrier. Le besoin de lettres recommandées est progressivement réduit du fait d'une nouvelle faculté de résiliation en « 3 clics », entrée en vigueur mi-2023³, qui s'applique à de nombreux contrats du quotidien (contrats d'abonnements à une salle de sport, à un magazine, à un service de vidéo ou de musique en ligne, contrats de téléphonie ou d'accès à internet, services bancaires ou produits d'épargne, services de location de voiture...), mais aussi du fait de la diminution du nombre de déménagements en France qui entraîne une diminution des lettres envoyées en recommandé (résiliation de bail et de contrats, communication avec les offices notariaux...).

L'étude Opinion Way mentionnée note un report d'une partie des usages de la Lettre recommandée sur la Lettre Services Plus, ce qui signale aussi l'enrichissement du choix donné aux clients par la nouvelle gamme.

La E-lettre rouge, utilisable à partir de l'application laposte.fr, a été également rendue disponible en bureaux de Poste et auprès des facteurs (via Facteo). Les volumes observés sont cependant très faibles.

Sur le périmètre du courrier égrené entreprise et en nombre, les envois de Lettre prioritaire J+1 et de Lettre verte J+2, qui représentaient en 2022 encore la majorité des volumes de courrier égrené entreprise et en nombre, se sont massivement transférés sur des envois en Lettre verte J+3 et en Écopli J+4. La Lettre performance en J+2 a pris en partie la suite de la Lettre prioritaire J+1 dans les usages des clients⁴.

Sur le périmètre du Courrier Industriel, l'offre G4 pour les entreprises continue à être l'offre de référence, et les envois en J+2 (offre G2) se sont massivement transférés sur des envois en J+3 et en J+4.

Concernant la Lettre recommandée égrené entreprise, en nombre et industrielle, les clients des Lettres recommandées en J+2 en 2022 se sont massivement reportés sur l'achat de Lettres recommandées en J+3, ce qui confirme que le J+3 est un délai compatible avec la plupart des usages de la Lettre recommandée au regard des autres attributs de ce type de courrier.

La largeur de la gamme du service universel postal permet de répondre aux besoins des utilisateurs et les offres du service universel correspondent à un besoin social majeur pour la population. La Poste anticipe toutefois la poursuite de la décroissance des volumes au périmètre du SUP.

La consommation des particuliers diminue sous l'effet de la numérisation des échanges, la communication numérique étant de plus en plus appropriée par la population française.

Les grands émetteurs de courrier (comme les administrations, les banques et les facturiers) continuent à réduire leur consommation en services postaux, soit pour diminuer leurs coûts, soit pour répondre aux préférences de leurs clients.

L'offre de colis du service universel postal, réservée aux échanges de colis égrenés, est fortement impactée par une concurrence qui, au travers des plateformes numériques, développe l'échange entre particuliers et propose une variété de services à des tarifs compétitifs (remise en consigne ou point

² Selon les résultats de l'étude Opinion Way citée

³ En application de la loi du 16 août 2022 portant mesure d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

⁴ Analyse à partir de l'exploitation des bases clients de La Poste.

relais). Cette évolution du marché tend à concurrencer le service universel postal dans les zones à forte densité de population où la concurrence concentre son implantation.

Question 2 : Quelles observations ces principes appellent-ils de votre part ? Existe-t-il selon vous des produits du service universel postal qui nécessiteraient une attention particulière du point de vue tarifaire ?

Un encadrement tarifaire qui prévoit un partage des efforts entre l'entreprise en charge du service universel (via ses économies de gestion), l'Etat (via la compensation à La Poste au titre de ses obligations de service universel) et les consommateurs (via les tarifs) est un dispositif usuel.

La baisse des volumes rend d'autant plus indispensable un tel partage pour maintenir le service universel postal.

En effet :

- l'activité postale est un modèle économique où la part des coûts fixes est importante (par exemple, malgré la baisse des volumes, le nombre de kilomètres à parcourir par les facteurs ne baisse pas proportionnellement et le nombre de boîtes aux lettres à desservir à domicile tend à croître avec l'augmentation de la population et du nombre de foyers) ;
- La Poste réalise d'importantes économies mais, du fait de la fixité d'une partie des coûts, la totalité de l'impact de la baisse des volumes sur le chiffre d'affaires ne peut pas être compensée par une baisse équivalente des charges d'exploitation ;
- La Poste subit, comme tous les autres acteurs économiques, l'inflation des prix de ses consommations intermédiaires et il est légitime qu'elle la répercute dans ses tarifs ;

Dès lors, dans un contexte incertain, en particulier sur le rythme de décroissance de ses volumes, La Poste accueille favorablement le principe de régulation tarifaire par *price cap* global et pluriannuel sur l'ensemble des produits du service universel postal.

La Poste souscrit par ailleurs à l'analyse de l'Arcep quand elle considère que « *l'opérateur est le mieux placé pour définir une tarification efficace des différentes prestations du service universel à l'intérieur de ces bornes* », sachant que :

- l'Arcep veille aux principes tarifaires du service universel postal, à savoir l'abordabilité des tarifs et l'orientation sur les coûts ;
- l'Arcep émet un avis public sur les projets de tarifs de La Poste ;
- L'Arcep dispose également de la capacité de modifier ou suspendre les projets de tarifs des produits du service universel si les principes tarifaires du service universel postal n'étaient manifestement pas respectés.

Question 3 : Quels commentaires de votre part le projet de dispositif envisagé par l'Arcep pour la période 2026-2029 appelle-t-il ?

La Poste accueille favorablement le maintien de la régulation par *price cap* global et pluriannuel pour les raisons mentionnées précédemment ainsi que les propositions de modalités exposées dans cette consultation publique.

Au cours de l'exécution du 6^e dispositif d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal en vigueur pour la période 2024-2025, La Poste a poursuivi son active transformation industrielle et commerciale à la suite du lancement de la nouvelle gamme courrier le 1^{er} janvier 2023. Les offres ont été adaptées aux besoins réels des clients, et les ajustements de l'appareil industriel ont permis de concrétiser au niveau attendu en 2023 et 2024 les premières économies importantes envisagées lors du lancement de la nouvelle gamme courrier.

L'Etat a mis en place à partir de 2021 une compensation budgétaire de 500 à 520 millions d'euros par an, destinée à couvrir une partie du coût que La Poste supporte du fait de cette mission.

La situation économique du service universel postal demeure toutefois préoccupante, caractérisée par un déficit proche de 1 milliard d'euros avant compensation publique. Ce déséquilibre pèse sur l'ensemble du Groupe La Poste.

Pour contrer l'impact de la baisse des revenus sur le déséquilibre du service universel postal, La Poste a engagé un nouveau programme d'amélioration de sa performance et de sa productivité. Initié en 2023, il va être déployé jusqu'en 2029. Ce programme maximise les efforts de La Poste dans le respect des obligations actuelles du service universel postal et des légitimes attentes des parties prenantes vis-à-vis de La Poste.

La mise en place d'une compensation publique a été une contribution déterminante pour éviter une dégradation supplémentaire des comptes cette mission de service public, et sa confirmation demeurera nécessaire.

La préservation de cet équilibre entre les efforts de productivité de La Poste, la compensation publique et la contribution des clients à travers les tarifs est donc indispensable.

Dans cet esprit, La Poste accueille favorablement les modalités envisagées par l'Arcep pour la période 2026-2029.

La prise en compte de l'évolution générale des prix dans les tarifs est une exigence de l'orientation vers les coûts en veillant simultanément à l'exigence d'abordabilité des tarifs du service universel postal.

A ce titre, les prévisions en termes de volumes et d'efforts de productivité de La Poste permettent en effet d'envisager qu'une évolution des tarifs en termes réels proche de l'évolution retenue pour la période d'encadrement précédente soit de nature à contenir le déficit prévisionnel sur la période envisagée au niveau de celui de l'année 2023.

Par ailleurs, La Poste accueille favorablement le fait que la contrainte tarifaire du *price cap* s'apprécie en moyenne sur la totalité de la période soumise à encadrement, et que La Poste puisse réaliser « *des hausses différenciées selon les années* », tout en évitant « *des hausses annuelles trop différenciées* ».

Compte tenu de l'incertitude du contexte économique, La Poste accueille aussi favorablement la nécessité d'une clause « *qui pourrait être activée à mi-parcours à l'initiative de l'Arcep ou de La Poste, permettant de revoir le dispositif si les circonstances de droit ou de fait prises en compte pour la fixation de l'encadrement tarifaire applicable pour la période 2026-2029 venaient à être modifiées de manière significative* ».

En synthèse, La Poste considère que les caractéristiques proposées par l'Arcep pour l'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal pour la période 2026-2029 sont de nature à conjuguer l'exigence de qualité, d'abordabilité des tarifs et d'orientation vers les coûts, avec une forte incitation de La Poste à la productivité. Accompagné du maintien de la compensation publique, il pourrait permettre d'éviter une dégradation supplémentaire des comptes du service universel postal.

*

* *