

Contribution de la Fédération Nationale de la Presse d'information Spécialisée (FNPS) à la consultation publique ouverte par l'Arcep suite à la publication des indicateurs de l'Observatoire de la qualité de distribution de la presse abonnée

La Fédération Nationale de la Presse d'information Spécialisée (FNPS) remercie l'Arcep pour le travail fourni en préparatoire des réunions du Comité de suivi de l'Observatoire de la qualité de service (QS) de la distribution de la presse aux abonnés, issu du protocole d'accord postal signé entre l'Etat, La Poste, les organisations professionnelles de presse et l'Arcep. Le travail de concertation a permis d'aboutir à une nouvelle grille de lecture des indicateurs de la QS, pour faire état, nous l'espérons, des réalités de terrain quant à la distribution de la presse en France, et d'envisager des pistes d'évolution du modèle actuel. Nous regrettons néanmoins sa publication tardive, alors que la signature du protocole est intervenue en février 2022, et la prise en compte partielle, par La Poste, des demandes des organisations professionnelles de presse.

La FNPS est l'organisation représentative des entreprises du secteur de la presse professionnelle et spécialisée, qui rassemble à travers sept syndicats d'éditeurs, plus de 400 maisons d'édition publiant plus de 1100 titres de presse imprimés.

Les titres que nous représentons sont majoritairement distribués par abonnement (92%), essentiellement par La Poste compte tenu de leur périodicité plutôt longue, de leur faible moyenne d'exemplaires et de leur dispersion géographique. Entre avril 2024 et avril 2025 plus de 167 619 472 exemplaires étaient distribués. Pour cette raison, la FNPS est particulièrement vigilante au maintien des objectifs de qualité de service de La Poste, dévolus dans le cadre de sa mission de service public de transport postal de la presse, particulièrement dans les zones rurales et peu denses.

La qualité de service est d'autant plus importante que les charges de nos éditeurs liées aux coûts de distribution postale sont très lourdes à assumer, en particulier dans un contexte économique particulièrement difficile pour la presse. Il s'agit même, pour bon nombre de nos adhérents, du deuxième poste de charges en dehors de la masse salariale. Entre 2010 et 2020 nos entreprises de presse ont accusé plus de 77% d'augmentation des tarifs postaux, alors que la qualité de distribution effective (c'est-à-dire constatée par les lecteurs et les éditeurs en dehors des indicateurs présentés par le CSA, circonscrite à certaines zones géographiques) des publications de presse se dégrade.

Question 1. L'Autorité invite les acteurs à formuler leurs observations sur l'ensemble des éléments présentés dans la consultation publique. En particulier, il est demandé d'indiquer vos éventuelles remarques et observations sur :

- les définitions des indicateurs, au regard des objectifs poursuivis par l'Observatoire ;
- les méthodes et modalités de calcul de ces indicateurs ;
- les modèles de transmission et de publication proposés, en ce qui concerne les conditions de collecte des informations et de diffusion des indicateurs ;
- la nomenclature proposée, ainsi que les éléments qui la composent. Les acteurs sont invités à apporter des commentaires précis pour chaque partie afin d'éclairer l'évaluation globale des éléments présentés.

Question 2. Que pensez-vous de la maille géographique pour les indicateurs de taux de réclamation en termes de restitution aux services de l'Arcep et en termes de publication ? (cf. 2 et 6.1)

La FNPS est favorable à la prise en compte d'un maillage géographique plus fin que celui proposé par l'Observatoire, afin de représenter les réalités de terrain constatées par les éditeurs, en particulier dans les zones rurales et peu denses qui souffrent d'une problématique récurrente de distribution postale. A titre d'exemple, pour la PAD (Presse agricole départementale) la ville de Périgueux chef-lieu de la Dordogne qui concentre plus 29 000 habitants en 2021 (par définition zone urbaine) est considérée par La Poste comme zone rurale et intégrée comme telle dans le panel des publications pour le suivi de la QS, alors qu'il s'agit d'une zone urbaine. Partant de ce postulat, les zones réellement très peu denses ne sont pas assez représentées dans le panel, ce qui fausse les moyennes obtenues.

Question 3. Que pensez-vous de la nomenclature des réclamations proposée au regard des capacités opérationnelles des services clients des éditeurs à les intégrer dans leurs outils et processus de traitement des réclamations ? (cf. 3)

La FNPS est en accord avec la nomenclature élaborée en ce qui concerne l'affinage par motif de réclamation, elle correspond aux demandes faites lors des réunions de travail.

Question 4. Que pensez-vous du ciblage de titres concernés par la transmission des données notamment au regard des capacités opérationnelles des éditeurs des titres concernés ? (cf. 5)

Le ciblage des titres est pertinent si les éditeurs qui répondent exposent la réalité de leurs problèmes de distribution, mais non suffisant. En effet les informations communiquées par les éditeurs représentent les seuls cas où les lecteurs adressent des remontées directes aux éditeurs (ex : retard récurrent de distribution, non réception du journal). Dans certains cas les lecteurs n'adressent pas les réclamations à l'éditeur, et lorsque les problèmes de distribution se multiplient l'éditeur fait face à des désabonnements conséquents. Par ailleurs, les éditeurs répondants (11 participants pour la FNPS) regrettent l'absence de remontée directe des informations entre La Poste et l'Arcep en ce qui concerne le suivi des réclamations. La procédure est extrêmement chronophage et redondante, voire dissuasive, dans la mesure où les réclamations sont adressées à La Poste au moyen de La Station, sans garantie de réponse adéquate.

Question 5. Voyez-vous des points de vigilance particuliers quant à la lecture ou à l'interprétation des résultats publiés ? (cf.6)

Concernant les publications adressées hors limite de dépôt (HLD), la FNPS souhaite mettre en évidence la complexité de la chaîne logistique entre le départ pour impression et la réception des publications à La Poste pour distribution. Dans certains cas, les publications stationnent de manière inexpliquée entre l'impression, le routage et la prise en charge par La Poste sans que l'éditeur ne puisse intervenir et savoir où se situe ses publications, impactant le jour de distribution par les services postaux. Il est de ce fait indispensable que La Poste avertisse l'éditeur en temps réel, lors de prise en charge hors HLD, afin de pouvoir retracer la chaîne de responsabilité entre les différents prestataires.

Question 6. Que pensez-vous de la proposition de format de publication des résultats de l'Observatoire ? (cf. Annexe 3)

Nous n'avons rien à signaler, le formulaire étant conforme aux propositions de modification telle que formulée lors des réunions du Comité de suivi.

Question 7. L'Autorité invite les acteurs à faire part de toute autre observation relative à l'ensemble des éléments présentés dans la consultation publique.

Nous soulignons que la presse professionnelle est un des rares clients de La Poste qui souhaite rester dans la sacoche du facteur, toutes les autres formes de presse choisissant le mode de diffusion qui leur est le plus favorable (portage ou vente au numéro), laissant à La Poste la part la moins rentable de leur diffusion. Son activité est structurante pour La Poste, grâce à ses périodicités élevées (85 % de mensuels et trimestriels) et son mode de vente par abonnement, qui permettent à La Poste d'organiser et d'optimiser ses tournées.

En l'état, les nouveaux indicateurs retenus par l'Arcep ne permettent pas de répondre à l'ensemble des problématiques des éditeurs en terme de distribution postale. La filière reste engagée à poursuivre les travaux pour aboutir à des solutions concrètes, en réponse à la réalité de la distribution postale à l'échelle de l'ensemble du territoire, telle qu'observée par les éditeurs de presse et leurs clients : les abonnés.

A la lumière des nombreux échanges avec La Poste et l'Arcep et des difficultés à adresser les problématiques de distribution sans affaiblir le modèle économique de La Poste et des éditeurs, il paraîtrait intéressant d'effectuer une analyse comparative approfondie des modèles mis en œuvre à l'échelle européenne afin d'éclairer les évolutions éventuelles du modèle de distribution français.