

Réponse de La Poste à la consultation publique relative aux indicateurs de l'Observatoire de la qualité de la distribution de la presse abonnée

Le protocole portant réforme du service public de distribution de la presse pour 2022-2026 prévoit la création d'un Observatoire de la qualité de la distribution de la presse, rattaché à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). Cet Observatoire, couvrant à la fois la distribution postale et le portage, a pour mission de suivre, analyser et rendre compte de la qualité de service sur l'ensemble de la chaîne de distribution.

La Poste remercie l'Autorité pour la consultation publique lancée le 15 décembre 2025 relative aux indicateurs de l'Observatoire. Elle formule ci-après ses observations sur les propositions dans l'objectif de contribuer à la construction du dispositif au bénéfice de l'ensemble des acteurs de la filière et des abonnés.

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.

Pour répondre aux éléments soumis à consultation, La Poste formule ses observations concernant les trois indicateurs proposés pour l'Observatoire de la qualité de la distribution de la presse.

Propos liminaire

En propos liminaire, La Poste souhaite attirer l'attention de l'Arcep sur le fait que le dispositif proposé n'est pas pleinement assimilable à une mesure de qualité de service.

En effet, contrairement à la mesure des délais de distribution que La Poste applique pour évaluer le degré d'atteinte d'objectifs de qualité de service, le dispositif proposé par l'Observatoire ne restituera que des variations à la hausse ou à la baisse des taux de réclamation, sans possibilité de comparer le service rendu par les différents opérateurs.

Il ne répondrait donc que partiellement à l'objectif fixé par le protocole d'accord du 14 février 2022 qui prévoit un suivi unifié de la qualité de la distribution de la presse.

Le dispositif de mesure de la qualité de la distribution postale de la presse conserve donc toute sa valeur méthodologique et pratique.

S'agissant des trois indicateurs objets de la consultation :

- **Taux d'exemplaires non livrés par les éditeurs aux réseaux de distribution**

La Poste tient à préciser que les modalités de la distribution postale ne lui permettent pas de savoir si ses clients ont omis de lui livrer des exemplaires à distribuer.

Contrairement au portage, qui repose sur une liste de destinataires permettant de vérifier la quantité d'exemplaires reçus au regard de cette liste, la distribution postale consiste à distribuer l'ensemble des objets reçus aux adresses mentionnés sur ces objets. Il n'existe donc pas de distinction entre les volumes livrés et le nombre d'abonnés à distribuer.

Par ailleurs, à des fins de contrôle de l'exhaustivité du chiffre d'affaires, La Poste vérifie la cohérence des volumes livrés avec les volumes déclarés au moyen de contrôles par pesée et d'un poids unitaire moyen. Un comptage intégral n'est pas envisageable, tant d'un point de vue opérationnel (tenue des délais de traitement et de distribution) que d'un point de vue économique (surcoûts).

Par conséquent, La Poste ne pourra pas produire les données pour cet indicateur.

Enfin, La Poste suggère d'examiner l'opportunité de revoir la dénomination de certains indicateurs — notamment « le taux d'exemplaires non livrés par l'éditeur au réseau de distribution » — afin que ces libellés soient plus facilement compréhensibles pour l'ensemble des acteurs de la filière dont les abonnés.

- **Taux de réclamations des abonnés**

La Poste est favorable à l'adoption de cet indicateur.

- **Les livraisons hors délai**

La Poste se félicite que l'Observatoire ait retenu un indicateur permettant de mesurer le pourcentage des exemplaires remis hors délai ou non livrés par les éditeurs aux réseaux de distribution.

En effet, les réseaux de distribution sont le dernier maillon de la chaîne de production de la presse et ils ne portent pas la responsabilité des retards qui surviennent en amont, tout au long de la chaîne graphique et logistique.

La Poste souhaite par conséquent rappeler que, sur le plan postal, la qualité de la distribution de la presse est étroitement liée à la ponctualité de dépôts par les éditeurs ou leurs prestataires auprès des établissements postaux et aux conditions dans lesquelles les publications sont déposées. Les exemplaires de presse postés qui lui sont remis après les heures limites de dépôt affectent à la fois La Poste, le service rendu aux abonnés et la perception de ce service par les abonnés.

D'une part, les retards de livraison au dépôt concernent tous les types de flux (J+1 à J+7).

A titre d'illustration, sur le premier semestre de l'année 2025, La Poste a comptabilisé 67,1 millions d'exemplaires de presse (soit 23 %) déposés hors délai dans le réseau postal sur un total de 287,3 millions d'exemplaires.

S'agissant des flux urgents, ce sont en moyenne 7 % des quotidiens et 15 % des autres formes de presse urgente qui sont livrés sur les sites postaux après l'heure limite de dépôt.

Des chiffres équivalents ont également été observés en 2024.

Ce sont les retards concernant les flux compris entre J+1 et J+4 qui perturbent le plus le traitement et la distribution des envois par La Poste). De plus, le « rattrapage » des exemplaires reçus en retard entraîne des coûts supplémentaires, notamment des coûts de distribution urgente plus élevés et des coûts de traitement des réclamations.

D'autre part, ces retards de livraison affectent la satisfaction client. Ils sont souvent imputés à La Poste, alors qu'ils résultent d'incidents de production en amont.

La Poste est donc favorable à la production d'un indicateur dédié à la mesure des retards de remise des exemplaires par les éditeurs ou leurs prestataires auprès des réseaux de distribution. Cet indicateur permettra de rendre visibles les impacts de ces retards sur la chaîne globale de distribution de la presse.

– **Les propositions d'enrichissement de l'étude menée dans le cadre de l'Observatoire de la qualité de la distribution de la presse**

La Poste souligne qu'un encadrement méthodologique rigoureux est indispensable pour garantir des indicateurs homogènes, exploitables et comparables entre les modes de distribution.

Elle préconise en conséquence la mise en place d'un comité méthodologique qui serait chargé de garantir la méthodologie employée pour la collecte et le traitement des données, qui veillerait à la fiabilité des résultats produits et qui déterminerait la comparabilité des indicateurs entre les réseaux de distribution. Ce comité serait également chargé de définir la structure du panel des publications et des familles de presse contribuant aux travaux de l'Observatoire.

La Poste considère que les modalités de transmission des données par les contributeurs pourraient être simplifiées afin de faciliter l'exploitation et la publication des résultats. La Poste recommande à ce titre la mise en place d'un formulaire en ligne.

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 ?

La Poste estime que les différents indicateurs proposés constituent un ensemble pertinent pour le suivi de la qualité de la distribution.

Elle est favorable à la déclinaison de ces indicateurs à la maille régionale, dans l'impossibilité d'obtenir une représentativité statistique d'une maille départementale.

Ceci n'empêcherait pas d'examiner et d'analyser des situations locales qui le justifieraient (par exemple, au niveau d'un établissement ou d'une relation entre un déposant et une zone géographique infrarégionale).

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 ?

La Poste considère que la nomenclature des motifs de réclamations est globalement pertinente au regard de l'objectif de l'Observatoire.

Toutefois, l'analyse des réclamations traitées par le Service Client du Groupe La Poste montre que les abonnés assimilent fréquemment le retard de livraison et l'absence de livraison, qui sont pourtant deux situations bien distinctes mais qui peuvent être confondues par l'abonné.

Cette confusion résulte notamment de la diversité des délais de livraison choisis par les éditeurs de presse (J+1 à J+7).

Les attentes des abonnés sont plus élevées pour certaines catégories de publications. Pour la presse chaude (notamment les quotidiens), le retard de livraison a le plus souvent le même effet qu'une absence de réception.

Il conviendrait également de préciser la notion de retard de livraison en fonction de la périodicité du titre. Un retard de livraison d'une journée n'a pas le même effet selon que la publication est quotidienne ou mensuelle.

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 ?

La proposition visant à limiter le suivi à un panel restreint de publications (5 quotidiens nationaux, 10 quotidiens régionaux, 5 hebdomadaires, 5 mensuels, 5 bimestriels et 5 trimestriels), pose un problème de représentativité, à même d'affecter la pertinence des résultats produits.

Cette proposition s'apparente à un échantillon par volontariat, ce qui est, sur le plan statistique, une méthode à proscrire.

Il conviendrait de disposer d'un échantillon respectant la théorie des sondages aléatoires et la bonne couverture ainsi que la représentativité des titres sondés, avec, par exemple, un échantillon stratifié.

Cela suppose également que soient respecté l'ensemble de la méthodologie statistique, de la technique d'échantillonnage, du mode d'interrogation (questionnaire, transmission des données, qualification des données) et des méthodes d'estimations en regard des taux de réponses et de la méthode d'échantillonnage choisie.

La Poste considère comme indispensable d'élargir le panel de titres de publication et de soumettre sa construction au comité méthodologique (qu'elle propose dans la réponse à la question n°1). Ce dernier serait ainsi garant de la méthodologie employée dans ce cadre. La Poste propose également que ce comité méthodologique soit constitué de statisticiens, de personnes qualifiées et d'experts du secteur de la presse.

La Poste rappelle que la mesure de la qualité de la distribution postale de la presse, dont la réalisation est assurée par un institut spécialisé et indépendant, s'appuie sur un panel qui garantit la représentativité de l'ensemble des publications (cf. point sur la mesure de la qualité de la distribution postale en réponse à la question n°1).

Question 5.

Voyez-vous des points de vigilance particuliers quant à la lecture ou à l'interprétation des résultats publiés ?

Dans le cadre de la méthodologie prévue, La Poste recommande au minimum de pondérer les résultats « bruts » en fonction de la périodicité et de la couverture territoriale des publications. En effet, un titre distribué tous les jours sur l'ensemble du territoire est potentiellement sujet à plus de réclamations qu'un hebdomadaire ou un mensuel diffusé sur une zone géographique limitée, toutes choses égales par ailleurs (notamment un même nombre d'exemplaires distribués). Remarquons que cette pondération serait à ajuster si une technique d'échantillonnage aléatoire (elle-même embarquant une pondération spécifique) était mise en place, comme proposé plus haut.

La Poste souligne qu'une comparaison directe entre l'activité postale et celle des réseaux de portage doit s'apprécier dans le contexte inhérent à ces deux activités. La Poste traite les publications de plus de 4 000 titres distribuées sur l'ensemble du territoire (environ 600 millions d'exemplaires par an), tandis que les réseaux de portage opèrent sur un périmètre plus restreint tant en nombre de titres et de publications qu'en couverture géographique.

Question 6.

Que pensez-vous de la proposition de format de publication des résultats de l'Observatoire ?



La Poste n'a pas de remarque sur le format de publication des résultats de l'Observatoire qui lui paraît adapté aux besoins de restitution des indicateurs.