

Contribution du SEPM à la Consultation publique relative aux indicateurs de l'« Observatoire de la qualité de la distribution de la presse abonnée »

Février 2026

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)

Dans l'objectif d'analyser plus finement les disparités de la distribution, notamment postale, le SEPM avait exprimé le souhait de disposer d'une maille géographique plus précise que le niveau départemental, en privilégiant le code postal. Cette approche reposait sur le principe selon lequel chaque réclamation étant rattachée à un abonné, l'information relative au code postal est nécessairement disponible. À cette fin, lors des travaux préparatoires, le SEPM avait adapté le fichier de collecte afin de permettre la remontée de cette donnée par ses adhérents. Toutefois, en pratique, un seul adhérent a été en mesure de transmettre cette information.

En pratique, le niveau Code Postal est disponible, à minima, chez tous les éditeurs utilisant l'outil Magellan, et si un seul adhérent a transmis l'information mais c'est une donnée qui est facilement récupérable

Nous préconisons donc de permettre aux éditeurs de renseigner au niveau du Code Postal en laissant la possibilité de renseigner au niveau Départemental pour les éditeurs qui ne peuvent remonter que ce niveau de détail.

Cette approche permettrait à terme d'identifier avec une plus grande précision les zones géographiques présentant des dysfonctionnements de distribution.

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 nomenclature proposée apparaît, sur le plan théorique, pertinente. Néanmoins, si cette nomenclature peut être intégrée par certains éditeurs, directement ou au prix de développements spécifiques, elle ne semble pas adaptée à l'ensemble des acteurs, dont tous ne sont pas en capacité de fournir ce niveau de détail.

Par ailleurs, la distinction entre les deux premières catégories peut s'avérer délicate au moment de l'enregistrement des réclamations par les services clients car certains éditeurs ne disposent que d'une catégorie d'enregistrement mélangeant retard et non-réception.

En pratique, ce recueil déclaratif laisse une marge d'interprétation importante, susceptible d'entraîner des variations significatives dans la manière dont les réclamations sont qualifiées et enregistrées par les éditeurs en fonction du détail disponible dans leur propre nomenclature.

Malgré ces réserves, il apparaît que les catégories présentées semblent les seules envisageables à ce stade mais leur analyse devrait être réalisée avec précaution.

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

Le ciblage des titres apparaît indispensable, en particulier afin de s'appuyer sur des volumes de diffusion suffisamment importants pour produire des indicateurs statistiquement représentatifs. Les adhérents du SEPM éditant des publications grand public à forte diffusion sont en mesure de répondre à cet objectif et de fournir les données attendues.

Nous souhaitons toutefois attirer l'attention sur un point de vigilance concernant les publications hebdomadaires distribuées en J+1 ou J+2. Pour ces titres, le jour de distribution constitue un facteur déterminant de la qualité de service. Or, aucun adhérent du SEPM n'est censé être livré le samedi, journée pourtant identifiée comme particulièrement sensible en matière de distribution. Dans ce contexte, les seuils envisagés pourraient conduire à ne retenir que des publications n'ayant pas vocation à être distribuées le samedi, ce qui risquerait de sous-estimer les variations de la qualité de la distribution observées au cours de la semaine.

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

Des précisions doivent être apportées quant aux modalités de recueil des données :

- Il convient de veiller à ce que les éditeurs renseignent l'ensemble des départements, y compris ceux pour lesquels aucune réclamation n'a été enregistrée, afin de disposer d'une vision exhaustive de la distribution et de garantir la cohérence des indicateurs produits.
- La temporalité du recueil doit également être clairement définie. En effet, une réclamation peut être comptabilisée soit parce qu'elle est rattachée à une parution relevant de la période considérée, soit parce qu'elle a été reçue au cours de cette période tout en concernant une parution antérieure. Une clarification de ce point est indispensable afin d'assurer l'homogénéité des données transmises.

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

Un focus spécifique devrait être consacré aux hebdomadaires distribués le samedi (cf. infra).

Par ailleurs, pour chaque périodicité, des précisions relatives aux volumes cumulés des titres pris en compte dans le calcul des indicateurs devraient être publiées, afin d'en permettre une lecture éclairée et d'en apprécier la pertinence.

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.

Le SEPM déplore les entorses répétées au protocole de 2022, lesquelles ont conduit les éditeurs de presse à perdre toute confiance dans ses signataires.

S'agissant de l'Observatoire, sa mise en place n'a débuté qu'en 2024, alors même que sa publication était prévue dans un délai de six mois suivant la signature du protocole intervenue en février 2022. Cet élément central des engagements du protocole aurait dû constituer le socle des échanges engagés au printemps 2024. En son absence, la question de la qualité de service demeure un dialogue peu constructif avec La Poste, celle-ci opposant ses propres indicateurs aux éditeurs, lesquels font face à des critiques récurrentes et à un mécontentement croissant de leurs abonnés, dans un contexte de dégradation perçue du service postal.