

La régulation postale en 2012

Rapport public d'activité de l'ARCEP 2012
Extraits



Le marché postal

La régulation postale en 2012	3
1. Panorama des marchés postaux en France en 2012	3
1.1. Le marché dans son ensemble	3
1.2. Les opérateurs d'un marché totalement ouvert à la concurrence	4
1.3. Le marché du routage	5
2. Le service universel postal	6
2.1 L'évolution du service universel postal	6
2.2 La qualité de service	7
2.3 Les tarifs en 2012 et l'encadrement tarifaire	11
2.4 Les instruments de contrôle des prestations de service universel	14
3. Les améliorations législatives proposées par l'Autorité	14
3.1 Le cachet postal	15
3.2 La lettre recommandée	16
4. Les consommateurs	16
4.1 Le traitement des réclamations	16
4.2 Le comité des consommateurs postal	17
5. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire	18
5.1 Le calcul du coût net par l'ARCEP	18
5.2 La compensation dont bénéficie La Poste	19
6. Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP)	19
6.1 Le coût du service universel postal	19
6.2 La comptabilité réglementaire	19
6.3 La protection du consommateur	20
6.4 Les indicateurs de marché	20
6.5 L'accès au réseau postal	20
Les chiffres clé du marché des services postaux en 2012	21

La régulation postale en 2012

1. Panorama des marchés postaux en France en 2012

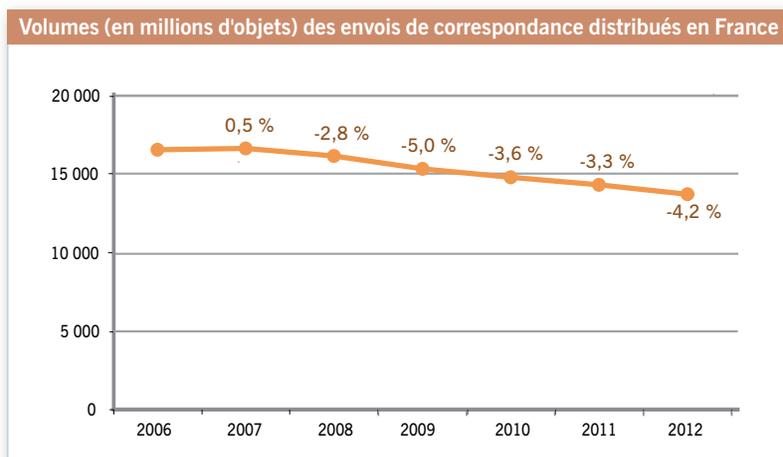
1.1 Le marché dans son ensemble

a) Les envois de correspondance distribués en France

En 2012, le marché des envois de correspondance - c'est-à-dire des plis de moins de 2 kg - a représenté un revenu de 7,2 milliards d'euros, en baisse de 3,6 % par rapport à l'année 2011. Les volumes correspondants s'élevaient à 13,7 milliards d'objets, en baisse de 4,2 % par rapport à 2011.

La baisse des volumes observée en 2012 est plus importante que celle observée ces dernières années. Sur les cinq dernières années, la baisse moyenne annuelle des volumes est de l'ordre de 3,8 %.

Le marché de la publicité adressée (environ 20 % du marché en valeur et 30 % en volume) connaît une baisse plus significative (6,4 % en valeur et 7,8 % en volume) que celui des autres envois de correspondance (2,9 % en valeur et 2,6 % en volume).



Source : ARCEP.

Revenus (en millions d'euros HT) des envois de correspondance en France

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012
Publicité adressée	1 657	1 646	1 491	1 482	1 475	1 381	- 6,4%
Autres envois de correspondance	6 924	6 666	6 346	6 123	6 007	5 834	- 2,9%
Total des envois de correspondance	8 581	8 312	7 837	7 605	7 482	7 215	- 3,6%
dont secteur réservé	6 269	6 170	5 859	5 721	-	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2011, enquête avancée pour 2012, estimation provisoire.

Volumes (en millions d'objets) des envois de correspondance distribués en France

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012
Publicité adressée	4 795	4 733	4 419	4 347	4 271	3 938	- 7,8%
Autres envois de correspondance	11 821	11 419	10 928	10 454	10 047	9 784	- 2,6%
Total des envois de correspondance	16 616	16 152	15 347	14 801	14 319	13 721	- 4,2%
dont secteur réservé	13 789	13 470	12 780	12 243	-	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2011, enquête avancée pour 2012, estimation provisoire.

b) Le courrier exporté

En 2012, avec 364 millions de plis (soit 383 millions de revenus), les flux de correspondance reculent d'environ 1,5% par rapport à 2011, soit une perte d'environ 6 millions de plis. Près de 8 objets exportés sur 10 le sont à destination de l'Union européenne.

Revenus (en millions d'euros HT) et volumes (en millions d'objets) de l'export

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012
Revenus	398	392	376	391	380	383	+ 0,8%
Volumes	462	468	436	413	370	364	- 1,5%

Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2011, enquête avancée pour 2012, estimation provisoire.

1.2 Les opérateurs d'un marché totalement ouvert à la concurrence

a) Les opérateurs postaux autorisés par l'ARCEP

Conformément à la directive européenne postale¹ de 1997, la loi du 9 février 2010² a entièrement ouvert le secteur postal à la concurrence en France. Depuis le 1^{er} janvier 2011, l'ensemble du marché postal est accessible aux prestataires de services postaux alternatifs.

L'entrée sur le marché requiert, pour une entreprise souhaitant exercer une activité postale, d'être titulaire d'une autorisation délivrée par l'Autorité. L'instruction des demandes d'autorisation peut donner lieu à des visites sur site.

Au-delà de l'attribution des autorisations, l'Autorité est en contact régulier avec l'ensemble des prestataires postaux. L'évolution des opérateurs est notamment suivie à travers la publication annuelle de l'observatoire statistique des activités postales.

1 - Directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 modifiée.

2 - Loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

Depuis juin 2006, l'Autorité a délivré 43 autorisations. Au 31 décembre 2012, 32 opérateurs autorisés étaient en activité sur le marché postal :

- 21 prestataires de services postaux d'envois de correspondance domestique incluant la distribution ;
- 10 prestataires de services postaux d'envois de correspondance transfrontalière sortante ;
- La Poste, titulaire d'une autorisation à la fois sur la distribution domestique d'envois de correspondance et pour le courrier transfrontalier sortant.

b) Les autorisations délivrées en 2012

■ En 2012, 5 nouvelles autorisations d'exercice de **l'activité de distribution de courrier en France** ont été délivrées (Optimum mail, Neopress, Modulo, Mediapost et Colis privé), et une cessation d'activité a été constatée. Parmi ces nouvelles autorisations, 2 ont été accordées sur l'ensemble du territoire métropolitain : Colis Privé, issu de la société Adrexo-colis, et Mediapost, filiale du groupe La Poste.

Outre La Poste, le principal opérateur domestique en 2012 est Adrexo, dont le métier d'origine est la distribution de publicité non adressée et celle des journaux gratuits. Son activité postale couvre la presque totalité du territoire métropolitain. Les autres opérateurs sont généralement des PME, implantées localement, qui proposent diverses prestations postales, dont la distribution d'envois de correspondance.

■ Concernant **le marché du courrier transfrontalier** sortant, aucune demande d'autorisation n'a été déposée en 2012.

Les principaux opérateurs en activité sont, parallèlement à La Poste, des filiales d'opérateurs historiques étrangers (Allemagne, Pays-Bas, Suisse, Royaume-Uni, Belgique) ou l'opérateur lui-même, comme la poste autrichienne.

On peut aussi relever la présence d'IMX-France et d'Optimail-Solutions, deux opérateurs privés français.

Comment être autorisé à délivrer un service postal ? L'ARCEP publie un guide pour aider les candidats à constituer leur dossier

A la suite d'une consultation publique, l'ARCEP a publié, en juillet 2012, un guide « relatif à la demande d'autorisation pour délivrer un service postal », afin de faciliter les demandes auprès de l'Autorité.



En effet, au vu des autorisations délivrées depuis 2006, il est apparu que les candidats pouvaient rencontrer des difficultés dans la constitution de leur dossier :

- aucun dossier d'autorisation n'était parvenu complet au premier envoi ;
- des échanges étaient nécessaires avec les candidats pour les aider à constituer leur dossier ;
- le périmètre des activités nécessitant une autorisation suscitait souvent des demandes de précision.

Ces difficultés semblaient notamment liées à la diversité des textes applicables. Sur la base des autorisations accordées au second semestre 2012, il apparaît que la publication de ce guide, document unique qui consolide les différents textes, a apporté une simplification de la procédure.

1.3 Le marché du routage

Après la publication, en 2011, de l'étude réalisée par le cabinet BASIC sur le marché du routage, l'ARCEP a mené une série d'entretiens avec le syndicat des entreprises de logistique de communication écrite directe (SELCED) pour prolonger son analyse sur le fonctionnement du secteur. A cette occasion, les services de l'ARCEP ont visité les sites de production de plusieurs prestataires.

Les échanges ont notamment porté sur :

- l'activité de routage des envois postaux, marquée par des relations asymétriques, dans lesquelles

La Poste dispose d'un fort pouvoir de négociation vis-à-vis des routeurs ; elle est ainsi en mesure d'imposer ses exigences techniques et financières aux prestataires, par exemple en matière de spécifications techniques ou de cautionnement ; elle a également cherché à renforcer le lien contractuel l'unissant au donneur d'ordre, en identifiant individuellement les émetteurs associés à chaque campagne ;

- l'exonération de TVA dont bénéficient les prestations du service universel, qui conduit les routeurs à avoir recours au régime des débours³, pour éviter de facturer de la TVA à leurs clients sur ces prestations ; ce régime implique cependant des contraintes pour les routeurs, qui doivent agir comme mandataires de l'émetteur.

Les acteurs du routage observent que La Poste n'offre pas d'accès à son réseau de distribution, c'est-à-dire la possibilité d'un dépôt au plus près de la distribution associée à des remises tarifaires.

Du fait de la grande asymétrie existant entre La Poste et les routeurs et des risques de pratiques anticoncurrentielles liées à la présence des filiales de La Poste sur cette activité, l'ARCEP continuera à suivre avec attention les développements de ce segment de marché.

2. Le service universel postal

2.1 L'évolution du service universel postal

a) Le développement de la « lettre verte » et la disponibilité de l'offre prioritaire

■ Le développement de la « lettre verte »

La lettre verte, offre en J+2, commercialisée par La Poste depuis le 1^{er} octobre 2011, a représenté en 2012 un volume d'un peu moins de 800 millions d'objets. La lettre prioritaire (acheminement en J+1) reste prépondérante avec un volume près de 5 fois plus élevé.

■ Le contrôle de la disponibilité de l'offre prioritaire en bureau de poste

Constatant, après le démarrage de la commercialisation de la lettre verte, un risque de réduction de l'accès à l'offre prioritaire (timbre rouge), l'Autorité avait ouvert en 2011 une enquête administrative⁴ portant sur les conditions de commercialisation du courrier égrené. Cette enquête a été close⁵ en 2012 et l'Autorité a engagé des échanges avec La Poste pour que cette dernière remédie aux anomalies relevées.

La Poste a pris différents engagements, notamment celui d'assurer la mise à disposition de carnets de timbres rouges dans un automate dès lors qu'un bureau compte plus d'un automate, de mettre à jour le « menu » des automates pour assurer une exposition identique de la lettre prioritaire et de la lettre verte, ainsi que de mettre en place des « visuels » clairs pour les envois préaffranchis.

L'ensemble de ces engagements a été mis en œuvre au 1^{er} décembre 2012. Lors des échanges sur la bonne mise en œuvre de ces engagements, La Poste a rappelé qu'elle « met tout en œuvre pour que l'ensemble des produits relevant du service universel postal de la gamme soit disponible en point de contact postal, tant aux guichets qu'aux automates. Une attention particulière est portée dans ce cadre à la disponibilité des timbres rouges (lettre prioritaire).

Par ailleurs, conformément à l'engagement pris auprès de l'Autorité, depuis le 1^{er} décembre 2012, un automate délivre des carnets de timbres prioritaires dans l'ensemble des bureaux de poste disposant d'au moins deux automates. Une signalétique particulière indiquant le type de carnets fourni par chaque automate est en cours de déploiement.

Afin d'améliorer encore la connaissance par les clients des différentes offres d'affranchissement disponibles, La Poste réalisera, très prochainement, une campagne d'information sur les différentes modalités de mise à disposition de l'ensemble de sa gamme. »⁶

3 - Le régime fiscal des débours permet aux intermédiaires de ne pas soumettre à la TVA les sommes que leur remboursent leurs mandants sous certaines conditions (article 267 II-2° du code général des impôts).

4 - [Décision n° 2011-1246 en date du 20 octobre 2011.](#)

5 - [Décision n° 2012-0156 en date du 2 février 2012.](#)

6 - Courrier de Jean-Paul Bailly, PDG de La Poste, à Jean-Ludovic Silicani, en date du 28 janvier 2013.

En ce qui concerne la distribution en automate, La Poste a en outre indiqué « [...] engager des discussions avec les fabricants d'automates pour que les nouveaux modèles qui seront commandés à l'issue des prochains appels d'offres puissent distribuer les deux types de carnets de timbres. »

b) L'envoi d'objets de faible valeur

En décembre 2011, l'Autorité a prononcé une sanction pécuniaire⁷ d'un million d'euros à l'encontre de La Poste en raison de l'absence, au sein du service universel, d'offre à un tarif abordable, c'est-à-dire proche de celui de la lettre prioritaire, permettant l'acheminement d'envois postaux, autres que les correspondances, pesant moins de 2 kg et dont l'épaisseur est supérieure à 2 cm.

Début 2013, La Poste a transmis à l'Autorité un dossier comprenant un projet de modification des caractéristiques de l'offre « Mini-Max » consistant à en aligner les tarifs sur ceux de la lettre prioritaire et à l'étendre aux objets de 1 à 2 kg (au tarif de 5,75 euros) et allant jusqu'à 2,5 cm d'épaisseur (contre 2 cm aujourd'hui).

L'ARCEP a considéré⁸ qu'il s'agissait d'une amélioration mais qu'elle était insuffisante car elle ne permettait pas de répondre aux lacunes relevées par l'Autorité concernant l'absence d'une offre d'envoi d'objet de faible valeur à un tarif abordable, et qu'il convenait, en tout état de cause, s'agissant d'une évolution de l'offre de service universel, de la soumettre au ministre chargé des postes.

c) L'évolution de la lettre recommandée

La Poste a saisi l'ARCEP et la ministre chargée des postes d'une évolution du catalogue du service universel visant à modifier, à compter du 1^{er} juillet 2013, le délai d'acheminement indicatif de la lettre recommandée qui deviendrait un produit non prioritaire, c'est-à-dire n'ayant pas vocation à être distribué le jour ouvrable suivant le jour de son dépôt. A cette occasion, La Poste s'est engagée à une amélioration du niveau de qualité et de fiabilité de la lettre recommandée et à atteindre un

taux de distribution de 95 % en J+2 d'ici à 2015. L'ARCEP a rendu un avis favorable⁹ à cette modification du catalogue des prestations relevant du service universel portant sur des envois égrenés, sous réserve que :

- la qualité de distribution de la lettre recommandée en J+1 soit maintenue à un niveau comparable à celui actuellement constaté ;
- cette évolution intervienne simultanément à la modification des supports de recommandation disponibles en bureau de poste visant à supprimer la mention « lettre prioritaire » et à la remplacer par un engagement de distribution en J+2 ;
- le catalogue du service universel au 1^{er} juillet 2013 fasse apparaître explicitement le délai indicatif d'acheminement des avis de réception.

La Poste s'est engagée sur plusieurs améliorations concernant les avis de réception :

- la modernisation des supports de recommandation des lettres recommandées permettra la mécanisation du traitement des avis de réception et par conséquent une amélioration de leur délai d'acheminement ;
- le délai indicatif d'acheminement des avis de réception sera fixé dans le catalogue du service universel dès le 1^{er} juillet 2013 ;
- un indicateur des délais d'acheminement des avis de réception sera mis en place ; les résultats de cette mesure seront rendus publics dans le tableau de bord du service universel dès 2014.

2.2 La qualité de service

a) Le tableau de bord du service universel postal

Le CPCE confie à l'ARCEP une mission générale de suivi du service universel en précisant que celle-ci « *veille au respect, par le prestataire du service universel [...] des obligations résultant des dispositions législatives et réglementaires afférentes à l'exercice du service universel [...]* ».

A la demande de l'ARCEP, La Poste publie ainsi chaque année, depuis 2006, [un tableau de bord](#) du service

7 - [Décision n° 2011-1453, en date du 20 décembre 2011.](#)

8 - [Avis n° 2013-0217, en date du 12 février 2013.](#)

9 - [Avis n° 2012-1352, en date du 11 décembre 2012.](#)

universel postal dont le contenu est revu régulièrement avec les associations de consommateurs. La liste des indicateurs qui figurent dans ce tableau de bord s'est élargie, année après année, et couvre désormais une part importante des besoins d'information des utilisateurs.

En 2012, l'Autorité a mené une consultation publique pour s'assurer de la pertinence et de la cohérence des informations demandées au regard des besoins des utilisateurs. L'Autorité a reçu des réponses de l'association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC), de l'association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC), de la confédération syndicale des familles (CSF), de particuliers et du groupe La Poste.

Au regard des réponses reçues, l'Autorité a préconisé dans [sa synthèse](#) que La Poste élargisse les informations publiées dans le tableau de bord du service universel en ce qui concerne les réclamations, en découpant le nombre de réclamations par niveau (1^{er} niveau, recours, médiation), ce qui constitue une indication intéressante sur la qualité des réponses données par La Poste au premier niveau.

L'ARCEP a également estimé utile que La Poste mette à disposition du public les données sur les boîtes aux lettres, à un niveau élémentaire et selon les principes de l'ouverture des données (« open data »). Ces données ainsi mises à disposition pourraient idéalement s'inscrire au niveau de la boîte aux lettres et comporter sa géolocalisation et, notamment, son heure de levée.

b) La mesure de la qualité de service

■ Le cadre général relatif à la mesure de la qualité du service universel postal

Pour évaluer de façon satisfaisante la qualité des services postaux, les mesures de qualité des principales prestations du service universel sont effectuées conformément à des normes élaborées par le comité européen de normalisation (CEN), sous mandat de la Commission européenne.

En particulier, la norme EN 13850 organise la mesure des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire, en principe distribué en J+1. Le système de mesure prévu par cette norme repose sur l'envoi de courriers test par des panélistes indépendants de l'opérateur postal. Cette mesure doit être menée par un organisme indépendant de l'opérateur postal – actuellement, l'institut de sondage IFOP en France.

La norme EN 13850 prévoit également qu'un audit périodique soit mis en œuvre pour contrôler ce dispositif de mesure. Cet audit doit être réalisé par un auditeur, indépendant à la fois de l'opérateur postal et de l'organisme de mesure, chargé de vérifier que le système de mesure respecte les exigences de la norme. L'auditeur, s'il est sélectionné par l'opérateur postal, doit toutefois être approuvé par l'autorité de régulation nationale – en l'occurrence l'ARCEP en France.

L'Autorité a publié, en 2012, une recommandation relative aux modalités de mise en œuvre de l'audit de mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire ainsi que de la lettre verte¹⁰.

■ L'application de ce dispositif de mesure de la qualité en France

La Poste, opérateur chargé du service universel en France, met en œuvre la mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire conformément à la norme EN 13850. La Poste applique cette même norme à la mesure de qualité de service de la lettre verte, ce qui va au-delà des exigences réglementaires.

Par ailleurs, si la norme EN 13850 prévoit qu'en cas de force majeure empêchant le prestataire postal d'exercer son activité (des intempéries par exemple), les jours correspondants peuvent être neutralisés de la mesure, La Poste a fait le choix, à la suite de travaux préliminaires avec l'ARCEP, de ne pas recourir à cette possibilité, ce qui accroît la confiance et la crédibilité attachées aux résultats.

¹⁰ - Modalités de mise en œuvre de l'audit de mesure de la qualité de service de la lettre prioritaire et de la lettre verte.

Un audit général de la mesure de qualité de service sera réalisé en 2013 pour la lettre prioritaire ainsi que pour la lettre verte qui est un produit nouveau du service universel dont la mesure n'a pas encore été contrôlée.

Conformément à la norme et à la recommandation publiée par l'Autorité, cette dernière s'assurera que l'auditeur choisi par La Poste présente des garanties d'indépendance suffisantes et un niveau d'expertise adapté pour la réalisation de cet audit ; elle adoptera, le cas échéant, une décision d'approbation.

c) La qualité de service en 2012

■ Les délais d'acheminement du courrier

Les délais d'acheminement de la lettre prioritaire se sont réduits en 2012. Le taux de distribution en J+1 est désormais proche de 88 %. Ce niveau est supérieur à l'objectif de qualité de service fixé par le ministre à 85 %.

Pour la première fois, ont été publiés les chiffres de qualité de service de la lettre verte, commercialisée depuis l'année 2011. Le niveau est conforme à ce qui était attendu en 2012 pour ce produit en phase de démarrage, avec un taux en J+2 proche de 93 %.

Les délais d'acheminement du courrier								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012
Lettres prioritaires								
% distribué en J+1	81,2%	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%	+ 0,6 pt
% distribué en J+2	96,2%	96,3%	96,8%	96,8%	96,0%	97,5%	97,8%	+ 0,3 pt
% distribué en J+3	-	-	-	-	-	99,2%	99,4%	+ 0,2 pt
Lettres vertes								
% distribué en J+2	-	-	-	-	-	-	92,8%	
Courrier transfrontière import								
% distribué en J+3	95,9%	95,5%	97,0%	95,7%	92,7%	96,0%	95,8%	- 0,2 pt
% distribué en J+5	99,3%	99,1%	99,5%	99,3%	98,7%	99,3%	99,2%	- 0,1 pt
Courrier transfrontière export								
% distribué en J+3	94,0%	94,8%	95,4%	94,4%	90,4%	93,6%	94,2%	+ 0,6 pt
% distribué en J+5	98,7%	98,8%	99,0%	98,7%	99,6%	98,4%	98,8%	+ 0,4 pt

Source : La Poste.

■ Les délais d'acheminement de la lettre recommandée

De la même manière, les délais d'acheminement de la lettre recommandée se sont sensiblement réduits en 2012 : le taux de distribution en J+2 est désormais proche de 95% (contre 92,5% en 2011).

Cette amélioration de la qualité de service des lettres recommandées s'inscrit dans la continuité des travaux importants initiés en 2011 à la demande de l'ARCEP pour que la qualité de ce produit soit améliorée et qu'elle fasse l'objet d'une mesure fiable.

Les délais d'acheminement et la fiabilité de la lettre recommandée							
	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012	
Délais d'acheminement							
% distribué en J+2	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%	+ 2,2 pts	
Fiabilité							
% distribué en J+7	99,6%	99,7%	99,6%	99,8%	99,9%	+ 0,1 pt	

Source : La Poste.

■ **Les délais d'acheminement des « Colissimo guichet »**

Les colis mesurés sont les Colissimo guichet, c'est-à-dire les colis vendus à l'unité et déposés au guichet des points de contact de La Poste. Ils correspondent aux envois des particuliers et des petits professionnels. Le délai d'acheminement contractuel est en J+2. La Poste

engage sa responsabilité en cas de retard en adressant à l'expéditeur un bon pour un nouvel envoi gratuit si le délai d'acheminement n'est pas respecté. Le pourcentage de Colissimo distribués au delà de J+4 correspond à un objectif de délai d'acheminement excessif.

Les délais d'acheminement et la fiabilité des Colissimo								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012
Délais d'acheminement								
% distribué en J+2	84,1%	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%	+ 1,1 pt
Délai excessif (au-delà de J + 4)								
% délai excessif	-	1,4%	1,3%	1,1%	1,7%	1,0%	0,8%	- 0,2 pt

Source : La Poste.

■ **Le nombre de boîtes aux lettres et les heures limite de dépôt**

Les chiffres publiés par La Poste montrent, depuis maintenant deux ans, une diminution du nombre de boîtes aux lettres en France. Cette tendance s'explique, selon La Poste, en premier lieu, par une meilleure comptabilisation de ces boîtes aux lettres dont le nombre avait pu, auparavant, être surestimé et, en second lieu, par une politique de rationalisation substituant des

boîtes de petite contenance par un nombre plus restreint de boîtes de plus grande capacité.

Le nombre de boîtes aux lettres relevées avant 13h00 a diminué de plus de 7 000. A l'inverse, le nombre de boîtes aux lettres relevées au delà a augmenté. En particulier, le nombre de boîtes aux lettres relevées après 16h00 a augmenté de l'ordre de 900.

Nombre de boîtes aux lettres et répartition en fonction des heures de dépôt						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012
Nombre de boîtes aux lettres	149 793	149 208	148 366	144 610	141 646	- 2 964
- dont relevées à 13h00 ou avant	119 788	119 913	119 950	117 669	110 625	- 7 044
	80,0%	80,4%	80,8%	81,4%	78,1%	- 3,3 pts
- dont relevées à 16h00 ou avant	142 267	141 795	141 152	137 757	133 855	- 3 902
	95,0%	95,0%	95,1%	95,3%	94,5%	- 0,8 pt

Source : La Poste.

■ **Les réclamations**

La Poste maintient un taux de réponse sous 21 jours de l'ordre de 99% pour les réclamations qui lui sont adressées.

Les réclamations maintenues au second niveau (recours devant les services de La Poste) représentent moins de 1%.

Statistiques concernant le traitement des réclamations								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2011-2012
Nombre de réclamations courrier								
Nombre de réclamations au 1 ^{er} niveau	591 252	417 237	446 751	627 812	862 538	926 872	886 811	- 40 061
pour 100 000 objets	3	2	3	4	6	7	8	-
Nombre de réclamations au 2 nd niveau	-	-	-	-	-	-	8 046	-
Réponses								
Réponses données dans un délai de 21 jours	90,0%	97,0%	97,7%	95,3%	99,0%	99,2%	98,9%	- 0,3 pt
Réponses données dans un délai de 30 jours	94,0%	98,7%	99,0%	98,0%	99,4%	99,6%	-	-
Indemnisation								
Réclamations donnant lieu à indemnisation	7,7%	9,0%	10,4%	14,6%	13,7%	12,9%	13,8%	+ 0,9 pt

Source : La Poste.

2.3 Les tarifs en 2012 et l'encadrement tarifaire

a) Les évolutions de tarifs

■ Evolution en 2012

En 2012, les tarifs des prestations relevant du service universel ont augmenté en moyenne de 1,2 %¹¹. Cette hausse est inférieure à l'inflation (2,0 %).

Contrairement aux années précédentes, les offres d'envoi de courrier, en particulier les offres d'envoi égrené¹², n'ont pas connu de hausse. Seules les offres de colis et de presse ont connu une augmentation en 2012.

En effet, au 1^{er} mars 2012, La Poste a augmenté en moyenne de 2 % les tarifs de son offre Colissimo, dont 2,6 % pour les envois métropole et intra-DOM vendus en guichet. Le tarif de la première tranche de poids 0-500 g est ainsi passé de 5,60 à 5,70 euros.

Concernant les offres outre-mer et internationale, les marges significatives constatées ont conduit l'Autorité à rendre un avis¹³ défavorable sur les augmentations tarifaires envisagées par La Poste. Après en avoir pris connaissance, cette dernière a suspendu toute hausse en 2012.

Evolution annuelle des tarifs moyens du service universel								
	2009	2010	2011	2012	Moyenne 2009-2012	Hausses tarifaires intervenues en 2012		
Courrier égrené timbre-poste	1,7%	2,0%	3,3%	1,6%	2,1%			
Courrier égrené entreprise	1,7%	1,6%	2,0%	0,7%	1,5%			
Courrier relationnel	1,0%	0,3%	1,7%	1,6%	1,1%			
Courrier publicitaire	0,8%	0,1%	1,7%	1,6%	1,1%			
Colis	3,4%	1,4%	2,3%	2,1%	2,3%	mars	2,0%	
Autres (presse, services, international...)	2,5%	1,9%	2,1%	0,4%	1,7%	juin	4,3%*	
Panier global	1,5%	1,1%	2,1%	1,2%	1,5%	-	-	

Source : ARCEP.

* Concerne uniquement la presse.

11 - Augmentation en année N calculée sur la base des tarifs de l'année N - 1. Le résultat peut donc différer des augmentations tarifaires calculées pour l'appréciation du respect de l'encadrement tarifaire, qui se fondent sur les trafics de l'année N - 2.

12 - Offres d'envoi à l'unité, affranchies par timbre-poste, vignette ou machine, utilisées principalement par les particuliers ou les petits professionnels.

13 - Avis n° 2012-0206, en date du 14 février 2012.

■ Hausses tarifaires en 2013

L'ARCEP a rendu un avis favorable¹⁴ à l'augmentation des tarifs du courrier national et international au 1^{er} janvier 2013. Cette hausse, de 2,9 % pour les envois nationaux et de 1,8 % pour les envois internationaux, fait suite à une stabilité des tarifs en 2012. Pour les envois nationaux, la hausse est de 3,5 % pour les envois à l'unité, et de 1,9 % pour les envois en nombre.

A cette occasion, l'écart entre le tarif de la première tranche de poids de la lettre prioritaire et le tarif correspondant de la lettre verte a été porté à 5 centimes (0,63 euro pour la lettre prioritaire contre 0,58 euro pour la lettre verte). Cette meilleure différenciation entre la lettre prioritaire, distribuée normalement le lendemain du jour de dépôt, et la lettre verte, distribuée normalement le surlendemain, répond aux attentes de l'ARCEP exprimées dans le dispositif d'encadrement tarifaire. Associée à une bonne information des consommateurs (à laquelle l'Autorité est vigilante), cette mesure permet un choix de l'offre la plus adaptée.

L'Autorité a également rendu un avis sur les évolutions tarifaires et fonctionnelles des offres d'envoi d'objet relevant du service universel, envisagées par La Poste au 1^{er} mars 2013 :

- un avis favorable sur l'offre « Colissimo guichet » (envoi métropole et intra-DOM) ;
- un avis favorable à la condition que les hausses moyennes soient comparables à celles du « Colissimo guichet » pour l'offre « Colissimo outre-mer ».

Après avoir pris connaissance de l'avis de l'ARCEP, La Poste a indiqué s'y conformer en modifiant son projet concernant l'offre « Colissimo outre-mer » pour que son évolution tarifaire moyenne soit comparable à celle de l'offre « Colissimo guichet ».

L'ensemble de ces hausses s'inscrit dans la trajectoire fixée par l'encadrement tarifaire. Elle conduit à une augmentation du prix moyen du service universel de 2,8% en 2013.

b) L'encadrement tarifaire

■ La situation de l'encadrement tarifaire en 2012

L'ARCEP décide des caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel. L'encadrement applicable pour l'année 2012 résulte de la prolongation du dispositif défini sur la période 2009-2011 : il s'agit donc de la dernière année de l'encadrement.

Ce dispositif a été complété d'un encadrement spécifique à l'offre lettre verte, fixé à inflation plus 0,3%, de manière à intégrer ce nouveau produit dans le dispositif d'encadrement.

- Pour l'ensemble des produits du service universel (panier global), dont l'encadrement est fixé à inflation plus 0,3 % sur la période 2009-2012, l'augmentation autorisée était de 2,7 %, compte tenu du solde des années précédentes. L'augmentation tarifaire effective, de 1,3 %, est conforme à l'encadrement.
- Pour le panier restreint des envois égrenés à l'usage des entreprises (sous-panier), dont l'encadrement est fixé à l'inflation, l'augmentation autorisée était de 1,4%, compte tenu également du solde des années précédentes. L'augmentation tarifaire effective, de 0,7%, est conforme avec l'encadrement.
- Pour l'encadrement spécifique à la lettre verte, fixé à 2,0 %, La Poste n'a procédé à aucune augmentation tarifaire en 2012.

La Poste n'a donc pas utilisé la totalité des marges de manœuvre tarifaires qui lui étaient offertes par le dispositif d'encadrement.

■ Bilan de l'encadrement tarifaire 2009-2012

Au cours de la période correspondant à l'encadrement tarifaire 2009-2012, le tarif moyen du service universel a augmenté un peu moins vite sur la période que ne le prévoyait l'encadrement (hausse de 1,5 % par an contre 1,7 % selon la formule d'encadrement).

¹⁴ - [Avis n° 2012-1406, en date du 13 novembre 2012 et avis n° 2012-1499 en date du 20 novembre 2012.](#)

En revanche, le panier des envois à l'unité des entreprises a augmenté comme l'inflation, tel que le prévoit l'encadrement tarifaire. Le sous-panier a donc bien contraint La Poste à modérer la hausse tarifaire sur

ce type d'envois, ce qui contribue, comme le souhaitait l'Autorité, à rétrocéder à ces usagers les économies qu'ils permettent à La Poste de réaliser par la préparation et l'affranchissement de leurs envois.

Moyenne 2009-2012			
	Anticipée	Réalisée	Écart
Panier global	IPC + 0,3%	IPC + 0,1%	- 0,2%
Sous-panier des envois égrenés des entreprises	IPC*	IPC	-

Source : ARCEP.

*IPC : indice des prix à la consommation.

Le dispositif d'encadrement se fonde sur deux paramètres : l'inflation et l'évolution des volumes.

L'inflation a finalement été plus faible que la valeur anticipée, ce qui tend à donner des marges de

manœuvre tarifaires à La Poste. En revanche, du côté de l'évolution des volumes, la baisse des trafics a été bien plus accentuée qu'anticipée, de 4,6 % par an en moyenne, ce qui contraint La Poste à adapter plus fortement ses charges.

Moyenne 2009-2012			
	Anticipée	Réalisée	Écart
Inflation	2,0%	1,4%	- 0,6%
Evolution des volumes	- 1,3%	- 4,6%	- 3,3%

Source : ARCEP.

■ Définition du nouvel encadrement tarifaire

L'encadrement couvrant la période 2009-2012 étant arrivé à expiration, l'ARCEP a adopté¹⁵, en novembre 2012, l'encadrement des tarifs pour la période 2013-2015.

Le plafond fixé doit permettre à La Poste d'assurer le financement du service universel en assurant une stabilité du taux de marge des prestations du service universel sur la période d'encadrement, à condition que La Poste fasse un effort d'adaptation de ses charges à son environnement économique comparable à celui observé sur les dernières années.

Sur la période 2013-2015, La Poste anticipe une baisse plus importante de ses trafics (- 4,1 % par an) que celle anticipée lors des précédents encadrements (- 1,3 % par an). Cette anticipation est cohérente avec les dernières mesures relevées en France (- 5,8 %) et en Europe (jusqu'à - 10 % dans certains pays).

Dans l'hypothèse d'une baisse des trafics de 4,1 % et d'une inflation de 1,8 %, l'ARCEP a décidé de fixer le plafond d'évolution des tarifs à inflation plus 1 %.

En outre, ce dispositif d'encadrement poursuit les trois objectifs suivants :

- une amélioration de la qualité de service, au moyen d'un bonus incitatif, qui pourrait être mis en œuvre au milieu de l'année 2014, au vu des résultats par rapport aux objectifs de qualité de service, pour prendre effet en 2015 ;
- une déconnexion accrue entre les tarifs des offres égrenées des particuliers et des entreprises, à travers un encadrement plus resserré pour ces dernières (cette contrainte sera confirmée au regard du bilan sur l'équilibre financier du service universel effectué à mi période) ;
- une meilleure différenciation entre les gammes lettre prioritaire et lettre verte, à travers la mise en place d'un écart de 5 centimes d'euros sur la première

¹⁵ - [Décision n° 2012-1353, en date du 6 novembre 2012.](#)

tranche de poids (la possibilité d'augmenter l'écart tarifaire au-delà de ce niveau, atteint depuis le 1^{er} janvier 2013, fera l'objet d'un examen à mi période d'encadrement au regard de l'objectif d'équilibre financier du service universel).

2.4 Les instruments de contrôle des prestations de service universel

a) L'actualisation du dispositif de suivi du service universel

Outre le « tableau de bord du service universel » qui donne lieu à la publication par La Poste d'indicateurs relatifs au service universel, deux décisions adoptées en 2008 et 2009 donnent lieu à des restitutions annuelles de La Poste à l'ARCEP sur la fourniture du service universel.

A la suite d'une consultation publique menée en 2012, l'Autorité a fusionné ces deux décisions et actualisé¹⁶ les informations que La Poste lui restitue annuellement.

b) Les comptes réglementaires de La Poste

En qualité de prestataire du service universel, La Poste est tenue par la loi de mettre en œuvre une comptabilité réglementaire qui permet notamment de séparer les coûts des prestations relevant du service universel de ceux des autres produits.

Afin de veiller à la bonne mise en œuvre de ces principes, l'ARCEP est chargée par la loi de préciser les règles de comptabilisation des coûts, d'établir les spécifications des systèmes de comptabilisation et de faire vérifier annuellement la conformité des comptes du prestataire aux règles qu'elle a établies au moyen d'un audit.

C'est dans ce cadre qu'elle a :

- modifié¹⁷ les restitutions réglementaires que La Poste doit lui communiquer chaque année ; ces modifications font notamment suite à la fin du secteur

réservé sur les envois de moins de 50 g au 1^{er} janvier 2011 et au développement de l'offre postale et du service universel ;

- agréé le cabinet Mazars pour mener à bien les audits des comptes réglementaires de La Poste pour les exercices 2011 et 2012¹⁸ ;
- modifié¹⁹ certaines règles d'allocation des coûts, en particulier ceux de nature fiscale induits par l'exonération de TVA dont bénéficie La Poste sur certaines de ses prestations ; cette exonération, qui porte notamment sur les produits relevant du service universel, conduit l'opérateur à supporter des coûts fiscaux (TVA non récupérable et taxe sur les salaires) avoisinant le milliard d'euros ; la décision de l'ARCEP conduit à une meilleure identification et une meilleure allocation de ces charges dans les comptes réglementaires de La Poste ; les restitutions réglementaires ont été modifiées pour identifier ces charges ; ces modifications s'appliqueront dès la production des comptes 2012.

3. Les améliorations législatives proposées par l'Autorité

En application de l'article L. 135 du CPCE, « l'Autorité peut suggérer [dans son rapport d'activité] toute modification législative ou réglementaire que lui paraissent appeler les évolutions du secteur des communications électroniques et de celui des postes et le développement de la concurrence ».

A la lumière de la régulation du secteur postal menée par l'Autorité depuis plusieurs années, deux modifications législatives lui apparaissent indispensables pour garantir la sécurité juridique des utilisateurs quel que soit le prestataire de services postaux ayant acheminé les envois. Ces propositions législatives portent sur la valeur probante et la définition du cachet postal et sur l'égalité valeur juridique de la lettre recommandée des prestataires de services postaux autorisés.

16 - Décision n° 2012-1545, en date du 22 novembre 2012.

17 - Décision n° 2012-0207, en date du 14 février 2012.

18 - Décision n° 2012-0391, en date du 27 mars 2012.

19 - Décision n° 2013-0128, en date du 29 janvier 2013 préalablement soumise à consultation.

3.1 Le cachet postal

Au regard de nombreux textes juridiques prévoyant que « *le cachet de la poste fait foi* », les informations apposées par les opérateurs postaux sur les envois postaux constituent un mode de preuve. Ainsi, de nombreuses procédures commerciales, administratives ou judiciaires sont conditionnées par le caractère probant associé au cachet postal et impliquent qu'il comporte certaines informations nécessaires au règlement d'éventuels litiges.

Or, si la convention postale universelle encadre l'apposition par les opérateurs d'un timbre à date sur les envois postaux internationaux, en France, aucune disposition juridique n'impose aux prestataires de services postaux l'obligation d'apposer un cachet postal sur les plis qu'ils acheminent. De même, aucun texte ne définit la notion de « cachet de la poste », ni ne précise les mentions qu'il doit comporter pour apporter une sécurité juridique suffisante.

Dans ce contexte, il apparaît indispensable de sécuriser, d'un point de vue juridique, la notion de cachet postal en rendant son apposition par les prestataires postaux obligatoire et en encadrant son contenu afin de :

- pérenniser l'apposition d'un cachet sur les envois postaux,

garantissant ainsi l'effectivité des dispositions qui y font référence et la sécurité juridique des utilisateurs ;

- reconnaître, dans un contexte d'ouverture du marché postal à la concurrence, la même valeur juridique au cachet postal de tous les opérateurs postaux.

En 2012, l'ARCEP a ainsi mené une consultation publique relative au rôle du cachet postal afin d'informer le public des enjeux qui s'y attachent et de connaître la position des différentes parties prenantes sur :

- la mise en place d'une obligation pour les prestataires postaux d'apposer un cachet postal ;
- le champ d'application de cette obligation ;
- les informations que doit contenir le cachet postal pour faire foi au sens des textes.

La synthèse de cette consultation, à laquelle ont participé aussi bien des opérateurs postaux, des associations de consommateurs et des utilisateurs, a été publiée par l'Autorité en décembre 2012.

A la suite des travaux menés dans le cadre de cette publication, l'Autorité a proposé l'introduction d'une disposition législative, dans le code des postes et des communications électroniques, visant à préciser le régime juridique du cachet postal apposé par les prestataires de services postaux.

Proposition législative relative au cachet postal

L'Autorité propose que l'article L. 3-2 du code des postes et des communications électroniques soit complété par les dispositions suivantes :

« Les envois égrenés de correspondance ne faisant pas l'objet de formalités attestant de leur dépôt et de leur distribution doivent se voir apposer un cachet postal indiquant, outre l'identité du prestataire de services postaux chargé de l'acheminement, la date de dépôt de l'envoi par l'expéditeur qui est celle du jour du dépôt. Lorsque le dépôt est effectué par l'expéditeur après l'heure limite de dépôt fixée par le prestataire et rendue publique, ou un jour non ouvré, la date apposée sur le cachet postal doit être celle du jour ouvré suivant le jour du dépôt.

Pour les envois en nombre, les prestataires de services postaux sont tenus de faire droit, par voie contractuelle, à la demande des expéditeurs souhaitant qu'un cachet postal indiquant l'identité du prestataire de services postaux chargé de l'acheminement ainsi que la date de dépôt soit apposé sur leurs envois en nombre. »

3.2 La lettre recommandée

De nombreuses dispositions législatives et réglementaires prévoient le recours obligatoire à un service d'envoi recommandé, notamment dans le cadre de procédures administratives ou contentieuses ainsi que dans les relations entre particuliers. L'emploi par ces dispositions de l'expression « *lettre recommandée avec avis de réception* », qui est le nom sous lequel La Poste commercialise sa prestation, peut laisser penser que les prestations similaires pouvant être proposées par des opérateurs alternatifs n'auraient pas la même valeur juridique que le service offert par l'opérateur historique.

Or, en application de la directive postale 97/67/CE modifiée et du CPCE, le service d'envois recommandés est une prestation qui peut être fournie par tout opérateur postal. Conformément à ladite directive, le marché postal français a été totalement ouvert à la

concurrence le 1^{er} janvier 2011. Ainsi, l'envoi d'un courrier recommandé, au même titre que tous les services postaux, constitue une prestation pouvant être effectuée par tout prestataire de services postaux autorisé par l'Autorité.

Compte tenu de l'importance des envois recommandés dans la vie des affaires et dans les procédures administratives et juridictionnelles, il est nécessaire de sécuriser le recours aux envois recommandés proposés par les opérateurs postaux alternatifs.

L'Autorité propose donc d'introduire une disposition législative dans le code civil afin de rappeler les caractéristiques de la lettre recommandée et de préciser, de manière explicite, que le recours aux envois recommandés proposés par les opérateurs postaux alternatifs apporte la même sécurité juridique que ceux de La Poste.

Proposition législative relative à la lettre recommandée

L'Autorité propose que soit inséré, dans le code civil, un article 1316-5 rédigé comme suit :

« La mention « lettre recommandée », ou les mentions équivalentes, s'entend des envois postaux qui font l'objet de formalités attestant de leur dépôt et de leur distribution, comportent une garantie forfaitaire contre les risques de perte ou d'avarie et incluent un service optionnel d'avis de réception attestant de leur distribution. Ce service peut être offert par tout prestataire de services postaux autorisé.

Les modalités caractérisant les envois postaux faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et de leur distribution sont fixées par voie réglementaire. »

4. Les consommateurs

4.1 Le traitement des réclamations

Conformément à la loi du 9 février 2010, les usagers des services postaux peuvent, depuis le 1^{er} janvier 2011, saisir l'ARCEP des réclamations qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux. Les dossiers recevables donnent lieu à un avis du collège de l'ARCEP.

En avril 2012, l'ARCEP a publié [un bilan](#), au terme de la première année d'exercice de cette nouvelle

compétence. L'examen des dossiers transmis à l'ARCEP en 2011 a permis d'identifier un certain nombre d'améliorations concrètes et pratiques du service postal que l'ARCEP a demandé à La Poste de mettre en œuvre.

Il s'agissait notamment de donner la possibilité aux destinataires de colis d'émettre des réserves au moment de leur réception afin de démontrer plus aisément qu'une éventuelle dégradation existait avant la réception. Cette amélioration a été mise en place par La Poste et les conditions spécifiques de vente des « Colissimo emballage » et des « Colissimo recommandé » ont été modifiées en conséquence au 1^{er} mars 2013.

Les réclamations reçues en 2012 ont donné lieu à 9 avis du collège, et ont toutes concerné l'opérateur La Poste. Elles ont révélé plusieurs nouveaux sujets pouvant donner lieu à des améliorations de la part de La Poste telles que l'information des utilisateurs en cas de suspension du service de distribution dans certaines zones « sensibles » à la suite d'agressions contre des facteurs, la distribution des colis non remis contre signature dès lors que leur taille excède celle de la boîte aux lettres ou encore l'emplacement des boîtes aux lettres.

L'Autorité a par ailleurs entrepris de faire évoluer le dispositif du traitement des réclamations, en concertation avec les utilisateurs, au regard de l'expérience des deux premières années d'exercice, notamment en ce qui concerne le délai de traitement des réclamations ou encore l'information des utilisateurs adressant des dossiers non recevables.

4.2 Le comité des consommateurs postal

Deux réunions du comité consommateurs postal se sont tenues en 2012 dans les locaux de l'Autorité²⁰. Elles ont permis à l'ARCEP de recueillir l'opinion des associations de consommateurs sur certains sujets qui relèvent de la compétence de l'Autorité et d'échanger avec elles sur les évolutions récentes du secteur postal.

Les associations de consommateurs ont notamment rappelé l'importance qu'elles attachent au bon traitement des réclamations par La Poste. Elles ont souligné le fait qu'au-delà du litige particulier présenté, ces réclamations devaient permettre d'améliorer structurellement le fonctionnement de l'offre au consommateur.

Au-delà d'une rapidité accrue de réponses de La Poste aux réclamations adressées par les utilisateurs, les associations de consommateurs se sont également inquiétées de la qualité des réponses apportées. Enfin, elles ont souligné l'importance que revêt, selon elles, le suivi par La Poste des avis de l'ARCEP relatifs aux réclamations qui lui sont adressées.

Les associations de consommateurs ont également insisté sur la nécessité pour l'ARCEP d'observer une vigilance très forte concernant le maintien de l'accessibilité à la lettre prioritaire, offre à laquelle les consommateurs sont particulièrement attachés.

Par ailleurs, les associations de consommateurs attachent une grande importance à l'accessibilité du service postal et notamment des boîtes aux lettres de rue. Enfin, la confédération syndicale des familles, notamment, a insisté sur la nécessité de réfléchir à un aménagement des horaires d'ouverture des points de contact afin d'éviter les engorgements le samedi matin.



Le comité consommateurs postal du 12 décembre 2012

20 - Les associations de consommateurs suivantes ont participé aux débats : l'ADEIC (association de défense et d'information des consommateurs), l'AFOC (association force ouvrière consommateurs), l'ALLDC (association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs), l'AssEco CFDT (association étude et consommation de la confédération française démocratique du travail), la CGT Indecosa (confédération générale du travail - association pour l'information et la défense des consommateurs salariés), le CNAFAL (conseil national des associations familiales laïques), la CNAFC (confédération nationale des associations familiales catholiques), la CSF (confédération syndicale des familles), Familles Rurales ainsi que l'UFC-Que Choisir (union fédérale des consommateurs - Que choisir). La DGCCRF (direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes), la DGCS (direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services) ainsi que l'INC (institut national de la consommation) ont également participé aux débats.

5. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire

La Poste contribue, au moyen de son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire, en complément de ses obligations de service universel. La loi du 9 février 2010 a chargé l'ARCEP d'évaluer le coût net de cette mission. L'ARCEP a donc procédé en 2012 à la deuxième évaluation²¹, après celle réalisée en 2011²². Le coût au titre de l'année 2011 s'élève à 247 millions d'euros.

5.1 Le calcul du coût net par l'ARCEP

L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire se fait selon la méthode précisée par le décret du 18 juillet 2011. Si La Poste n'était pas investie de sa mission d'aménagement du territoire, elle déploierait un réseau de bureaux de poste moins étendu. Cette diminution hypothétique de la taille du réseau se traduirait par des coûts évités (les coûts fixes des points de contact fermés) mais aussi, potentiellement, par des recettes perdues (du fait de la demande des clients qui ne se reporterait pas dans les points maintenus). Au total, le coût net supporté par La Poste correspond au coût qu'elle éviterait, diminué des recettes qu'elle perdrait en l'absence de son maillage complémentaire.

Conformément aux prescriptions de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée, le réseau déployé par La Poste pour répondre à sa mission d'aménagement du territoire compte 17 000 points de contact. En l'absence de sa mission d'aménagement du territoire, il est supposé que La Poste aurait déployé un réseau d'environ 7 600 points. La méthode du coût net requiert de déterminer l'évolution de la demande et des coûts entre ses deux réseaux :

- en ce qui concerne la demande, comme pour l'exercice précédent, l'hypothèse de sa conservation lors du passage au réseau hypothétique a été retenue : il est supposé que l'ensemble de la demande se reporte sur les 7 600 points conservés, du fait de la densité encore

élevée du maillage correspondant. Sous cette hypothèse, le montant des recettes perdues est donc nul. L'ARCEP n'a pas non plus retenu l'existence d'avantages immatériels pour cet exercice ;

- en ce qui concerne les coûts, la modélisation développée par l'ARCEP conduit à estimer à 247 millions d'euros le coût qui serait évité en déployant un réseau de 7 600 points au lieu du réseau actuel de 17 000 points de contact.

Au total, le coût net de la mission d'aménagement du territoire s'identifie au coût évité, soit 247 millions d'euros pour l'exercice 2011.

Ce coût est inférieur de 22 millions d'euros au coût net en 2010. Cette diminution provient notamment des améliorations apportées à l'évaluation par l'ARCEP ; à règles identiques (2010) de modélisation et de réseau, ce coût demeure relativement stable.

La loi prévoit également que l'ARCEP remette un rapport au Gouvernement et au Parlement portant sur le coût net, après avis de la commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE). Ce rapport, transmis le 14 décembre 2012, aborde notamment l'économie comparée des différents types de point de contact ainsi que l'impact, sur les coûts du réseau, de la transformation des bureaux de poste en points partenaires.

Le réseau des points de contact de La Poste compte en effet environ 7 000 points en partenariat, soit avec des mairies (agences postales communales), soit avec des commerçants (relais poste commerçant). Ces solutions permettent à La Poste d'assurer sa mission de présence territoriale en mutualisant les ressources nécessaires. Il ressort ainsi que la majeure partie de la diminution du coût de la mission entre 2006 et 2011 (cf. 5.2) résulte de ce processus de transformation, l'écart résiduel s'expliquant par les autres évolutions, notamment d'activité, qu'a connues par ailleurs le réseau sur la période.

21 - [Décision n° 2012-1311, en date du 23 octobre 2012.](#)

22 - [Décision n° 2011-1081, en date du 22 septembre 2011.](#)

Par ailleurs, l'ARCEP a engagé en 2012 des travaux sur la demande adressée en bureau de poste et sur les avantages immatériels :

- d'une part, elle a mené, du 12 juin au 13 juillet, une consultation publique sur les avantages immatériels dont La Poste est susceptible de bénéficier du fait de son obligation de présence territoriale, qui lui a permis de recueillir les observations des acteurs sur la méthode envisagée pour l'évaluation de ces avantages immatériels ;
- d'autre part, elle a confié une étude aux cabinets Progressus et Inbox sur les effets sur la demande adressée à La Poste et sur son image de marque de la taille de son réseau de points de contact, dont l'objectif était de quantifier les effets envisagés dans la consultation publique.

Les résultats de l'étude et les éléments recueillis lors de la consultation publique seront exploités lors des évaluations ultérieures.

5.2 La compensation dont bénéficie La Poste

En contrepartie de sa mission, La Poste bénéficie, depuis 1990, d'une compensation partielle sous la forme d'abattements de fiscalité locale (taxe foncière sur les propriétés bâties et non bâties, contribution économique territoriale), dont le montant est révisé chaque année sur la base de l'évaluation réalisée par l'Autorité. Son montant s'est élevé à 170 millions d'euros en 2012.

		2007	2008	2009	2010	2011	2012
Coût net (en million d'euros)	Évaluation La Poste	382	351	314			
	Évaluation ARCEP			288 ²³	269	247	ND
Abattements fiscaux		137	136	133	156	168	170

ND : Non disponible - Source : ARCEP et La Poste.

6. Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP)

Le groupe des régulateurs européens postaux (GREP) créé en 2010, comprend l'ensemble des régulateurs du secteur postal des 27 pays membres de l'Union européenne. Les régulateurs des Etats membres de l'EEE ainsi que des Etats en cours d'accession à l'UE y siègent en tant qu'observateurs. Dans l'ensemble des pays (sauf trois), la compétence de régulation du secteur postal est assurée par le régulateur également en charge du secteur des communications électroniques. Le GREP a pour mission principale l'examen des bonnes pratiques des régulateurs ainsi que le conseil et l'assistance à la Commission européenne en vue de consolider le marché intérieur pour les services postaux.

Le GREP a connu en 2012 sa deuxième année de fonctionnement, sous la présidence de Göran Marby, directeur général du régulateur suédois PTS. Il a succédé à Joëlle Toledano, membre de l'ARCEP, qui a présidé la première année de travail du GREP en 2011.

6.1 Le coût du service universel postal

En 2012, le GREP a mis en consultation publique [un rapport](#) sur les effets de l'exemption de TVA sur le coût du service universel postal (« *Exemption de TVA : coût net ou bénéfice ?* ») qui évalue notamment les risques de distorsion de concurrence induits et les conséquences sur le marché intérieur.

Le GREP a également adopté [un rapport](#) méthodologique sur l'évaluation d'un scénario de référence pour le calcul du coût net de service universel, c'est-à-dire l'évaluation de ce coût pour un opérateur dans une situation de fournisseur de service universel postal par comparaison avec un opérateur agissant sans contrainte de service universel.

6.2 La comptabilité réglementaire

L'ARCEP a piloté les travaux relatifs à la comptabilité réglementaire : un projet de position commune sur les bonnes pratiques en matière d'allocation des coûts, a

été mis en consultation publique du 28 novembre 2012 au 23 janvier 2013 (pour une adoption définitive au cours de l'été 2013). Cette position commune a pour objectif ambitieux d'être une boîte à outils pour les régulateurs afin d'assurer une mesure des coûts selon des principes cohérents, permettant d'éviter, par comparaison avec les prix pratiqués, des comportements d'exclusions (subventions croisées, remises engendrant des prix prédateurs et effet de ciseaux tarifaires). Cette position commune a été élaborée à partir d'[un rapport descriptif](#) sur l'allocation des coûts adopté en août 2012.

A l'issue de ces travaux, on constate que si les pratiques d'allocation des coûts présentent des différences, elles répondent à des principes généraux communs.

6.3 La protection du consommateur

Le GREP a élaboré [un rapport](#) qui liste les principaux indicateurs de qualité de service que doivent suivre les ARN :

- le délai d'acheminement de la lettre prioritaire ;
- la perte de courrier ;
- le traitement de la non-conformité avec les exigences minimales de qualité de service ;
- la satisfaction du consommateur ;
- l'existence d'enquêtes concernant les besoins des consommateurs ;
- la fréquence des levées et la distribution (courrier et colis) ;
- les points d'accès (nombre de boîtes aux lettres, présence d'établissements postaux).

[Un rapport](#) sur l'évaluation des procédures de plaintes et de protection des consommateurs examine le cadre réglementaire du traitement des plaintes, en particulier la mise en place du standard EN 14012. Les systèmes de compensation pour les clients sont décrits.

6.4 Les indicateurs de marché

Le GREP a publié, en 2012, [un rapport](#) qui dresse un état des lieux des pouvoirs et des pratiques des ARN en matière de collecte et de périmètre des indicateurs.

Les premières données chiffrées du marché postal devraient être disponibles au cours de l'été 2013, et donner des informations notamment sur le prix du courrier, le nombre de fournisseurs de services postaux, le niveau de concentration du marché, le trafic, les revenus des services postaux, l'investissement, l'emploi et la mesure de la satisfaction client.

6.5 L'accès au réseau postal

[Un rapport](#) sur l'état des lieux de l'accès au réseau postal et aux éléments d'infrastructure postale fait état du cadre réglementaire européen en la matière. Des situations nationales (« *case studies* ») sont présentées, dont une description d'arrêts de différentes cours concernant plusieurs pays (CJUE pour l'Allemagne, Commission européenne et Cour d'appel de Paris pour la France, règlement de différend en Belgique par l'IBPT, etc.).

Ce rapport étudie également les conditions d'accès aux tarifs spéciaux (article 12 de la directive) que peuvent offrir les opérateurs postaux historiques à leurs clients consolidateurs et routeurs.

Les différents modèles de remise sont également décrits ainsi que les compétences des ARN (faculté de régler les différends, simple suivi du marché, établissement d'un cadre réglementaire pour l'accès, mesures de transparence).

Les chiffres clé du marché des services postaux en 2012

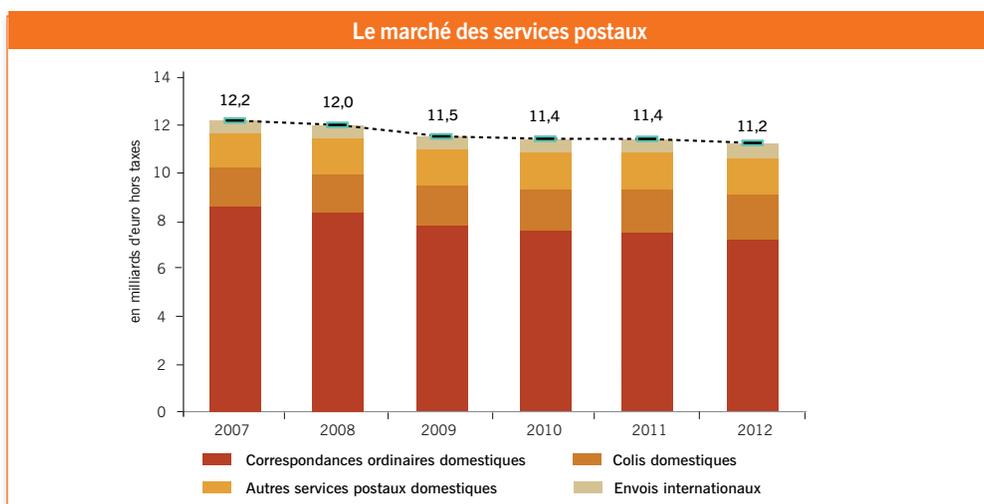
Chiffres d'affaires

Le marché des services postaux est estimé à environ 11,2 milliards d'euros en 2012, en baisse de 2% par rapport à 2011.

Il correspond :

- aux correspondances ordinaires domestiques ;
- aux colis domestiques ;
- aux autres services postaux domestiques, notamment aux lettres recommandées et à la distribution postale de la presse ;
- aux envois internationaux.

Les envois domestiques sont les envois distribués en France.



Source : ARCEP, Observatoire postal - Enquêtes annuelles jusqu'en 2011, enquête avancée pour 2012, estimation provisoire

Investissement et emploi (chiffres 2011)

Les opérateurs autorisés par l'ARCEP, et leurs filiales, ont investi 658 millions d'euros en 2011 pour leurs activités postales. Leurs effectifs représentaient, à la fin de cette même année 2011, 228 000 emplois.

Les opérateurs du marché

43 autorisations ont été historiquement délivrées ;

- 31 pour des activités de distribution en France ;
- 10 pour des activités d'exportation de courrier ;
- 2 pour les deux activités simultanées.

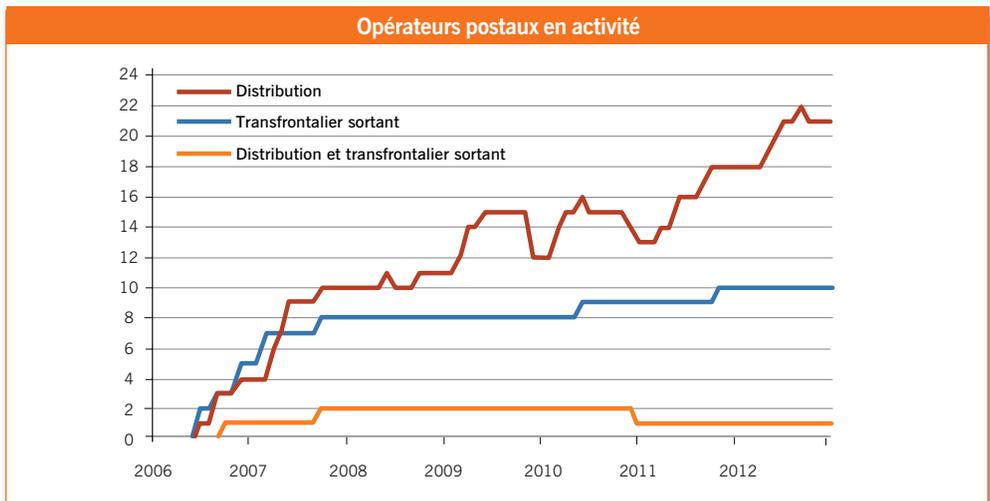
Fin 2012, 32 opérateurs sont effectivement en activité : 21 en distribution, 10 en transfrontalier sortant, 1 pour les deux activités.

• Les opérateurs de courrier domestique

Quatre prestataires de distribution sont présents sur l'ensemble de la métropole. Les 18 autres entreprises sont actives sur des zones allant d'une agglomération à une région.

• Les opérateurs de courrier transfrontalier

La plupart sont des postes historiques des pays étrangers.



Source : ARCEP.

Qualité du service universel postal

Les délais d'acheminement						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Lettre prioritaire (en % de J+1)	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%
Lettre recommandée (en % de J+2)		90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%
Colissimo (en % de J+2)	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%

Source : La Poste.



Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15
Tél. : 01 40 47 70 00 - mel : com@arcep.fr
www.arcep.fr