

Postal : la Commission propose une

La Commission européenne a fait connaître le 18 octobre sa proposition de directive ouvrant complètement le marché de l'expression « ou définissant toute autre étape à la lumière des conclusions de l'étude ». Revue de détails.

En résumé, la proposition⁽¹⁾ de Charlie McCreevy, Commissaire européen en charge du marché intérieur :

- supprime le monopole postal...
- sans bouleverser le contenu du service universel (distribution quotidienne de lettres, colis et recommandés)...
- et retouche à la marge le cadre de régulation (indépendance du régulateur, obligations tarifaires et comptables, autorisations).

Le texte est inspiré par l'idée que la libéralisation est compatible avec le maintien

de la desserte quotidienne du territoire.

La Commission juge que les premières années de libéralisation postale ont poussé les postes à réaliser de gros progrès de qualité et de productivité en Europe : le délai d'acheminement des envois intra européens est, par exemple, passé de 85,6 % en 1998 à 93,1 % en 2005⁽²⁾.

Elle observe que la Suède et le Royaume-Uni ont déjà libéralisé leur marché et en tirent un bilan positif, et que l'Allemagne et les Pays-Bas ont décidé de le faire avant l'échéance 2009.

S'appuyant sur les études qu'elle a confié

à PricewaterhouseCoopers (PwC) (cf. le point de vue de Paul Kleindorfer), elle estime que la libéralisation est possible sans menacer le service universel. Dans son étude spécifique sur la situation de la France, PwC calcule que la déperquation des tarifs du courrier industriel et une meilleure productivité de La Poste permettraient d'éviter le recours à un financement externe (fonds de péréquation, subventions).

Ces mesures externes ne sont pas expressément organisées par le texte, mais simplement mentionnées, et renvoyées aux règles sur les aides d'Etat.

Le point de vue de deux économistes : Paul Klei

La Commission européenne vient de présenter un projet de nouvelle directive postale prévoyant l'ouverture totale du marché et précisera les échéances et les modalités de la libéralisation complète du secteur. C'est l'occasion pour La Lettre de présenter dans le cadre d'une étude sur le service universel, et Alex Kalevi Dieke, responsable du Département Services postaux et Logis

PAUL R. KLEINDORFER

Professeur émérite en Sciences de Gestion à la Wharton School of the University of Pennsylvania, et Professeur-chercheur à l'INSEAD

Pour préparer l'échéance du 1er janvier 2009 et réfléchir aux grands axes du futur cadre juridique et réglementaire, la Commission européenne a demandé à PricewaterhouseCoopers (PwC) d'examiner comment le service universel postal pourrait être maintenu durablement dans chaque Etat membre et quel pourrait être l'impact de la concurrence sur son futur financement, une fois le marché totalement libéralisé.

J'ai été associé à cette étude, au sein de l'équipe de PwC. Néanmoins les réflexions qui suivent sont présentées à titre personnel, et ne reflètent aucune position officielle, ni de PwC, ni de la Commission.

La question soulevée dans l'étude est assez simple : est-il possible de tirer tous les bénéfices de la concurrence et de l'ouverture totale du marché tout en assurant la disponibilité du service universel à un prix abordable dans tous les



« Certains marchés et opérateurs postaux dans l'Union européenne sont prêts pour l'ouverture totale du marché, alors que pour d'autres, cela va constituer un véritable défi »

Etats membres ?

Alors que l'étude était censée apporter des réponses claires et définitives à cette question, je suis certain que le débat se poursuivra encore. En effet, trouver un équilibre entre la portée du service universel et la nature de la libéralisation entraîne des politiques qui diffèrent d'un pays à l'autre.

Les disparités nationales face à la libéralisation du marché

Le groupe de travail a comparé les résultats projetés à partir d'un modèle économique commun dans l'hypothèse d'une libéralisation totale du marché (c'est-à-dire sans domaine réservé à l'opérateur postal national), selon des scénarii différents dans chacun des pays concernés. Les données retenues (coût, volumes, élasticité de la demande...) s'appuient, pour chaque pays, sur des interviews détaillées de l'opérateur postal national, de l'autorité de régulation

nationale, et d'organisations de consommateurs, de gros émetteurs, de concurrents et de syndicats. In fine, les résultats se traduisent par des comparaisons croisées entre pays (l'analyse par grappes préservant la confidentialité des données) et des rapports d'évaluation par Etat. La question de l'impact de l'ouverture totale du marché sur le service universel, fondamentale, s'est posée pour chaque exemple.

Les simulations et les interviews montrent qu'une importante diversité existe en Europe. Certains marchés et opérateurs postaux dans l'Union européenne sont prêts pour l'ouverture totale du marché, alors que pour d'autres, cela va constituer un véritable défi. Plusieurs opérateurs, parmi les plus importants, ont déjà accepté la perspective d'une telle libéralisation et se sont réorganisés avec une meilleure efficacité et la mise en œuvre d'une orientation commerciale.

suite page 16



révision du cadre européen

des marchés postaux à la concurrence à l'horizon 2009. Cette date figurait dans la directive de 2002, complétée



Charlie McCreevy, Commissaire européen en charge du marché intérieur

Peu d'harmonisation

En forçant le trait, on peut dire que la

libéralisation et la distribution quotidienne restent les seuls éléments communs aux pays européens, avec l'indépendance des ARN. La subsidiarité l'emporte dans les principaux domaines de la directive :

Sur le contenu exact du service universel : le socle minimal des services demeure (lettre, colis, recommandés, journaux...), mais la qualité et les caractéristiques de ces services sont du ressort des Etats ; il n'y a de ce point de vue ni avancée ni recul par rapport à la situation de 1997.

Sur le modèle d'ouverture des marchés : la question de l'accès au réseau des opérateurs

historiques par exemple est laissée à l'appréciation de chaque Etat, ce qui peut conduire à des organisations sensiblement différentes. Parmi les pays qui ont d'ores et déjà entrepris de libéraliser leur marché, on a vu aujourd'hui le Royaume-Uni mettre en œuvre ce principe d'accès au réseau au profit des clients et des opérateurs concurrents, tandis que la loi suédoise n'édicte pas de dispositions particulières en ce sens.

¹ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/1419&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=fr>

² source : IPC, www.ipc.be

Kleindorfer et Alex Dieke

Le secteur postal le 1er janvier 2009. Les négociations qui s'ensuivront en 2007 au sein de l'Union sont fondamentales puisqu'elles ont deux points de vue pour comprendre le débat. Le Professeur Paul R. Kleindorfer, a contribué aux réflexions de la Commission économique du WIK-Consult, en Allemagne, a également réalisé une étude sur le sujet pour la Commission.

ALEX DIEKE

Responsable du département Services postaux et Logistique, WIK-Consult, Bad Honnef, Allemagne

L'année 2006 est un jalon décisif pour la politique postale en Europe. Dans la perspective de l'entrée en vigueur de la 3ème directive postale, la Commission européenne - qui vient de publier sa proposition de nouvelle directive - va publier deux autres documents d'ici à la fin de l'année : une « étude prospective » visant à étayer la proposition de la Commission concernant l'ouverture du marché, et un rapport sur l'application de l'actuelle directive postale.

WIK-Consult avait été retenue par la Commission pour réaliser une étude complète sur les « principaux développements dans le secteur postal (2004-2006) ». Le rapport final⁽¹⁾ a été publié en mai 2006. Il informe la Commission des récents développements survenus en matière de régulation des services postaux dans les Etats membres et de l'évolution du marché.

Un secteur postal en constante transformation

Les activités postales ne cessent d'évoluer, avec la mutation des services de communication bidirectionnels (correspondance traditionnelle) en services de publicité et de transport à sens unique et ce, du fait des progrès technologiques considérables qui ont été réalisés dans les échanges électroniques.

Le secteur postal est aujourd'hui bien différent de ce qu'il était dix ans plus tôt :

- Dans la quasi-totalité des Etats membres, les administrations postales traditionnelles ont été remplacées par des prestataires du service universel dont l'approche est de plus en plus commerciale et axée sur la clientèle. Elles sont déstabilisées par de nouveaux arrivants dans les secteurs des colis et des envois express mais aussi, plus récemment, de la poste aux lettres. Le marché unique des services des colis et de l'express est devenu une réalité pour le



« L'ouverture du marché s'est résolument confirmée. Toutefois, la concurrence ne se développe pas harmonieusement »

monde des entreprises et est également en train de prendre forme pour la clientèle des particuliers.

- Le processus de transformation en entreprise et de privatisation des anciennes administrations postales a fortement gagné du terrain, favorisant l'adoption d'une optique commerciale dans la conduite de leurs activités. En 2004, tous les opérateurs traditionnels de l'Europe des 25 - sauf un - ont enregistré des bénéfices. Des sociétés à capitaux privés, financièrement solides, ont fait leur apparition sur le marché. Elles apportent leur appui à des prestataires du service universel de dimension moyenne et, parfois, à des opérateurs postaux concurrents.

- L'ouverture du marché s'est résolument confirmée. Toutefois, la concurrence ne se développe pas harmonieusement. Les autorités compétentes en matière de régulation et de concurrence sont de plus en plus confrontées à des réclamations portant sur

suite page 17

Suite de la page 14

D'autres restent convaincus que le seul moyen d'assurer la pérennité du service universel sans de lourdes subventions est de conserver la méthode de financement actuelle, avec un domaine réservé. A cette divergence de points de vue s'ajoutent des vues différentes entre les Etats membres sur la rapidité de la libéralisation postale et la finalité que chacun en attend.

En France : des défis à relever pour La Poste

Pour la France, le rapport PwC note : « De nouveaux efforts pourraient être nécessaires pour continuer à améliorer l'efficacité de La Poste (le fournisseur actuel du service universel). Il est difficile de prédire quel type de réglementation sera nécessaire dans la phase de transition : un cadre asymétrique favorisant les nouveaux entrants, ou un cadre qui permettrait au fournisseur du service universel de s'adapter graduellement à la concurrence croissante. Des conventions collectives pourraient aider à garantir des salaires et les conditions de travail contractuelles similaires entre les nouveaux entrants et l'opérateur historique ».

« La Poste pourrait avoir besoin de subventions pendant la phase de transition pour assurer sa viabilité financière »

Selon le rapport, La Poste est un leader mondial dans le *worksharing* et dans la promotion d'une concurrence efficiente pour ses activités en amont. Toutefois, si l'offre de service universel est maintenue à son niveau actuel dans un marché complètement ouvert, la concurrence en aval pourrait se confronter à des défis significatifs. Les simulations menées suggèrent en effet que sans augmentations importantes de volume, La Poste pourrait avoir besoin de subventions supplémentaires pendant la phase de transition pour assurer sa viabilité financière. Et ce malgré

les initiatives déjà engagées pour améliorer son efficacité. Le rapport PwC précise que les obligations de financement des retraites et le coût de la distribution des journaux doivent aussi être discutés car ils conditionnent la capacité de La Poste à supporter l'ouverture totale du marché.

Les résultats observés pour la France ne sont ni inattendus ni inhabituels. La France se situe plus ou moins dans la moyenne des 30 pays analysés dans l'étude, pour ce qui est de la préparation de La Poste (en tant que fournisseur du service universel) et du marché postal français à la libéralisation complète. Toutefois, le rapport PwC reflète les graves inquiétudes exprimées par le prestataire du service universel français quant aux risques de ne pas pouvoir assurer sa viabilité financière et à la possible nécessité d'être subventionné.

Une libéralisation vécue comme porteuse de risques

L'objectif principal de l'ouverture totale du marché est certainement d'améliorer l'efficacité globale des marchés postaux, favorisant ainsi la croissance de la demande postale et l'amélioration des services et de la productivité sur un marché dynamique et robuste. Néanmoins, dans de nombreux pays de l'Union, à l'instar de la France, les discussions sur la libéralisation postale restent très prudentes quant aux bénéfices attendus de l'ouverture totale du marché. Elles se focalisent essentiellement sur les risques pour l'opérateur postal historique (prestataire du service universel). Ces risques se traduisent généralement par la perte de parts de marché, la réduction d'économies d'échelle et les pertes financières qui en résultent. Ils sont aussi associés à la crainte de voir disparaître le service universel et à de douloureuses restructurations pouvant s'accompagner d'un flux de main d'œuvre des « bons » emplois aux salaires élevés au sein de l'actuel prestataire du service universel vers des emplois moins

bien rémunérés et précaires chez les nouveaux entrants.

Qu'en est-il en vérité ?

Comme la plupart des choses dans le monde économique, la vérité n'est ni unique ni universelle. Elle se décline de manière variée dans les différents pays.

Pour les nouveaux Etats membres d'Europe Centrale et de l'Est, l'ouverture totale du marché sera vraisemblablement délicate du fait que, dans nombre d'entre eux, les opérateurs postaux sont encore attachés au modèle d'entreprise d'Etat, caractérisé par un suremploi et une sous productivité. Les nouveaux entrants n'auront pas besoin d'être très agiles pour prendre du terrain sur ces mastodontes.

Les pays de l'Europe des 15, avec leurs riches et vastes régions urbaines, à l'exemple de la France, de l'Italie et de l'Espagne, attireront sans doute beaucoup d'entrants dans le sillage de l'ouverture totale du marché. Et ce malgré les initiatives relativement avancées en termes de productivité et les pratiques commerciales modernes de leurs opérateurs postaux historiques respectifs. Selon l'étude PwC, certains de ces pays auront des difficultés à financer le service universel, s'il est maintenu à son niveau actuel. Ces problèmes résultent essentiellement de la charge financière que constitue le service universel, de l'écart du coût de la main d'œuvre entre le prestataire du service universel et les entrants, et de la stratégie d'écrémage (« *cream skimming* »). Celle-ci permet aux entrants de contourner sélectivement le réseau du prestataire du service universel dans les circonscriptions postales où l'activité est rentable, et d'utiliser ce réseau dans les zones où elle ne l'est pas. Comment alors bénéficier des avantages de la concurrence tout en préservant l'offre de service universel ?

Beaucoup de choses peuvent être réalisées

Les résultats de l'étude PwC ainsi que des études théoriques antérieures suggèrent que beaucoup de choses peuvent être réalisées.

D'abord, il est probable que la concurrence conduite à améliorer la productivité et exerce une pression pour créer des conditions de travail plus compétitives, lorsque les conditions existantes ne sont pas favorables.

Plus important, à mon avis, la concurrence déplacera le centre d'intérêt de l'entreprise, de son régulateur vers ses clients. Ainsi, le prestataire du service universel se focalisera plus sur le client et améliorera son marketing. Cela mènera naturellement vers une plus grande compréhension des besoins et des attentes du secteur, avec des changements dans le champ de l'offre du service universel.

« Certains pays auront des difficultés à financer le service universel, s'il est maintenu à son niveau actuel »

Pour renforcer ces changements de culture et d'attitude du fournisseur du service universel, des modifications au niveau du cadre législatif et réglementaire de nombreux pays de l'UE seront aussi nécessaires. Le fait est qu'il doit y avoir un équilibre entre la portée du service universel et la liberté commerciale permise à ses prestataires : si l'étendue de l'offre de service universel est importante (en termes de densité de comptoirs postaux requise, de fréquence de livraison à assurer, d'uniformité des tarifs et d'autres restrictions sur la nature des services offerts par le fournisseur du service universel) alors l'opérateur historique, en tant que prestataire de ce service, doit bénéficier d'une toute aussi grande flexibilité pour établir les tarifs de ses produits et concurrencer les nouveaux entrants.

Plus important, l'ouverture totale du marché implique le passage d'une culture d'entreprise



publique à celle d'une entreprise commerciale. La plus grande difficulté qui se pose, dans de nombreux pays, est peut-être déjà de savoir s'il convient ou non d'intégrer le monde nouveau où le profit rythme les opérations postales. La perspective classique d'une entreprise publique, avec une mission de service public (le service universel) et des fonctionnaires devra évoluer différemment avec l'ouverture totale du marché. Dérapage sur la voie du profit et du marché qu'ouvre la libéralisation totale entraînera sûrement des tensions permanentes et des difficultés pour le prestataire du service universel comme pour ses régulateurs.

Et maintenant ?

Le fait que la Commission ait maintenu le 1er janvier 2009 comme date d'ouverture des marchés est une indication claire qu'elle escompte de cette libéralisation des bénéfices significatifs. La proposition de la Commission suggère aussi qu'une certaine flexibilité pourrait être autorisée pour la définition et la mise en œuvre du service universel dans les Etats membres, ainsi que pour les moyens qui pourront être définis par les Etats pour assurer la viabilité financière de leur opérateur postal historique.

Dans le débat à venir au Parlement et au Conseil des

ministres, il sera intéressant de voir ce qu'il adviendra de ces questions. Si l'ouverture totale du marché postal est acceptée par le Parlement et par le Conseil, chaque Etat-Membre devra définir puis mettre en œuvre un certain nombre de points. Par exemple : quelle devra être l'étendue de l'offre de service universel ? Quels perfectionnements du cadre réglementaire faudra-t-il mettre en œuvre pour coupler libéralisation complète du secteur et prestation du service universel ? Comment faudra-t-il stimuler au mieux la restructuration sociale et commerciale des opérateurs postaux historiques - qui est souhaitable pour

leur permettre de faire face à cette libéralisation - à l'attente sociétale de fourniture de services postaux universels à des prix abordables et omniprésents ?

Etant donnée la diversité des points de départ à travers l'UE, ces questions devront être en grande partie déléguées aux Etats membres. J'espère que les décisions seront prises sur la base d'études transparentes sur les rapports coûts/bénéfices.

En tout état de cause, et quelle que soit la décision finale du Parlement et du Conseil, il y aura de gros changements sur les marchés postaux européens dans les années à venir.

Paul R. Kleindorfer

Suite de la page 15.

le comportement abusif de prestataires du service universel, lesquels occupent toujours une position dominante sur les marchés intérieurs de la poste aux lettres.

- Le rôle de la poste aux lettres continue à évoluer du statut de correspondance bidirectionnelle à celui d'un support d'information à sens unique. En effet, tandis que la demande générale dans ce domaine est demeurée très largement stable depuis 2002, le publi-postage connaît une croissance soutenue. En ce qui concerne le courrier lié aux transactions (telles les factures), la substitution électronique n'a pas connu l'ampleur dont faisait état les prévisions antérieures à l'année 2000.

- Du fait des évolutions technologiques et de la sensibilisation accrue des clients postaux à la question des coûts, la chaîne de valeur postale traditionnelle - ramassage, tri, transport et distribution des envois postaux adressés - a de plus en plus tendance à se morceler et à se développer en activités connexes. Les technologies de l'information, les services de télécommunication et de transmission de données haute vitesse ainsi que la centralisation des dispositifs d'impression permettent désormais de remplacer toutes les activités postales traditionnelles, à

l'exception de la distribution finale. De ce fait, la ligne de démarcation entre les services postaux et les autres prestations devient de plus en plus floue.

- Ces divers développements n'ont pas porté atteinte au service postal universel. Au contraire, la fiabilité de la distribution du courrier s'est améliorée, en particulier dans les nouveaux Etats membres. De plus, on observe l'existence d'un réseau dense d'établissements postaux, de bureaux de poste et d'agences postales, garantissant à la clientèle un accès commode au service postal universel.

Le marché postal européen : 90 milliards d'€ de revenus générés

Le secteur postal - qui englobe les services de la poste aux lettres, des colis et de l'express - occupe toujours une place de choix dans l'économie européenne :

- Au sein de l'UE, les services postaux ont engrangé des gains de 90 milliards d'euros en 2004, soit 0,9 % du produit intérieur brut (PIB).
- La dimension et la composition globales du secteur postal européen se sont peu modifiées depuis 2002 (WIK-Consult avait estimé

un niveau de revenus de 88 milliards d'euros pour 2002).

- Le segment de la poste aux lettres représente environ 60% des recettes totalisées par les services postaux, la part restante revenant aux segments des colis et de l'express.
- Les services postaux emploient environ 1,6 million de personnes, soit 0,8% de l'ensemble de la main-d'œuvre dans l'Union européenne.

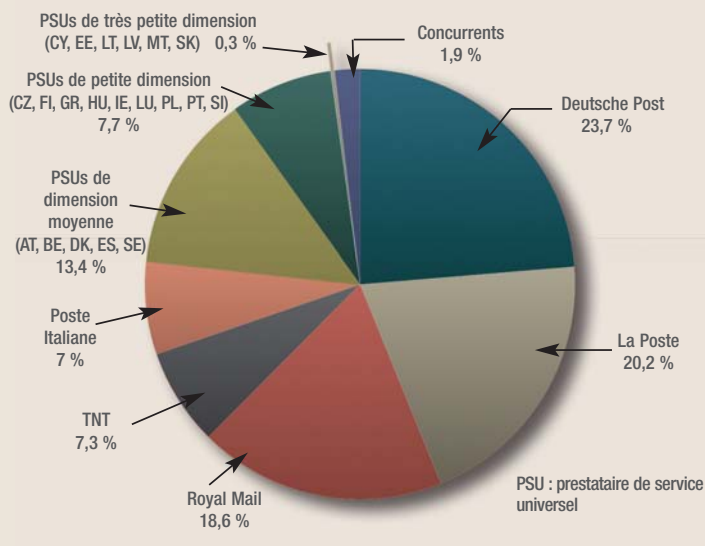
La poste aux lettres, segment le plus important du marché postal

Il « pèse » quelques 54 milliards d'€ en 2004. De 2002 à 2004, le volume total de la poste aux lettres a légèrement progressé, passant de 89 à 90 milliards d'envois. Le publi-postage adressé a constitué le principal facteur de croissance tandis que les volumes de correspondance ont chuté dans bon nombre d'Etats membres.

A l'échelle européenne, les services de distribution de la poste aux lettres sont pour une large part aux mains des trois opérateurs les plus importants : Deutsche Post AG, La Poste (France) et Royal Mail, qui se taillent une part de plus de 60% des recettes sur ce segment dans l'Europe des 25.

suite page 18

Distribution de la poste aux lettres dans l'Europe des 25 : un chiffre d'affaires annuel global de 54 milliards d'euros en 2004



Suite de la page 17

Dans tous les Etats membres, ce sont les opérateurs traditionnels qui occupent une position nettement dominante sur le marché de la poste aux lettres, dont ils assurent généralement la couverture à plus de 95%. Dans deux Etats membres seulement, l'Espagne et la Suède, les opérateurs de longue date ont dû faire face à une poussée plus marquée de concurrence, mais ces opérateurs historiques détiennent néanmoins environ 90% de leur marché.

Dans la plupart des cas, la concurrence émane de prestataires étrangers. Ainsi, TNT et Deutsche Post assurent des services de distribution de la poste aux lettres dans plusieurs Etats membres et Norway Post s'est implantée au Danemark et en Suède (par l'intermédiaire de sa filiale CityMail). Parmi les autres sociétés qui visent à rivaliser avec les opérateurs traditionnels, figurent également des maisons d'édition (en Autriche, en France et en Allemagne) et des entreprises à capitaux privés (aux Pays-Bas).

Au Royaume-Uni, où le monopole postal a été complètement supprimé dès janvier 2006, si une

« Il est désormais manifeste que le marché unique des services postaux envisagé par la Stratégie de Lisbonne constitue un objectif réalisable »

certaine concurrence peut être observée de la part de groupements, elle est pratiquement inexistante en ce qui concerne les services de bout en bout (distribution finale). Cette situation s'explique par le niveau et la structure des prix pratiqués par Royal Mail: des tarifs postaux publics relativement bas ainsi qu'un écart important entre ces tarifs et les coûts de l'accès n'ont guère incité à mettre en place des réseaux de distribution autres.

Contrairement à la poste aux lettres, les services des colis et de l'express sont en proie à une vive concurrence. Il en est ainsi dans la quasi-totalité des Etats membres en ce qui concerne la clientèle des

entreprises. Toutefois les opérateurs concurrents sur les segments des colis et de l'express n'ont généralisé leur offre à destination des particuliers que dans certains des plus grands Etats membres.

Les évolutions en matière de régulation : la libéralisation se poursuit

Plusieurs Etats membres, dont la France, ont promulgué de nouvelles lois postales ou substantiellement modifié les textes existants. Par ailleurs, bon nombre d'Etats membres sont en train de préparer (ou de programmer) de nouveaux règlements d'application, plus particulièrement en ce qui concerne la régulation des prix et la comptabilité.

En janvier 2006, la plupart des Etats membres ont abaissé les limites de poids de 100 à 50g pour le secteur réservé, comme l'exige la directive postale. Sachant que cet échelon de poids correspond à environ 7% du volume total de la poste aux lettres, l'impact concret de cette réduction du monopole semble relativement mineur.

Certains Etats membres, à

savoir la Suède, la Finlande, l'Estonie et le Royaume-Uni, ont totalement supprimé leur secteur réservé. En Espagne, le secteur réservé ne concerne que le courrier interurbain, ce qui laisse aux opérateurs concurrents une importante marge de manœuvre commerciale. Outre la libéralisation complète du marché au Royaume-Uni, l'évolution la plus marquante en ce qui concerne les services réservés a eu lieu en Allemagne et aux Pays-Bas, où les plans de suppression du monopole se sont confirmés. Il semble aujourd'hui vraisemblable que 60% du marché de la poste aux lettres fera effectivement l'objet d'une ouverture à la concurrence d'ici la fin 2007.

Ainsi, en ce qui concerne le volume de la poste aux lettres concerné, une majorité des pays de la Communauté a opté pour la libéralisation plutôt que pour la réservation en tant que stratégie privilégiée pour garantir l'efficacité du service universel. Il est désormais manifeste que le Marché unique des services postaux envisagé par la Stratégie de Lisbonne constitue un objectif réalisable.

L'opérateur historique partout désigné prestataire du service universel

Dans tous les Etats membres, l'opérateur traditionnel a été désigné comme prestataire du service universel et un haut niveau de mise en conformité avec les exigences énoncées dans la directive postale a été atteint. Des progrès notables ont été réalisés en ce qui concerne la régulation de la qualité de service. En tout premier lieu, les méthodes d'évaluation normalisées ainsi que la publication des résultats en matière de prestation de service ont permis d'instaurer une plus grande transparence. Cette dernière ainsi que la fixation d'objectifs de performance réglementés semblent être les principaux facteurs d'amélioration des délais d'acheminement. En 2005, seuls quelques Etats membres n'avaient pas encore mis en place de telles procédures de suivi indépendantes.

Les recommandations du Wik à la Commission

Selon les conclusions de l'étude, la directive postale a véritablement porté ses fruits. Parmi les améliorations notables, il convient de citer un niveau de qualité de service en hausse, une performance commerciale accrue et la mise en place d'autorités nationales chargées de la régulation.

Partant d'une analyse de la pratique de la régulation dans les Etats membres et des évolutions du marché, WIK-Consult a soumis un certain nombre de recommandations à la Commission en tant qu'axes

possibles d'amélioration du cadre réglementaire pour les services postaux :

1. Confirmer la date du 1er janvier 2009 comme date de pleine libéralisation.
2. Inciter les Etats membres à mettre en place des « règles du jeu équitables » s'appliquant à tous les prestataires de services postaux.
3. Limiter les procédures d'autorisation aux autorisations générales pour des services postaux entrant dans le champ du service universel et définir plus clairement les types de conditions connexes.
4. Préciser les finalités et les conditions de mise en place d'un fonds de service universel ainsi que des autres mesures nécessaires en vue de garantir la prestation du service universel.
5. Accorder une attention particulière à la régulation tarifaire et comptable spécifique au secteur, qu'il conviendra de clairement justifier et de réduire au minimum nécessaire pour répondre aux objectifs d'intérêt public.
6. Maintenir, voire renforcer, la transparence et les pénalités financières pour insuffisance de qualité de service.
7. Etendre les dispositions relatives à la protection des consommateurs pour permettre aux autorités nationales de régulation (ARN) d'intervenir dans un environnement où exercent de multiples opérateurs.
8. Spécifier plus clairement les pouvoirs, les obligations et les mécanismes de fonctionnement institutionnels des autorités nationales de régulation et faire en sorte de répartir plus équitablement la charge globale de la régulation au sein de la Communauté en encourageant la coopération entre ARN et en instituant un comité de régulateurs à l'échelle communautaire.

Alex Dieke

¹ Le rapport complet peut être consulté sur le site: http://ec.europa.eu/internal_market/post/studies_en.htm

² L'expression « la poste aux lettres », classique au sein de l'Union postale universelle, désigne les envois de lettres imprimées et les périodiques.