

En 2009, La Poste devra respecter le J+1 sur tout le territoire

L'arrêté fixant les objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour l'année 2009 au titre du service universel vient de paraître⁽¹⁾. L'Autorité, dans son avis, a souhaité que des objectifs ambitieux soient assignés à La Poste. Cela n'a pas été le cas, mais le texte réaffirme le principe de la distribution du courrier en J+1. Explications.

Comme pour 2008, les objectifs de l'année 2009 sont issus du « contrat de service public », signé entre La Poste et l'Etat pour les années 2008 à 2012. L'arrêté précise notamment l'obligation légale faite à La Poste, au titre du service universel, d'offrir un service en J+1 sur tout le territoire et fixe un taux de distribution de 84% à atteindre pour 2009.

Tout en reconnaissant la démarche de progrès inscrite dans le contrat de service public entre La Poste et l'Etat, l'Autorité observe, dans son avis de 2009⁽²⁾, que les objectifs de qualité de service fixés à La Poste dans le nouvel arrêté de 2009 sont identiques à ceux de l'arrêté de 2008, sauf pour :

- les lettres prioritaires en J+1 et J+2, dont les objectifs passent respectivement de 83 à 84% et de 95% à 95,5% ;
- le courrier transfrontière en J+3, dont l'objectif passe de 85 à 88 % ;

Historique des résultats de qualité de service réalisés par La Poste et objectifs fixés pour l'année 2009

	Niveau réalisé					Objectif
	2004	2005	2006	2007	2008	
% de lettres prioritaires égrenées délivrées en J+1	75,7	79,1	81,2	82,5	83,9	84
% de lettres prioritaires égrenées délivrées au-delà de J+2	5,9	4,6	3,8	3,7	3,2	4,5
% de courrier transfrontière export délivré en J+3	91,2	93	94	94,8	95,4	88
% de courrier transfrontière export délivré en J+5	97,8	98,5	98,7	98,8	99	97
% de Colissimo guichet délivrés en J+2	81,7	83,8	84,1	85,8	85	86

- le Colissimo guichet, dont l'objectif en J+2 passe de 85 à 86%.

A défaut d'objectifs de qualité de service plus ambitieux, l'Autorité a recherché une alternative, qui consiste à inciter La Poste à une large publicité des niveaux de qualité atteints. L'Autorité veille notamment à ce que l'information soit disponible, conforme aux besoins des utilisateurs et qu'elle ne soulève pas

de problèmes d'interprétation. L'Autorité souligne qu'à l'avenir une réflexion devrait être engagée sur les niveaux de qualité souhaitables. ■

⁽¹⁾ Arrêté du 8 juin 2009 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour l'année 2009 au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du code des postes et des communications électroniques.

⁽²⁾ Avis n° 2009-0243 du 2 avril 2009.

Le marché postal chinois : entre ouverture et monopole

Tirillé entre un marché resté sous domination de l'administration et des milliers de coursiers acheminant le courrier express, les récentes évolutions réglementaires pourraient remettre en cause l'ouverture relative de ce secteur.

La Commission européenne et le « State Postal Bureau » (SPB) chinois, le régulateur des activités postales rattaché au ministère des transports, ont organisé à Pékin en février dernier un séminaire pour éclairer la réforme chinoise en cours sur le marché du courrier et de l'express. A cette occasion, l'ARCEP a été sollicitée par la Commission européenne pour présenter le dispositif d'autorisations postales et les indicateurs de suivi de la qualité du service universel français.

Depuis 20 ans, le marché chinois se caractérise par une croissance rapide et une concurrence importante sur le marché de l'express. Les quelques 2 000 entreprises (10 000 en incluant les coursiers urbains) présentes sur le marché fournissent essentiellement des services de distribution des colis au niveau local ou inter-urbain. C'est ainsi que plus de la moitié des envois (plis et colis) en Chine sont acheminés par les opérateurs d'express.

Dans ce pays émergent, le volume de courrier demeure faible (1,5 milliard de plis distribués pour un chiffre d'affaires total d'environ 11 milliards d'euros en 2007⁽¹⁾). En outre, les standards de qualité restent éloignés des performances des pays occidentaux.

Un marché qui reste cloisonné

Le foisonnement des opérateurs d'express ne doit pas cacher la réalité d'un marché qui reste cloisonné, puisque seul le marché express est ouvert à la concurrence ; en effet, hors express, les envois de la poste chinoise restent sous monopole.

Le marché est dominé par quatre principales compagnies (DHL, FedEx, UPS et TNT) qui se partagent 80% du marché. En outre, DHL et FedEx viennent récemment d'étendre leur gamme au colis express domestique. Au niveau national, il semble que seul le groupe China Post (la poste chinoise, qui est demeurée une administration) soit en mesure de rivaliser avec ces grands intégrateurs.

Par ailleurs, le contrôle, voire la taxation, des opérateurs d'express intervenant sur le segment de marché concurrentiel, sont perçus comme stratégiques par l'Etat chinois.

Depuis 2005, l'Etat chinois a décidé de réformer le cadre réglementaire en mettant en place une régulation adaptée au développement du marché.

Les évolutions récentes risquent de compromettre les activités des opérateurs étrangers. Le 24 avril dernier, une nouvelle loi postale a en effet réservé le droit de distribuer des lettres et des documents déposés à l'intérieur du pays en écartant du marché chinois les entreprises étrangères. Cette loi devrait entrer en application le 1er octobre 2009. La Commission européenne a déclaré qu'elle était en train de vérifier si la Chine ne contrevient pas aux règles de l'OMC. ■

⁽¹⁾ Chiffres SPB 2007. Le régulateur chinois souligne par ailleurs les difficultés de quantifier ce marché.