



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 23 novembre 2015

COMMUNIQUE DE PRESSE

Tarifs et qualité du Service universel postal : un paquet de critiques !

Dans la perspective d'une hausse des tarifs postaux en janvier 2016 et à l'approche des fêtes de fin d'année, période propice pour l'envoi des colis, l'UFC-Que Choisir a passé au crible les hausses tarifaires subies, ces dernières années, par les particuliers dans le cadre du service universel postal mais aussi la qualité de service des envois de colis. Face aux constats forts peu glorieux pour l'opérateur historique, l'association en appelle à l'ARCEP et à l'Etat.

Service universel postal : le consommateur vache à lait ?

Dans un environnement marqué par une hausse des tarifs – par exemple 30,4 % pour la Lettre prioritaire entre 2012 et 2016¹ – l'association a interrogé les éléments avancés par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et par La Poste pour justifier cette augmentation. Dressant le bilan des hausses des tarifs des prestations du Service universel postal depuis qu'ils sont régulés par l'ARCEP, l'étude de l'UFC-Que Choisir met en évidence le traitement différencié des consommateurs et des professionnels par l'opérateur postal. Ainsi, illustrant cette asymétrie, au 1^{er} janvier 2016, les tarifs du courrier appliqués aux particuliers auront augmenté de 39,6 % depuis 2008 (soit 5 fois plus que l'inflation !), alors que les tarifs des différentes prestations destinées aux professionnels n'auront augmenté que de 6,9 % à 31,9 %.

Alors que La Poste se justifie par les baisses de volumes, notre étude prouve les limites de cette explication. A titre d'exemple si entre 2008 et 2014 une baisse annuelle moyenne des volumes des courriers envoyés par les particuliers de 4,59 % devait justifier au cours de la même période une hausse moyenne des tarifs de 2,88 %, comment expliquer qu'une baisse des volumes plus importante de la publicité adressée (-5,97 % par an), ne donne lieu qu'à une hausse anecdotique des tarifs (+0,83 % par an) ?

Coûts du service universel postal : à quand une vraie transparence ?

Principale explication apportée par le régulateur pour souligner la pertinence de ses encadrements tarifaires, l'orientation des tarifs des prestations du Service universel postal vers les coûts – principe dicté par la législation européenne suite à l'ouverture du secteur à la concurrence – se doit d'être objectivée aux yeux des consommateurs. Or notre étude souligne que les principes qui dictent l'allocation des coûts aboutissent à surévaluer les coûts réels de certaines prestations du service universel postal, comme la Lettre prioritaire, et invalide en conséquence la justification de leurs hausses.

La transparence sur les coûts réels est d'autant plus indispensable que ces coûts pourraient être mobilisés par les pouvoirs publics pour justifier une évolution du périmètre du service universel postal, que ce soit l'abandon de la Lettre prioritaire ou encore le passage de 6 à 5 du nombre de jours de distribution du courrier. Or de telles évolutions basées sur des données non conformes à la réalité ne sauraient être acceptées par les consommateurs.

Enquête Colissimo : un conseil défaillant, des délais fluctuants

Sur la base de l'envoi de 303 colis, l'enquête de terrain² menée par l'UFC-Que Choisir met en lumière plusieurs dysfonctionnements. Tout d'abord, suite à leur demande d'envoi d'un colis au guichet, dans 71 % des cas nos enquêteurs ont été orientés vers l'offre la plus chère (à délais et modalités de remise identiques), ce qui ne correspond pas au conseil de qualité attendu. Le test du respect du délai de livraison des colis, annoncé à 48 H, a quant à lui fait ressortir des résultats vraiment perfectibles puisque près de 12 % des enquêteurs ont reçu leur colis plus de deux jours, et jusqu'à 8 jours, après qu'on le leur ait envoyé. La poste n'évoque pourtant qu'un taux de défaut de 9 % pour 2014.

¹ D'après les hausses annoncées par La Poste pour le 1^{er} janvier 2016.

² Enquête réalisée de la semaine du 28 septembre 2015 à la semaine du 26 octobre 2015, avec l'appui de 245 bénévoles de l'association présents dans 78 départements.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 23 novembre 2015

Ces résultats peu glorieux sont en-deçà de l'objectif de 89,5 %³ de respect des délais récemment fixé par les pouvoirs publics qui constitue en tout état de cause un critère qualitatif très éloigné des attentes légitimes des consommateurs. Plus largement, les objectifs de qualité concernant de nombreuses prestations du service universel postal, et la façon de les moduler en cours d'année, ne poussent pas l'opérateur postal à l'amélioration de ses performances.

Au vu de ces éléments, l'UFC-Que Choisir, soucieuse de garantir aux consommateurs des tarifs postaux répondant à des critères parfaitement transparents et une qualité de service conforme à leurs attentes, demande :

- **A l'ARCEP une révision de la méthodologie d'allocation des coûts du service universel postal en associant à la réflexion les représentants des consommateurs ;**
- **A l'Etat de relever le niveau d'exigence vis-à-vis de La Poste, afin de garantir aux consommateurs qu'en contrepartie des hausses tarifaires déjà pratiquées ils puissent obtenir une amélioration réelle et légitime de la qualité du service.**

³ Nouvel objectif fixé au cours de notre enquête par l'arrêté du 14 octobre 2015 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2015, 2016 et 2017.