

J U I N 2 0 1 5

# RAPPORT PUBLIC D'ACTIVITÉ DE L'ARCEP 2014 | Extraits

## La régulation du marché postal en 2014

**ARCEP**  
[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

Autorité de régulation  
des communications  
électroniques et des postes

<b>LA RÉGULATION DU MARCHÉ POSTAL EN 2014</b>	<b>3</b>
<b>1. Panorama des marchés postaux en France en 2014</b>	<b>3</b>
1.1. Le marché dans son ensemble	3
1.2. Les opérateurs	4
<b>2. Le secteur postal en Europe</b>	<b>5</b>
2.1. Le groupe des régulateurs des service postaux (GREP) et les activités postales internationales	5
2.2. Le panorama du service universel en Europe	6
<b>3. Le service universel postal en France</b>	<b>10</b>
3.1. L'évolution du service universel postal	10
3.2. La qualité de service	11
3.3. <i>Price-cap</i> et tarifs	14
3.4. Les instruments de contrôle des prestations de service universel	17
<b>4. Le marché du colis</b>	<b>18</b>
4.1. La feuille de route de la Commission européenne	18
4.2. La normalisation	18
4.3. L'initiative e-CIP	18
4.4. Le projet d'observatoire de la logistique e-commerce en France	19
4.5. Les travaux du GREP	19
<b>5. Les consommateurs</b>	<b>19</b>
5.1. Le traitement des réclamations postales	19
<b>6. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire de La Poste</b>	<b>21</b>
6.1. Le calcul du coût net par l'ARCEP	21
6.2. La compensation dont bénéficie La Poste	22
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>25</b>

# LA RÉGULATION DU MARCHÉ POSTAL EN 2014

## 1. Le panorama des marchés postaux en France en 2014

### 1.1 Le marché dans son ensemble

#### Les envois de correspondance distribués en France

En 2014, le marché des envois de correspondance – c'est-à-dire des plis de moins de 2 kg – a représenté

un revenu de 6,7 milliards d'euros, en baisse de 2,8 % par rapport à l'année 2013. Les volumes correspondants sont de l'ordre de 12 milliards d'objets, en baisse de 5,7 % par rapport à 2013.

La baisse des volumes observée en 2014 est moins forte que celle observée en 2013.

Sur les trois dernières années, la baisse moyenne annuelle des volumes est de l'ordre de 5,6 %.

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



Source : ARCEP.

Le marché de la publicité adressée (environ 15 % du marché en valeur et 30 % du marché en volume) connaît une baisse plus significative (9,9 % en valeur et 9,7 % en

volume) que celui des autres envois de correspondance (1,2 % en valeur et 4,1 % en volume).

Revenus (en millions d'euros HT) des envois de correspondance en France									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evolution 2013-2014
Publicité adressée	1 636	1 625	1 466	1 460	1 453	1 358	1 248	1 125	-9,9%
Autres envois de correspondance	6 924	6 666	6 346	6 123	6 007	5 868	5 622	5 552	-1,2%
<b>Total des envois de correspondance</b>	<b>8 560</b>	<b>8 291</b>	<b>7 812</b>	<b>7 583</b>	<b>7 460</b>	<b>7 226</b>	<b>6 870</b>	<b>6 677</b>	<b>-2,8%</b>
Dont secteur réservé	6 269	6 170	5 859	5 721	-	-	-	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal – Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête avancée pour 2014, estimation provisoire.

Volumes (en millions d'objets) des envois de correspondance en France									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evolution 2013-2014
Publicité adressée	4 760	4 697	4 378	4 312	4 238	3 904	3 623	3 272	-9,7%
Autres envois de correspondance	11 821	11 419	10 928	10 454	10 047	9 780	9 100	8 731	-4,1%
<b>Total des envois de correspondance</b>	<b>16 581</b>	<b>16 116</b>	<b>15 306</b>	<b>14 766</b>	<b>14 285</b>	<b>13 684</b>	<b>12 723</b>	<b>12 003</b>	<b>-5,7%</b>
Dont secteur réservé	13 789	13 470	12 780	12 243	-	-	-	-	-

Source : ARCEP, Observatoire postal – Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête avancée pour 2014, estimation provisoire.

## Le courrier exporté

En 2014, avec 310 millions de plis (soit 342 millions d'euros de revenus), les flux de correspondance reculent

de l'ordre de 6,9 % par rapport à 2013, soit une perte d'environ 23 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	2013	2014	Evolution 2013-2014
Revenus	398	392	376	391	380	379	358	342	-4,5%
Volumes	462	468	436	413	370	360	333	310	-6,9%

Source : ARCEP, Observatoire postal – Enquêtes annuelles jusqu'en 2013, enquête avancée pour 2014, estimation provisoire.

## 1.2 Les opérateurs

### Les opérateurs postaux autorisés par l'ARCEP

Conformément à la directive européenne postale de 1997<sup>1</sup>, la loi du 9 février 2010<sup>2</sup> a ouvert entièrement le secteur postal à la concurrence en France. Depuis le 1<sup>er</sup> 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'ARCEP. Si le principe du "silence vaut acceptation" est effectif depuis le 22 novembre 2014, l'Autorité vise à délivrer des autorisations explicites.

Depuis juin 2006, l'Autorité a délivré 51 autorisations. Au 31 décembre 2014, 35 opérateurs autorisés étaient

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.

en activité sur le marché postal, soit :

- 24 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 portant à la fois sur la distribution domestique d'envois de correspondance et sur le courrier transfrontalier sortant.

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

#### Les autorisations délivrées en 2014

En 2014, quatre nouvelles autorisations d'exercice de l'activité de distribution de courrier en France ont été délivrées aux Courriers Bourguignons, à Solgeco 25, à Gloglo ST2C et à R'MESS Rhône Alpes. Deux cessations d'activité ont été constatées.

Outre La Poste, le principal opérateur domestique en 2014 est Adrexo, qui couvre la presque totalité du territoire métropolitain dans le secteur de la distribution de publicité non adressée et des journaux gratuits. Hormis la société Colis Privé, les autres opérateurs sont généralement des PME, implantées dans des territoires précis, et qui proposent diverses prestations postales, dont la distribution d'envois de correspondance.

Il n'y a pas eu de nouvelle autorisation sur le marché du courrier transfrontalier en 2014.

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

L'opérateur SwissPost France International, filiale de la poste suisse, est devenu indépendant et s'appelle dorénavant Mailtin' Post. Les deux autres opérateurs privés français de courrier transfrontalier sortant sont IMX-France et Optimail-Solutions.

#### Comment être autorisé à délivrer un service postal ?

L'ARCEP a publié en juillet 2012 [“un guide relatif à la demande d'autorisation pour délivrer un service postal”](#) afin d'aider les candidats à constituer leur dossier auprès de l'ARCEP. Véritable aide concrète aux opérateurs, ce guide a été mis à jour en 2014 prenant en compte le principe du “silence vaut acceptation” en vigueur depuis le 22 novembre 2014.

## 2. Le secteur postal en Europe

### 2.1 Le groupe des régulateurs des services postaux (GREP) et les activités postales internationales

Le groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (GREP), institué par une décision de la Commission européenne du 10 août 2010<sup>3</sup>, comprend les régulateurs du secteur postal des 28 Etats membres de l'Union européenne, et, en tant qu'observateurs, les régulateurs des Etats membres de l'AELE<sup>4</sup> ainsi que des Etats en cours d'adhésion à l'Union européenne<sup>5</sup> (soit 37 pays au total). Le modèle d'un régulateur commun aux activités postales et au secteur des communications électroniques s'est étendu en 2013 et concerne désormais tous les pays, à l'exception du Danemark : les compositions du GREP et de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) sont donc pratiquement identiques.

Le GREP a pour principale mission l'échange de 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. Son secrétariat est assuré par la Commission européenne. Lors de sa première année de fonctionnement (2011), le GREP a été présidé par Joëlle Toledano, alors membre du collège de l'ARCEP, qui lui a donné sa dynamique largement inspirée de l'expérience du groupe des régulateurs télécoms. En 2014, il a été présidé par Catalin Marinescu, président du régulateur roumain. En 2015,

3/ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:217:0007:0009:EN:PDF>

4/ Association européenne de libre-échange.

5/ Albanie, Monténégro, Ancienne république yougoslave de Macédoine, Serbie et Turquie.

Feliksas Dobrovolskis, président du régulateur lituanien et en 2016, Veselin Bozhkov, président du régulateur bulgare en prendront respectivement la présidence.

Le cadre réglementaire des activités postales ne présente pas d'exigence d'harmonisation ou de mise en cohérence des réglementations aussi forte que dans le secteur des communications électroniques et la subsidiarité prévaut dans ce secteur.

Concrètement, depuis sa création, le GREP a œuvré à une meilleure compréhension des différentes pratiques mises en œuvre par les pays. Après avoir travaillé sur l'allocation des coûts les années précédentes, le GREP a travaillé en 2014 sur un panorama de la régulation tarifaire en Europe et sur une comparaison des prix et caractéristiques des produits du service universel (SU) afin de comprendre les différences éventuelles entre pays. Un document sur la mise en œuvre du SU dans le secteur postal et les effets des changements récents sur le champ du SU dans certains pays a été mis en consultation publique et a servi de base de discussion pour la réunion avec les acteurs du marché organisée en novembre 2014. Un rapport sur les indicateurs de qualité de service, de traitement des réclamations et de protection des consommateurs pour l'année 2013 a été publié<sup>6</sup>. Cette analyse des tendances est publiée chaque année par le GREP. Celui-ci a également publié deux avis donnés à la Commission européenne en 2013 et 2014 pour une meilleure compréhension des marchés de la livraison des colis transfrontaliers et de leurs conditions concurrentielles, en croissance avec le commerce électronique (cf page XXX).

#### L'activité internationale de l'ARCEP au sein de l'Union Postale Universelle (UPU)

Institution intergouvernementale, l'UPU est une agence spécialisée des Nations Unies. Elle a pour mission de promouvoir la coopération internationale technique pour favoriser le développement de services postaux universels de qualité. L'Autorité est associée aux travaux de l'UPU par le ministère chargé des postes.



## 2.2 Le panorama du service universel en Europe

Les travaux du GREP, ainsi que d'autres sources, permettent de disposer d'un état récent de la situation du secteur postal et du service universel postal en Europe.

### • L'évolution des volumes du courrier

La plupart des pays européens connaissent une diminution substantielle des volumes du courrier. Ce phénomène est particulièrement marqué en Europe du nord où les volumes traités par les grandes postes historiques ont, par exemple, diminué de 45 % entre 2009 et 2014 au Danemark, de 20 % en Suède sur la même période ou encore de 25 % aux Pays-Bas entre 2010 et 2013.

Les autres pays européens, et notamment ceux d'Europe occidentale, connaissent également un recul des volumes de courrier pouvant être très marqué comme c'est le cas en Italie avec une diminution de près de 8 % par an en moyenne entre 2008 et 2013. La France et le Royaume-Uni connaissent une évolution similaire avec actuellement un recul des volumes du courrier d'environ 5,5 % par an en moyenne. L'Allemagne, la Belgique et l'Autriche connaissent une situation moins défavorable avec une diminution de seulement 2,5 % par an pour les deux premiers et de 1,5 % pour l'Autriche.

### • Le service universel postal en Europe

#### Les services offerts

[La directive postale](#) offre une certaine latitude en ce qui concerne la définition du service universel au niveau national. Dans tous les pays, le courrier égrené ainsi que les colis égrenés (jusqu'à 10 Kg) relèvent du service universel. En revanche, la situation est beaucoup plus disparate pour les autres services, notamment les envois de courrier en nombre, comme le montre ce tableau :

6/ [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/docs/documentation/2014/ergp-13-32-rev-1-best-practices-gos-and-complaints-handling-fin\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2014/ergp-13-32-rev-1-best-practices-gos-and-complaints-handling-fin_en.pdf)

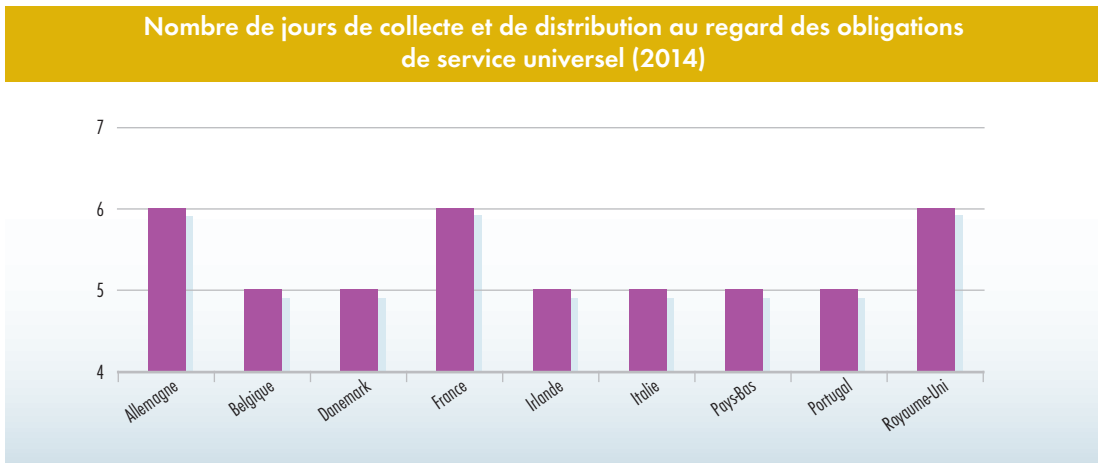
	Courrier			Colis jusqu'à 10 Kg		Colis jusqu'à 20 Kg		Livres et catalogue		Journaux et périodiques	
	Égrené	En nombre hors MD (1)	MD (1)	Égrené	En nombre	Égrené	En nombre	Livres	Catalogues	Journaux	Périodiques
Allemagne	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON
Belgique	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Danemark	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Espagne	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON
Finlande	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	NON	NON
France	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Irlande	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON
Italie	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Luxembourg	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Norvège	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Pays-Bas	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON
Portugal	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Royaume-Uni	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON
Suède	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

(1) MD = publicité adressée ("Marketing direct")

### La fréquence des tournées

La directive postale prévoit un minimum de cinq jours par semaine pour la collecte et la distribution des envois relevant du service universel. C'est ce niveau de service

qui a été retenu dans la majorité des pays européens. Alors qu'elle était de six jours par semaine aux Pays-Bas, la collecte est passée au début de l'année 2014 à cinq jours pour tenir compte de la diminution des volumes.



Source : ARCEP.

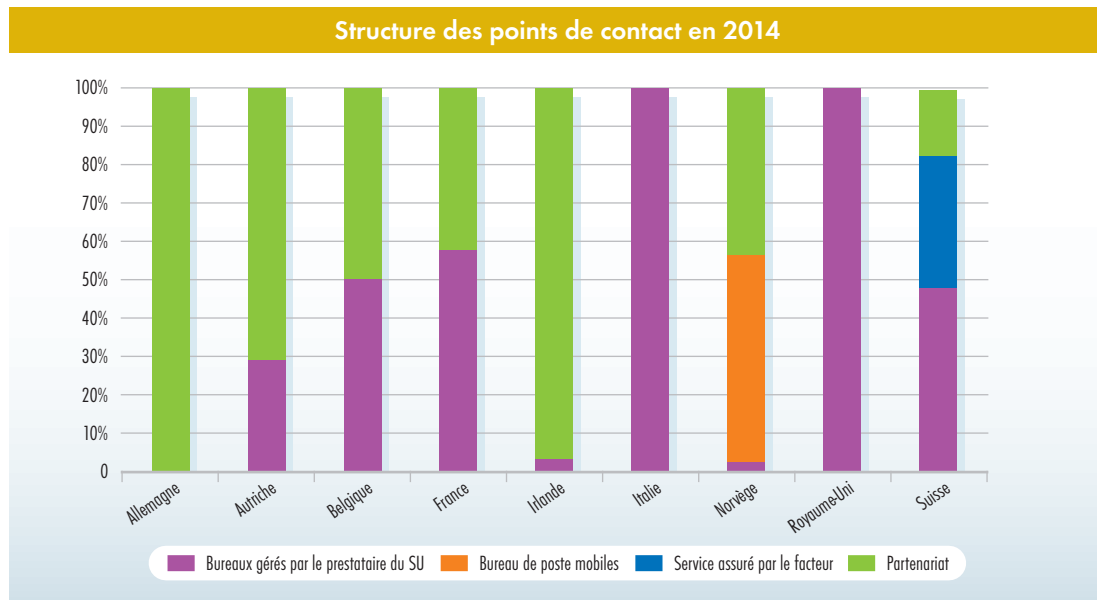
### L'accessibilité

La directive postale prévoit que le service universel doit être "accessible" : les points de contact postaux doivent être en nombre suffisant pour répondre aux besoins des utilisateurs. Ces points de contact peuvent être

qualitativement très différents : dans les différents pays européens, dont la France, les opérateurs substituent aux bureaux de poste traditionnels des points de contact en partenariat pouvant être gérés par des commerçants, des mairies ou encore des stations-service. Selon les pays, d'autres solutions ont été mises en place telles que

les bureaux de poste ambulants ou le recours au facteur pour délivrer des services postaux. En France, la part de bureaux gérés en propre dans le réseau de La Poste

reste une des plus importantes d'Europe, malgré une politique soutenue menée ces dernières années visant à leur transformation en points partenaires.

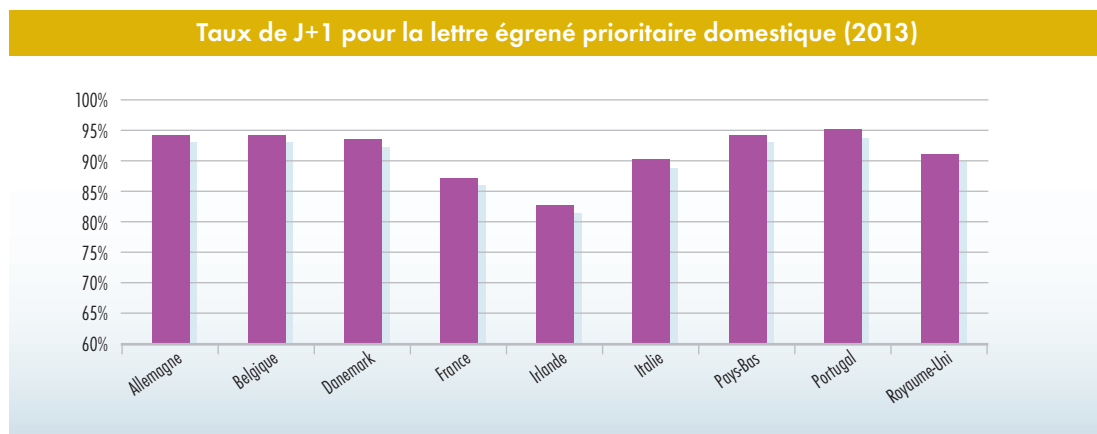


Source : GREP et rapports d'activités des opérateurs pour l'Allemagne et le Royaume-Uni.

• **La qualité de service**

La plupart des pays européens affichent un taux de J+1 pour la lettre prioritaire domestique égrenée supérieur à 90 %. Malgré une progression de plus de 10 points entre 2010 et 2013, le taux de J+1 (hors DOM) de La Poste reste

en deçà des niveaux observés dans la plupart des pays d'Europe de l'ouest ou du nord. Le fait que le territoire français soit souvent plus vaste et moins dense que celui des autres pays européens contribue à expliquer cette situation.



Source : Données 2013 du GREP pour l'Allemagne, l'Autriche, la Finlande, la France, l'Italie, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Suède. Données Wik 2012 pour le Danemark et l'Irlande.



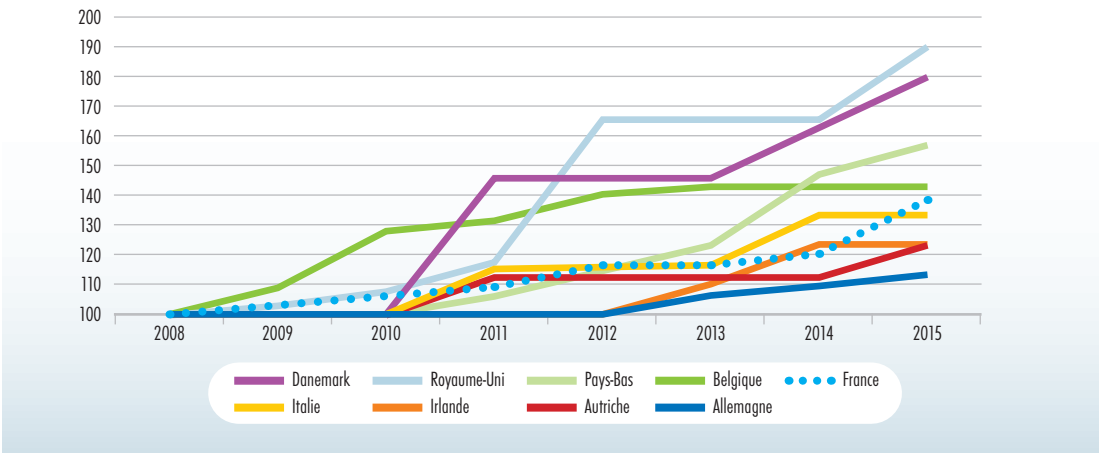
• Les évolutions tarifaires

Dans un contexte de diminution des volumes, les opérateurs postaux historiques ont augmenté leurs tarifs, notamment celui de la lettre égrenée prioritaire de moins de 20 grammes. C'est particulièrement le cas du Danemark où les diminutions de trafics ont été particulièrement importantes, ou encore du Royaume-Uni qui a également vu ses tarifs augmenter de façon substantielle, permettant de restaurer l'équilibre

économique de Royal Mail dans un contexte de privatisation.

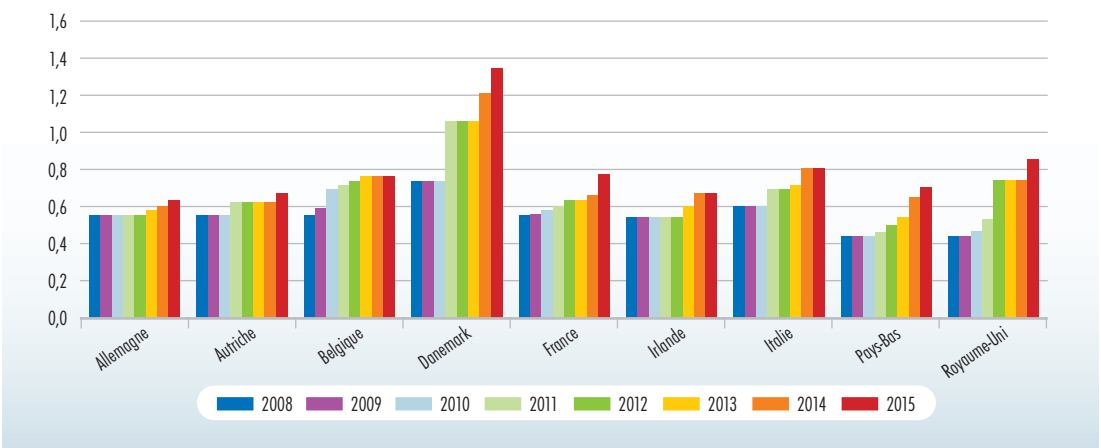
Le tarif pratiqué en France pour la lettre prioritaire "rouge" (0,76 euros) se situe dans la moyenne de celle des autres pays européens, qui par ailleurs présentent souvent des conditions géographiques plus favorables : territoires plus restreints ou plus densément peuplés. Les évolutions tarifaires pratiquées dernièrement en France sont également en ligne avec celles observées en Europe.

Évolution du tarif de la première tranche de poids du courrier égrené prioritaire (2008=100)



Source : Chiffres GREP et sites internet des opérateurs.

Évolution du tarif de la première tranche de poids du courrier égrené prioritaire en euros



Source : Chiffres GREP et sites internet des opérateurs.

### 3 Le service universel postal en France

#### 3.1 L'évolution du service universel postal

Le catalogue du service universel a connu plusieurs évolutions en 2014. Ces changements se font dans le cadre d'une procédure prévue par le CPCE. Lorsqu'il s'agit d'envois égrenés, La Poste transmet simultanément au ministre chargé des postes et à l'ARCEP ses propositions de modifications substantielles du catalogue. L'ARCEP rend un avis sous un mois et parallèlement le ministre dispose de deux mois pour s'y opposer, le cas échéant.

- **La nouvelle gamme Courrier-Colis de La Poste**

En 2014, La Poste a élaboré une proposition de modifications de son offre de service universel (envois nationaux) visant à la refonte de sa gamme Courrier-Colis.

Cette proposition, qui faisait suite aux échanges engagés de longue date entre La Poste et l'ARCEP, avait pour objet de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une offre abordable pour l'envoi de petits objets. La Poste s'était également engagée, dans le cadre du contrat d'entreprise 2013-2017, à faire évoluer son offre de service universel en ce sens.

Une proposition d'évolution similaire a également porté sur la gamme des envois internationaux destinés aux particuliers, pour l'aligner sur la gamme des envois domestiques.

L'Autorité a rendu des avis positifs<sup>7</sup> sur ces évolutions qui proposaient une modernisation de l'offre de service universel visant à simplifier et à enrichir l'offre existante et qui étaient donc opportunes au regard du développement du commerce électronique.

Cette refonte de la gamme Courrier-Colis de La Poste, qui se caractérise principalement par la suppression de l'interdiction d'envoi de marchandises dans les produits de la gamme courrier, a été mise en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

#### Au niveau national

Les évolutions de l'offre de service universel ont consisté en :

- **la mise en place du principe de neutralité de la**

**tarification au regard du contenu des envois :** la Lettre prioritaire, la Lettre verte et l'Ecopli peuvent désormais être utilisés pour l'envoi de correspondance ou de marchandises ;

- **une limitation de l'épaisseur des envois de la gamme courrier à 3 cm.** Ce seuil correspond aux limites techniques de l'appareil de production de La Poste : capacité de traitement des machines de tri, taille des fentes des boîtes jaunes de collecte et des boîtes de distribution des destinataires ;
- **une simplification de l'offre existante :** les offres *Mini Max* et la *Lettre Max* (hors service universel), qui étaient limitées à 2 cm d'épaisseur, ont été supprimées ;
- **un enrichissement de l'offre :** une *Lettre suivie*, dont le délai d'acheminement est de deux jours, a été créée afin de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une offre leur permettant de suivre les différentes étapes d'acheminement de leur envoi et d'être informés de sa bonne distribution.

L'offre *Lettre recommandée* n'est pas concernée par ces évolutions et reste uniquement destinée à l'envoi de documents. La limite d'épaisseur à 3 cm ne lui est pas applicable.

#### Au niveau international

Les évolutions appliquées à la gamme des envois internationaux ont été identiques à celles mises en œuvre pour la gamme des envois nationaux : neutralité des tarifs au regard du contenu pour les envois de courrier, épaisseur des envois limitée à 3 cm et création d'une nouvelle offre *Lettre suivie internationale*, destinée à l'envoi à la fois de documents et de marchandises. Là encore, les conditions d'utilisation de l'offre *Lettre recommandée internationale* restent inchangées. Elle reste utilisable uniquement pour les envois de documents et son épaisseur n'est pas limitée à 3 cm.

Par ailleurs, l'offre *Paquet International* (ordinaire et recommandé) n'est désormais disponible que pour les professionnels, et uniquement sur le site internet de La Poste, via la rubrique "[Mon Timbre En Ligne](#)". Elle ne se voit pas appliquer de limite d'épaisseur à 3 cm.

Enfin, les offres de la gamme *Colissimo international* ont

<sup>7/</sup> [Avis n° 2014-0193, en date du 18 février 2014](#) ; [avis n° 2014-0659, en date du 10 juin 2014](#) ; [avis n° 2014-0683, en date du 10 juin 2014](#).

fait l'objet, le 1<sup>er</sup> janvier 2015, d'une baisse de tarifs de l'ordre de 6,6 % en moyenne, pouvant aller jusqu'à 10 % selon les zones.

- **Les envois de la gamme *Postréponse***

La gamme *Postréponse* s'adresse aux entreprises expéditrices de courrier qui souhaitent générer des réponses de la part de leurs destinataires en prenant en charge le coût d'affranchissement des réponses qui leur sont retournées (exemple : les "enveloppes T"). Ces prestations sont en particulier utilisées par des entreprises opérant sur le marché de la relation d'affaires, de la communication commerciale et par des associations humanitaires.

Les envois de la gamme *Postréponse* sont des offres associées à des prestations relevant du service universel<sup>8</sup> dans la mesure où elles se composent d'une prestation d'affranchissement relevant du service universel et de prestations complémentaires.

La gamme *Postréponse* comprend quatre offres qui varient en fonction des services associés (prestations d'édition, impressions, service complémentaire de suivi,...)

La Poste a transmis à l'ARCEP, en novembre 2014, un projet de modification du catalogue des offres du service universel portant sur la mise en place d'une prestation d'affranchissement dédiée aux offres de la gamme *Postréponse*.

L'évolution proposée par La Poste, avec prise d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2015, a consisté à créer au sein du service universel une offre d'affranchissement spécifique, dédiée aux affranchissements des envois *Postréponse*.

Pour La Poste, cette évolution poursuit un double objectif :

- simplifier la structure tarifaire des offres : elles ont ainsi un tarif unique en lecture directe dans la grille tarifaire, ce qui facilite leur lisibilité et leur usage ;
- déconnecter les tarifs de la gamme *Postréponse* de ceux des offres de service universel égrenées hors TP<sup>9</sup> auxquelles elles étaient jusqu'alors associées :

les hausses tarifaires des produits égrenés hors TP ne se répercutent plus de façon mécanique sur la gamme *Postréponse*. Les tarifs de ces offres peuvent ainsi évoluer de manière indépendante afin de mieux s'adapter à la demande et aux conditions du marché.

L'ARCEP a pris acte de cette proposition de modification du catalogue des prestations relevant du service universel. Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, les envois de la gamme *Postréponse* ont ainsi connu une légère hausse tarifaire, nettement moins significative que celle des envois égrenés hors TP.

### 3.2 La qualité de service

#### Le tableau de bord du service universel postal

A la demande de l'ARCEP, La Poste publie chaque année, depuis 2006, un tableau de bord<sup>10</sup> du service universel postal. La liste des indicateurs figurant dans ce tableau de bord s'est élargie, année après année, et couvre désormais une part importante des besoins d'information des utilisateurs.

##### *La qualité de service en 2014*

##### **Les délais d'acheminement du courrier**

Les délais d'acheminement de la Lettre prioritaire ont été plus longs en 2014 qu'en 2013 avec un taux de distribution en J+1 de 86,7 % (en retrait de 0,7 point). Après une amélioration quasi-continue, la qualité de service de la Lettre prioritaire connaît une baisse depuis mi-2013. Le niveau atteint par La Poste en 2014 reste toutefois compatible avec l'objectif de qualité de service fixé par arrêté ministériel à 85 % de distribution en J+1.

La qualité de service de la Lettre verte est en progression depuis sa création en 2012, avec un taux de distribution en J+2 de 93,2 % (en hausse de 0,4 points par rapport à l'année précédente). Ce résultat est toutefois en deçà de l'objectif fixé par le ministre chargé des postes pour l'année 2014 à 94 %. L'Autorité examine avec La Poste les raisons qui ont pu conduire à ce non-respect d'une obligation réglementaire de service universel.

<sup>8</sup>/ Au sens de l'article R. 1-1-11 du CPCE : "lorsque La Poste propose des prestations associées incluant une prestation relevant du service universel postal, elle distingue dans son offre, le cas échéant dans le contrat conclu avec l'utilisateur et lors de la facturation, ce qui relève, d'une part, du service universel et, d'autre part, des prestations complémentaires".

<sup>9</sup>/ Timbre-Poste.

<sup>10</sup>/ [Le tableau de bord du service universel postal pour l'année 2014.](#)

Les délais d'acheminement du courrier									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
<b>Lettres prioritaires</b>									
% distribué en J+1	82,5%	83,9%	84,7%	83,4%	87,3%	87,9%	87,4%	86,7%	-0,7 pt
% distribué en J+2	96,3%	96,8%	96,8%	96,0%	97,5%	97,8%	97,5%	97,5%	-
% distribué en J+3	-	-	-	-	99,2%	99,4%	99,3%	99,2%	-0,1 pt
<b>Lettres vertes</b>									
% distribué en J+2	-	-	-	-	-	92,8%	92,8%	93,2%	+0,4 pt
<b>Courrier transfrontière import</b>									
% distribué en J+3	95,5%	97,0%	95,7%	92,7%	96,0%	95,8%	95,5%	91,5%	-4,0 pt
% distribué en J+5	99,1%	99,5%	99,3%	98,7%	99,3%	99,2%	99,1%	98,0%	-1,1 pt
<b>Courrier transfrontière export</b>									
% distribué en J+3	94,8%	95,4%	94,4%	90,4%	93,6%	94,2%	93,4%	91,8%	-1,6 pt
% distribué en J+5	98,8%	99,0%	98,7%	99,6%	98,4%	98,8%	98,7%	98,0%	-0,7 pt

Source : La Poste.

#### Les délais d'acheminement de la Lettre recommandée

En 2014, la qualité de service de la *Lettre recommandée* est en baisse de 0,6 point par rapport à 2013, après une progression continue amorcée en 2011, à la suite

d'une demande de l'ARCEP visant à ce que la qualité de ce produit soit améliorée et qu'elle fasse l'objet d'une mesure fiable. La *Lettre recommandée* demeure toutefois une offre d'une bonne fiabilité en J+2 avec un taux de distribution de 94,6 %.

Les délais d'acheminement et la fiabilité de la Lettre recommandée									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
<b>Délais d'acheminement</b>									
% distribué en J+2	n.d.	90,9%	88,7%	85,8%	92,5%	94,7%	95,2%	94,6%	-0,6 pt
<b>Délai excessif (au delà de J+7)</b>									
%	n.d.	0,4%	0,3%	0,4%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	-

n.d. : non disponible

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. Après une légère baisse en 2013, la part de *Colissimo guichet* distribués en J+2 a connu une nette hausse en 2014 (+ 1,6 point).

Les délais d'acheminement et la fiabilité des Colissimo									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
<b>Délais d'acheminement</b>									
% distribué en J+2	85,8%	85,0%	87,7%	84,8%	88,7%	89,8%	89,4%	91,0%	+1,6 pt
<b>Délai excessif (au delà de J+4)</b>									
%	1,4%	1,3%	1,1%	1,7%	1,0%	0,8%	0,9%	0,8%	-0,1 pt

Source : La Poste.

### Le nombre de boîtes aux lettres et les heures limite de dépôt

Depuis plusieurs années, les informations transmises par La Poste traduisent une diminution du nombre de boîtes aux lettres. Cette évolution résulte, selon la Poste,

d'une meilleure comptabilisation des boîtes de collecte dont le nombre a pu être surestimé par le passé, mais aussi d'une politique de rationalisation consistant à remplacer les boîtes de collecte de petite contenance par des boîtes plus grande, moins nombreuses mais mieux réparties.

#### Nombre de boîtes aux lettres et répartition en fonction des heures de levées

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
<b>Nombre de boîtes à lettres</b>	147 343	147 793	149 208	148 292	144 610	141 646	140 331	138 849	-1 482
Dont relevées à 13h00 ou avant	120 837 82,0%	119 788 81,1%	119 913 80,4%	119 950 80,9%	117 669 81,4%	110 625 78,1%	114 682 81,7%	114 757 82,7%	75 +1,0 pt
Dont relevées à 16h00 ou avant	143 635 97,5%	142 267 96,3%	141 795 95,0%	141 152 95,2%	137 757 95,3%	133 855 94,5%	133 107 94,9%	132 249 95,3%	-858 +0,4 pt

Source : La Poste.

### Les réclamations

La Poste atteint un niveau très élevé de réponses aux réclamations sous 21 jours. Le nombre de recours de second niveau auprès du groupe La Poste a diminué de l'ordre de 10% en 2014 par rapport à 2013 - un

taux de réclamations en second niveau qui reste d'ailleurs très faible (autour de 1 %). En revanche, le taux d'indemnisation à la suite d'une réclamation a augmenté pour atteindre un niveau comparable à celui d'avant 2013 (14,4%).

#### Le traitement des réclamations

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
<b>Nombre de réclamations courrier auprès de La Poste</b>									
Nombre de réclamations au 1 <sup>er</sup> niveau	417 237	446 751	627 812	862 538	926 872	886 811	889 833	873 834	-15 999
Pour 100 000 objets	2	3	4	6	7	8	8	8	
Nombre de réclamations au 2 <sup>nd</sup> niveau	-	-	-	-	-	8 046	10 664	9 519	-1 145
Réponses données dans un délai de 21 jours	97,0%	97,7%	95,3%	99,0%	99,2%	98,9%	99,5%	99,4%	-0,1 pt
Réponses données dans un délai de 30 jours	98,7%	99,0%	98,0%	99,4%	99,6%	-	-	-	-
<b>Indemnisation</b>									
Réclamations donnant lieu à indemnisation	9,0%	10,4%	14,6%	13,7%	12,9%	13,8%	9,8%	14,4%	+4,6 pts

Source : La Poste.

### Le service de réexpédition du courrier

Ce service, très pratique pour les utilisateurs, notamment lors d'un changement d'adresse, fait historiquement l'objet d'un nombre relativement important de réclamations, tant auprès des services de La Poste que de son médiateur. Il est donc apparu essentiel de pouvoir évaluer ce service et d'assurer un suivi de sa qualité.

C'est pourquoi un nouvel indicateur, relatif au taux de rétablissement du service de réexpédition à la suite des dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, a été introduit dans le tableau de bord du service universel. Cet indicateur est associé à un objectif fixé par le ministre chargé des postes : 95 % des demandes de rétablissement doivent être mises en œuvre dans les 48 heures. En 2014, ce taux était de 97,7 %.

### Rétablissement du service de réexpédition suite aux dysfonctionnements signalés

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
<b>Taux de rétablissement du service en 48 h</b>									
En 48 h	-	-	-	-	-	-	97,7%	97,7%	-

Source : La Poste.

#### Les délais d'acheminement des avis de réception des Lettre recommandées

Les échanges menés notamment dans le cadre du comité des consommateurs de services postaux ont montré une attente forte des utilisateurs concernant les délais d'acheminement des avis de réception. Il s'agit d'une prestation permettant d'apporter la preuve de la remise d'un envoi à son destinataire et qui peut être indispensable dans le cadre de certaines procédures, notamment administratives ou contentieuses.

A cet égard, l'Autorité avait demandé à La Poste de

construire et publier un indicateur de mesure des délais d'acheminement des avis de réception. La Poste s'y est engagée auprès de l'Autorité et dans le cadre du contrat d'entreprise 2013-2017. L'indicateur publié pour la première fois cette année porte sur les avis de réception des Lettres recommandées guichet (vendus à l'unité dans les points de contact de La Poste) mécanisés. La mesure correspond au délai entre la distribution de la Lettre recommandée et le traitement de son avis de réception dans les Plates-formes Industrielles Courrier, avant sa distribution. Le taux de J+2 des avis de réception était de 85,4 % en 2014.

### Délais d'acheminement des avis de réception des lettres recommandées guichet

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evol. 2014
% distribué en J+2	-	-	-	-	-	-	-	85,4%	-

Source : La Poste.

### 3.3. Price-cap et tarifs

#### Le nouvel encadrement tarifaire sur la période 2015-2018

##### Le contexte

La Poste fait face à une profonde mutation de son environnement économique liée à l'accélération de la baisse des volumes de courrier. Entre 2008 et 2012, le nombre d'objets postaux par habitant a diminué en France de 4,3 % par an et, en 2013, les flux inclus dans le périmètre du service universel ont baissé de 5,5 %. Ces évolutions témoignent d'une baisse des usages postaux qui coïncide avec la numérisation croissante des échanges.

Face à ce constat, La Poste a engagé dès la fin de l'année 2013 la préparation d'un plan stratégique

portant sur la période 2014-2020<sup>11</sup> avec comme objectif le développement de ses activités, existantes comme nouvelles, et une maîtrise de ses charges à moyen terme.

Dans ce contexte, La Poste et l'ARCEP ont examiné, au cours du premier semestre 2014, l'exécution prévisionnelle du dispositif d'encadrement tarifaire (ou *price cap*)<sup>12</sup> couvrant la période 2013-2015. Ce dispositif<sup>13</sup> avait été conçu pour maintenir le taux de marge sur le périmètre de l'encadrement tarifaire. Il laissait à La Poste la possibilité d'augmenter en moyenne de l'inflation + 1 %, le prix moyen des prestations du service universel entre 2013 et 2015. Il reposait sur l'hypothèse d'une évolution annuelle moyenne des volumes de - 4,1 %, et sur celle d'une baisse des charges, en termes réels, de 3,1 %.

En 2013, la baisse des volumes s'est révélée beaucoup plus importante que prévue et celle des charges moins

11/ [Communiqué de presse du groupe La Poste "Présentation des grands axes du plan stratégique La Poste 2020 : Conquérir l'avenir"](#)

12/ Le *price cap* est un contrat entre le régulateur et La Poste, dont l'objectif est d'encadrer la trajectoire tarifaire de l'entreprise, de manière à ce que celle-ci puisse maintenir (voire améliorer) son taux actuel de rentabilité, tout en ayant une incitation à l'efficacité.

13/ [Dispositif fixé par la décision n° 2012-1353, en date du 6 novembre 2012.](#)

importante que prévue, ce qui a révélé une adaptation moindre que prévue à l'évolution des volumes. L'éventuelle activation des mécanismes d'ajustement à l'inflation et aux volumes<sup>14</sup> n'aurait eu qu'un effet limité et l'objectif de maintien du taux de marge sur le périmètre de l'encadrement tarifaire n'aurait pas été atteint. Enfin, les activités relevant du service universel n'auraient plus été à même de couvrir les coûts d'accessibilité tout en contribuant aux coûts généraux et de structure du groupe ni, *a fortiori*, de contribuer au financement des autres obligations de service public. L'ARCEP et La Poste sont donc convenues de réformer le dispositif existant.

À l'issue d'échanges, l'ARCEP et La Poste se sont accordées sur le principe de la définition d'un nouveau dispositif d'encadrement tarifaire portant sur les années 2015 à 2018, soit une durée de quatre ans. Cette durée, plus longue que les précédents dispositifs, devrait permettre aux premières mesures du plan stratégique de La Poste de prendre pleinement effet au cours de la période d'encadrement.

#### La définition du nouvel encadrement tarifaire

Le 2 juillet 2014, conformément au CPCE, La Poste a transmis à l'ARCEP une proposition concernant les caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel. Au regard de ces éléments, l'Autorité a déterminé un nouvel encadrement tarifaire pluriannuel<sup>15</sup>, qui porte sur la période 2015-2018 ; il remplace celui qui portait sur la période 2013-2015.

Sur la période 2015-2018, La Poste anticipe une baisse plus importante de ses trafics (- 6,3 % par an) que celle anticipée lors du précédent encadrement (- 4,1 % par an). Ce niveau anticipé est cohérent avec les dernières mesures relevées en France (- 5,5 %) et en Europe (jusqu'à 10 % dans certains pays).

Dans l'hypothèse d'une baisse des trafics de 6,3 % et d'un taux moyen d'inflation de 1,7 %, l'ARCEP a décidé de fixer le plafond d'évolution des tarifs à inflation + 3,5 %.

Ce plafond 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.

Ce dispositif comporte des mécanismes d'ajustement à l'inflation et aux volumes permettant de réviser le plafond tarifaire, à l'initiative de l'ARCEP ou à la demande de La Poste.

Enfin, il précise deux points que l'ARCEP examinera sur la période :

- **l'écart tarifaire entre la Lettre prioritaire et la Lettre verte.** L'ARCEP souhaite que l'écart tarifaire entre ces deux produits, mesuré en valeur relative sur la base du même panier - celui de la Lettre prioritaire- s'accroisse sur la période sans que l'écart absolu ne diminue en un moment quelconque de la période ;
- **l'écart tarifaire entre la gamme égrenée entreprise et la gamme timbre-poste destinée aux particuliers.** L'ARCEP souhaite que l'écart tarifaire entre ces deux gammes, mesuré en valeur relative sur la base du même panier - celui de la gamme égrenée entreprise - soit au moins maintenu au cours de la période.

Un rendez-vous "à mi-parcours" est prévu en 2016. À cette occasion, il sera procédé à un examen de la réalisation des hypothèses d'évolution faites par La Poste et de la situation tarifaire.

#### *Les augmentations moyennes en 2014 et en 2015*

#### **Les avis tarifaires rendus par l'ARCEP sur les évolutions tarifaires au 1<sup>er</sup> janvier 2015**

Le dispositif d'encadrement tarifaire<sup>16</sup> a fixé le tunnel de consommation pour l'année 2015 à 50 % de la somme des augmentations annuelles, en termes réels soit 7 %. En outre, la prévision d'inflation alors retenue était de 1,5 %, correspondant, comme le prévoyait la décision n° 2014-0841, en l'absence de la valeur issue du projet de loi de finances, à celle du programme de stabilité du Gouvernement du 23 avril 2014. Le plafond de l'encadrement tarifaire pour l'année 2015 a donc été établi à 8,5 % en nominal.

<sup>14</sup>/ [Prévu par la décision n° 2012-1353, en date du 6 novembre 2012.](#)

<sup>15</sup>/ [Décision n° 2014-0841, en date du 22 juillet 2014.](#)

<sup>16</sup>/ [Défini par la décision n° 2014-0841, en date du 22 juillet 2014.](#)

En juillet 2014, l'ARCEP a rendu un avis favorable<sup>17</sup> à l'augmentation des tarifs du courrier national de 7,5 % au 1<sup>er</sup> janvier 2015. L'évolution tarifaire sur le courrier national se décompose en une hausse de 11,3 % pour les envois à l'unité (envois des particuliers affranchis par timbre-poste ou envois des entreprises affranchis par machine) et une hausse de 2,7 % pour les envois en nombre (factures, relevés bancaires, envois publicitaires).

Ainsi, le prix de la Lettre verte est passé de 0,61 euros à 0,68 euros tandis que le timbre prioritaire est passé de 0,66 euros à 0,76 euros.

En septembre 2014, l'Autorité a par ailleurs rendu un avis favorable<sup>18</sup> à une hausse de 2,4% des tarifs du colis international relevant du service universel. Cette hausse se justifie notamment, dans un contexte de stabilité des volumes du *Colissimo*, par la baisse des volumes d'autres activités de La Poste (courrier ou activité au guichet des points de contact).

Toujours en septembre 2014, l'Autorité a rendu un avis favorable<sup>19</sup> sur les évolutions tarifaires des offres de courrier et de colis international relevant du service universel, autorisant une hausse moyenne de 0,2 % des tarifs de ces offres au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Le faible niveau de hausse sur ces produits s'explique par une baisse de 6,6 % des tarifs des offres *Colissimo internationales* due aux effets des dossiers "continuum de gammes". Par ailleurs, dans son avis tarifaire, l'ARCEP a formulé les remarques suivantes :

- "La Poste a bien pris en compte les remarques

*précédentes de l'ARCEP en effectuant des hausses de tarifs du colis similaires en métropole et outre-mer ;*

- *L'ARCEP restera attentive à ce que, dans les années à venir, les tarifs pour les envois vers la zone 1 (Union européenne et Suisse) ne fassent pas l'objet d'augmentation aussi soutenues qu'en 2015."*

Enfin, en novembre 2014, l'Autorité a rendu un avis favorable<sup>20</sup> aux évolutions tarifaires relatives aux tarifs des services d'envois de journaux et imprimés périodiques du service universel. Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, La Poste prévoit d'augmenter les tarifs de la gamme *Publissimo* de 3,5 % en moyenne, après une hausse de 4,3 % au 1<sup>er</sup> juillet 2014. Cette évolution se décompose en une hausse de 3,5 % pour l'offre *Publissimo Esprit Libre* et de 3,5 % pour l'offre *Publissimo Intégral*.

#### Les hausses tarifaires au regard du dispositif d'encadrement tarifaire

Les tarifs des prestations relevant du service universel ont augmenté de 7,8 % en 2015 à la suite des évolutions tarifaires réalisées par La Poste au 1<sup>er</sup> janvier 2015 contre 2,9 % en moyenne en 2014. L'évolution tarifaire réalisée par La Poste au 1<sup>er</sup> janvier 2015 sur les prestations relevant du service universel est compatible avec le plafond prévu par le dispositif d'encadrement tarifaire pour l'année 2015 qui est égal à 8,5 % en nominal.

Le tableau ci-dessous présente les hausses tarifaires réalisées par La Poste sur les différentes prestations composant le panier du service universel postal entre 2009 et 2015, ainsi que les évolutions des volumes et l'inflation constatée<sup>21</sup>.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Courrier égrené timbre-poste	1,7%	2,0%	3,3%	1,6%	4,0%	4,7%	11,7%
Courrier égrené entreprise	1,7%	1,6%	2,0%	0,7%	3,4%	3,7%	11,0%
Courrier relationnel	1,0%	0,3%	1,7%	1,6%	2,1%	2,0%	3,0%
Courrier publicitaire	0,8%	0,1%	1,7%	1,6%	0,5%	0,3%	1,4%
Colis	3,4%	1,4%	2,3%	2,1%	2,6%	2,8%	0,3%
Autres (presse, services, international...)	2,5%	1,9%	2,1%	0,4%	1,5%	2,4%	7,8%
<b>Panier global</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,2%</b>	<b>7,8%</b>
Volumes	-5,7%	-3,8%	-3,6%	-4,9%	-5,3%		
Inflation	0,1%	1,5%	2,1%	2,0%	0,9%		

Source : calculs ARCEP à partir des données de La Poste

17/ [Avis n° 2014-0846, en date du 24 juillet 2014.](#)

18/ [Avis n° 2014-1009, en date du 16 septembre 2014.](#)

19/ [Avis n° 2014-1010, en date du 16 septembre 2014.](#)

20/ [Avis n° 2014-1261, en date du 6 novembre 2014.](#)

21/ Pour 2014 et 2015, les évolutions des volumes présentées constituent des prévisions et, pour 2015, l'inflation présentée constitue également une prévision.



### 3.4 Les instruments de contrôle des prestations de service universel

#### 3.4.1 L'audit portant sur le dispositif de mesure de la qualité de service

Pour évaluer de façon satisfaisante la qualité des services postaux, des mesures de la 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 dispositif de mesure de la qualité de service prévu par la norme EN 13850

Le système de mesure prévu par la norme EN 13850 repose sur l'envoi de courriers test par des panélistes indépendants et inconnus de l'opérateur postal, quiregistrent les dates d'envoi et de réception des courriers test. Sous réserve qu'elle constitue un échantillon représentatif du courrier réel, la consolidation des délais d'acheminement de chaque courrier test permet de déterminer précisément le niveau de qualité de service réalisé.

Le cœur du dispositif prévu par la norme repose sur l'organisme chargé de mettre en œuvre la mesure, qui doit être indépendant de l'opérateur postal.

La norme prévoit également qu'un audit périodique du dispositif soit réalisé par un auditeur indépendant, à la fois de l'opérateur postal et de l'organisme de mesure, afin de s'assurer du respect des exigences de la norme. L'auditeur, s'il est sélectionné par l'opérateur postal, doit toutefois être approuvé par l'autorité de régulation nationale.

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

En France, c'est l'institut de sondage IFOP qui est l'organisme chargé de la mesure. Il a été sélectionné par La Poste pour la période 2013-2016 sur la base d'une procédure d'appel d'offres. En application de la norme, l'IFOP procède à la constitution d'un échantillon de

courriers test représentatif du courrier réel et définit le plan de sondage. C'est à partir de ce plan de sondage que la mesure concrète de qualité de service est mise en œuvre, à travers l'échange de courriers test par les panélistes. Le panel est composé de plus de 6 000 panélistes (particuliers et entreprises), qui s'échangent chaque année plus d'un million de Lettres prioritaires et près de 800 000 Lettres vertes.

#### Les conclusions et les suites de l'audit de la mesure de qualité de service de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte

A la demande de l'ARCEP et en application de la norme, un audit général de la mesure de qualité de service a été réalisé en 2013 pour la Lettre prioritaire et la Lettre verte, par le cabinet Ernst & Young, organisme indépendant approuvé par l'ARCEP.

Dans son rapport d'audit remis à l'Autorité en janvier 2014, le cabinet Ernst & Young formulait plusieurs recommandations pour améliorer la mesure de qualité de service des deux services audités. Ces recommandations portaient en particulier sur l'organisme de mesure de la qualité de service, la méthode de redressement ainsi que sur des aspects de gestion du panel. L'Autorité a publié, en avril 2014, une communication<sup>22</sup> présentant les conclusions de l'auditeur et les travaux déjà engagés par La Poste et l'IFOP, en collaboration avec l'ARCEP, pour mettre en œuvre les recommandations de l'auditeur.

Moins d'un an après la remise du rapport d'audit, les engagements pris par La Poste et l'IFOP pour répondre aux demandes de l'auditeur et de l'Autorité ont été mis en œuvre. En décembre 2014, l'Autorité a informé le public des différentes mesures prises et des améliorations de la mesure de la qualité de service auxquelles les recommandations ont donné suite<sup>23</sup>. L'Autorité se félicite que ce processus de contrôle du système de mesure de la qualité de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte ait permis de conclure à la fiabilité du dispositif et de contribuer à son amélioration.

#### 3.4.2 Les comptes réglementaires et leur audit

En qualité de prestataire du service universel, La Poste est tenue par la loi de mettre en œuvre une comptabilité réglementaire permettant notamment la séparation des

22/ [Conclusions de l'audit mené en 2013 par le cabinet Ernst & Young.](#)

23/ [Travaux d'amélioration de la mesure mis en oeuvre suite à l'audit mené en 2013 par le cabinet Ernst & Young.](#)

coûts des prestations relevant du service universel des autres produits.

Afin de veiller à la bonne mise en œuvre de ces principes, l'ARCEP est chargée par la loi<sup>24</sup> de préciser les règles de comptabilisation des coûts, d'établir les spécifications des systèmes de comptabilisation.

La loi charge également l'ARCEP de faire vérifier chaque année la conformité des comptes du prestataire aux règles qu'elle a établies au moyen d'un audit. L'organisme chargé de cet audit est agréé par l'ARCEP sur des critères d'indépendance et de compétence.

La procédure d'agrément pour les audits portant sur les exercices 2013 à 2015 a été engagée durant l'automne 2013 et a donné lieu à l'adoption, début 2014, d'une décision agréant le cabinet KPMG<sup>25</sup>.

## 4. Le marché du colis

Différentes initiatives concernant le secteur du colis et provenant de divers acteurs ont vu le jour depuis 2013. Ces actions s'inscrivent dans le cadre du développement du e-commerce pour lequel les services de distribution revêtent une importance cruciale.

### 4.1. La feuille de route de la Commission européenne

La Commission européenne a publié le 16 décembre 2013 une "[feuille de route](#)" pour l'achèvement du marché unique concernant la livraison de colis (qui a fait suite au livre vert "[Un marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'Union européenne](#)"). Dans ces deux communications, la Commission indique que la livraison des colis transfrontières en Europe est une préoccupation majeure pour les e-commerçants, notamment en ce qui concerne l'information et la qualité des envois.

La Commission a demandé que des améliorations significatives soient apportées pour permettre au e-commerce de développer tout son potentiel de croissance. Elles devront intervenir dans un délai de 18 mois, c'est-à-dire à l'été 2015, et être réalisées

principalement par les opérateurs de livraison de colis eux-mêmes. En fonction des avancées, la Commission est susceptible de mettre en place un certain nombre d'initiatives concernant le marché du colis fin 2015.

L'ARCEP échange avec la Commission sur ces sujets dans le cadre d'instances de dialogue mises en place par la Commission (comité de la directive où l'ARCEP assiste les services du ministre à leur demande, *stakeholder's meetings*) ou dans le cadre du GREP.

### 4.2. La normalisation

En 2014, la Commission européenne a donné mandat au CEN (Comité Européen de Normalisation) pour développer deux normes européennes relatives au colis. L'ARCEP est impliquée dans ces travaux à travers sa participation régulière aux travaux de l'AFNOR (qui définit et porte la position française sur les projets de normes postales) et apporte une expertise en matière de mesure de qualité des envois postaux.

Un premier projet de norme a pour vocation de construire une méthode pour mesurer le délai d'acheminement des colis transfrontaliers, principalement du e-commerce, avec une attention particulière pour les petites et moyennes entreprises. Cette norme utilisera notamment les informations rendues disponibles par le flashage des colis au cours de leur traitement ; elle prendra pour point de départ le dépôt du colis et pour point d'arrivée la première tentative de distribution.

Un second projet de norme a vocation à harmoniser les interfaces entre les e-commerçants et les opérateurs logistiques. Il s'agit des interfaces physiques que sont les bordereaux d'envois apposés sur le colis (emplacement, taille, police, nombre de lignes pour l'adresse...) et de l'interface électronique mettant en contact l'expéditeur et l'opérateur logistique (informations sur les caractéristiques des offres notamment).

### 4.3. L'initiative e-CIP

Les opérateurs historiques européens regroupés au sein de l'organisation PostEurop s'efforcent d'apporter une réponse à la feuille de route de la Commission

<sup>24/</sup> Article L. 5-2 (6°) du code des postes et des communications électroniques.

<sup>25/</sup> Décision n° 2014-0074, en date du 21 janvier 2014.

européenne, notamment sous la forme du projet e-CIP. Il s'agit d'un ensemble de mesures destinées à améliorer l'interopérabilité des colis transfrontière autour des principales attentes des e-commerçants.

Concrètement, les opérateurs mettent au point un ensemble d'offres de gros pour les prestations qu'ils se rendent entre eux (et, possiblement, à des tiers), de manière à permettre la confection d'offres de détail (des offres de bout-en-bout destinées aux sites e-marchand) exemptes des "effets frontière".

Ce projet comprend notamment la mise en place d'un système de suivi de bout-en-bout pour les flux transfrontières. Aujourd'hui, le suivi pour les envois transfrontières, soit n'existe pas, soit oblige à utiliser le site internet du pays d'expédition tant que le colis n'a pas franchi la frontière, puis à utiliser ensuite celui du pays de destination. Une fois finalisées, la standardisation et l'interconnexion des données prévues par le projet e-CIP rendra possible le suivi complet sur le site internet de l'opérateur du pays d'expédition.

Le projet comprend également la mise en place simplifiée des retours ainsi qu'une meilleure interconnexion des systèmes de traitement des réclamations.

#### 4.4. Le projet d'observatoire de la logistique e-commerce en France

La FEVAD (Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance) a entrepris des travaux pour mettre en place un outil de mesure de la performance des flux logistiques de colis e-commerce en France. Les résultats de cet observatoire seront publics et, pour leur majeure partie, accessibles gratuitement via internet. La méthodologie de mesure, dont les contours restent à préciser, sera basée sur des données de suivi d'envois issues de plusieurs centaines d'entreprises qui représenteraient environ 40 millions de colis.

Au titre de son expertise en matière de suivi de la qualité des envois postaux, l'ARCEP a été sollicitée par la FEVAD pour la mise en place de la méthodologie de mesure et d'audit. Les premières réunions de travail se sont tenues avec la FEVAD en 2014 et se poursuivront en 2015.

26/ [Cf article L. 5-7-1 du CPCE.](#)

#### 4.5. Les travaux du GREP

Depuis 2013, le Groupe des régulateurs européens des services postaux (GREP) travaille sur les problématiques de la livraison transfrontalière de colis du commerce électronique en Europe. Le GREP a établi en 2014 un rapport sur le fonctionnement des marchés de la livraison de colis transfrontaliers. Ce [rapport](#) indique que les problèmes concernent surtout la qualité ou le choix des offres sur ce qui est un segment en développement : si la livraison de colis n'est pas un service nouveau, le commerce en ligne et la livraison de colis dans ce contexte le sont.

En 2015, le GREP travaillera sur le cadre réglementaire applicable aux marchés de la livraison de colis du commerce électronique. Contrairement au courrier, la livraison de colis ne fait pas l'objet d'un régime juridique spécifique (des dispositions applicables à la livraison de colis peuvent se trouver dans différents régimes : postal, de transport ou de fret) et ses acteurs et ses structures logistiques sont moins homogènes que pour le courrier. Ceci n'est pas forcément problématique en soi, mais il est important de s'assurer que tous les opérateurs font l'objet, pour un service comparable, de dispositions cohérentes. A titre d'exemple, il pourrait s'agir du délai dont disposent les consommateurs pour signaler un problème de livraison ou d'autres modalités connexes. Le GREP cherche à identifier d'éventuelles incohérences (c'est-à-dire des dispositions qui s'appliqueraient de manière différente à des opérateurs fournissant des services comparables) ou redondances entre les différents régimes dans un secteur relativement nouveau et en forte croissance.

### 5. Les consommateurs

#### 5.1 Le traitement des réclamations postales

Conformément à la loi du 9 février 2010, les usagers des services postaux peuvent, depuis le 1er 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 autorisés<sup>26</sup>. Les dossiers recevables donnent lieu à un avis du collège de l'ARCEP.

### La procédure de réclamation

Avant de saisir l'ARCEP, l'utilisateur doit avoir épuisé l'ensemble des procédures de réclamation mises en place par l'opérateur (y compris la saisine du médiateur de La Poste) et respecter des délais de saisine. Ces conditions sont détaillées dans un [guide pratique](#) publié en juillet 2013 sur le site de l'Autorité.

Si la réclamation est recevable, le dossier est instruit par les services de l'ARCEP qui adressent une demande d'observations à l'opérateur postal avant d'accorder le "dernier mot" au réclamant. Sont examinées les réponses de l'opérateur, celles du médiateur le cas échéant, ainsi que celles du réclamant. Enfin, le collège de l'Autorité délibère et adopte un avis, qui est notifié au réclamant, à l'opérateur et au ministre chargé des postes. Les réclamations recevables sont traitées dans un délai normal de deux mois.

### Le traitement des réclamations en 2014

Chaque année, l'Autorité publie un [bilan du traitement des réclamations](#) pour l'année écoulée. En 2014, l'Autorité a reçu 42 réclamations postales, dont 9 ont été jugées recevables. Le collège de l'Autorité a rendu 7 avis. Deux dossiers recevables ont fait l'objet d'un accord entre le réclamant et La Poste.

Comme en 2012 et en 2013, la majorité des avis ont porté sur les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie de l'envoi. Ces dossiers soulignent l'importance des informations fournies aux utilisateurs par les opérateurs postaux.

Un avis de 2014 a permis de souligner que les modalités de remise des plis recommandés internationaux peuvent différer de celles appliquées en France. En effet, certains pays acceptent, outre la remise en main

propre au destinataire ou à son mandataire désigné, la remise à un mandataire de fait (membre de la famille du destinataire, portier d'hôtel, concierge...).

Enfin, le traitement des réclamations en 2014 a été l'occasion pour l'ARCEP de souligner l'importance, pour la "distribution à l'adresse"<sup>27</sup> quand la remise des plis en toute dernière étape aux destinataires est assurée par un vaguemestre, que les facteurs de La Poste, les destinataires et les vaguemestres soient bien informés des conditions applicables à cette forme de distribution et de leurs responsabilités respectives.

### Le comité des consommateurs de services postaux

En 2014, l'ARCEP a organisé deux réunions du comité consommateurs de services postaux<sup>28</sup>. Elles ont permis de recueillir l'opinion des associations de consommateurs sur certains sujets de compétences de l'Autorité et d'échanger avec elles sur les évolutions récentes du secteur postal.

Ces réunions ont été l'occasion de présenter aux associations la nouvelle gamme Courrier-Colis de La Poste, mise en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et de les informer des conditions d'utilisation des différentes offres disponibles. Si elles ont souligné l'avancée positive que représente la simplification de la gamme Courrier-Colis de La Poste, les associations de consommateurs ont néanmoins insisté sur la nécessité d'être vigilant quant à la bonne information des utilisateurs afin d'éviter les confusions concernant les offres existantes et leurs conditions d'utilisation. Sur ce point, l'Autorité a souligné dans son avis n° 2014-0193 que La Poste devrait "*mener une importante action d'information et de formation des agents et d'information des usagers sur les modifications de son catalogue*"<sup>29</sup>. Les associations ont également rappelé l'importance de veiller à la qualité de service de ces prestations.

27/ [Cf glossaire.](#)

28/ *Les associations de consommateurs suivantes ont participé aux débats : l'ADEIC (Associations de Défense et d'Information des Consommateurs), l'AFOC (Associations Force Ouvrière Consommateurs), l'ALLDC (Associations Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs), 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 DGE (Direction générale des entreprises) ainsi que l'INC (Institut national de la consommation) ont également participé aux débats.*

29/ [Avis n° 2014-0193, en date du 18 février 2014.](#)

En 2014, les associations de consommateurs ont également sollicité l'Autorité concernant la distribution des envois postaux dans les regroupements de boîtes aux lettres "boîtes CIDEX", s'interrogeant notamment sur leurs modalités d'implantation ainsi que sur la responsabilité de l'entretien et du renouvellement des installations. L'Autorité a demandé à La Poste de publier un document précisant le fonctionnement des boîtes CIDEX et les obligations des différentes parties (La Poste, destinataires, mairies...). Les échanges menés dans le cadre du comité consommateurs ont ainsi permis d'aboutir à l'élaboration de conditions générales du CIDEX précisant notamment les conditions d'implantation et d'exploitation de ces boîtes, les conditions de distribution dans ces installations ainsi que les obligations réciproques des parties (en particulier l'engagement de La Poste à réparer les installations détériorées dans un délai maximum de trois semaines).

## 6. L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire de La Poste

La Poste contribue, au moyen de son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire national, en complément de ses obligations d'accessibilité du service universel. La loi n° 2010-123 du 9 février 2010 a chargé l'ARCEP d'évaluer le coût de cette mission. En 2014, et pour la quatrième année, l'Autorité a donc procédé à cette évaluation : en 2013, le coût net s'élève à 251 millions d'euros. Comment a-t-il été calculé ?

### 6.1 Le calcul du coût net par l'ARCEP

#### Le calcul du coût net

L'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire se fait selon la méthode précisée par le décret n° 2011-849 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 reporteraient 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 apparaît 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. Pour réaliser cette évaluation, l'ARCEP s'appuie sur une modélisation technico-économique du réseau de points de contact de La Poste, qu'elle a mise en consultation publique du 17 juillet au 10 septembre 2013.

Concernant la demande, l'hypothèse de sa conservation lors du passage au réseau hypothétique a été retenue, comme pour l'exercice précédent : 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 a toutefois pris en compte pour l'évaluation du coût net 2013, tout comme pour l'évaluation du coût net 2012, l'existence d'un avantage procuré par la valeur publicitaire de l'affichage du logo sur les points de contact relevant du maillage complémentaire. Cet avantage a été évalué à 1 million d'euros.

En ce qui concerne les coûts, la modélisation développée par l'ARCEP conduit à estimer à 252 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 diminué des avantages immatériels, soit 251 millions d'euros pour l'exercice 2013.

#### Quels enseignements peut-on en tirer ?

La loi prévoit également que l'ARCEP remette au Gouvernement et au Parlement un rapport 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 10 décembre 2014, aborde notamment l'économie comparée des différents types de point de contact et 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 7 300 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 2013 résulte de ce processus de transformation, l'écart résiduel s'expliquant par les autres évolutions, notamment d'activité, qu'a connu par ailleurs le réseau sur la période.

**Le bénéfice du maillage complémentaire pour les consommateurs : 300 millions d'euros**

Le rapport au Parlement portant sur le coût net de l'aménagement du territoire propose également une mesure du gain pour les consommateurs de la présence postale territoriale. Pour une partie des consommateurs, le maillage complémentaire lié à la mission de service public réduit la distance entre leur domicile et le point de contact postal le plus proche. A partir d'une modélisation de la distance à vol d'oiseau, environ un quart des consommateurs bénéficient d'un point de contact plus proche grâce à la mission d'aménagement du territoire. Le gain moyen de distance est estimé à 3,25 km. En retenant de façon conventionnelle une vitesse de déplacement de 30 km/h et la valeur de temps utilisée pour l'évaluation des projets de transport, le gain économique pour les consommateurs est estimé à environ 300 millions d'euros.

Il s'agit néanmoins d'un montant indicatif qui repose sur des hypothèses fortes sur le comportement des consommateurs (notamment un déplacement aller-retour depuis leur domicile). Par ailleurs, ce montant ne correspond qu'à une partie des avantages résultant du maillage complémentaire : il ne prend pas en compte les autres gains potentiels retirés par certains bénéficiaires de la présence postale au plus près de leur domicile. Enfin, les services proposés au sein des points partenaires du maillage complémentaire (6 972 points en 2013 soit 74% du total des points de contact du maillage complémentaire de La Poste), ne sont pas équivalents à ceux qui sont proposés par La Poste dans ses bureaux en propre.

**6.2 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'ARCEP. Le montant de cette compensation s'est élevé à environ 156 millions d'euros en 2010, 168 millions d'euros en 2011, 170 millions d'euros en 2012 et en 2013. Le contrat de présence postale territoriale, signé entre l'Etat, La Poste et l'Association des maires de France, prévoit de maintenir à 170 millions le montant de la compensation sur la période 2014-2016.

En millions d'euros		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Coût net	Évaluation La Poste	399	382	351	314				
	Évaluation ARCEP				288	269	247	252	251
Abattements		144	137	136	133	156	168	170	170

Source : ARCEP et La Poste.







# GLOSSAIRE

**2G ; 2,5G** : systèmes mobiles précédant la génération 3G (exemples : GSM pour la 2G ; GPRS pour la 2,5G ; EDGE pour la 2,5G).

**3G** : système mobile de troisième génération. Ces réseaux permettent d'accéder à une large gamme de services, au premier rang desquels un accès rapide à internet et à la télévision en *streaming* grâce à l'introduction progressive dans les réseaux mobiles de la technologie de commutation par paquets.

**3GPP (3rd Generation Partnership Project)** : coopération entre organismes de standardisation régionaux en télécommunications tels l'ETSI (Europe), ARIB/TTC (Japon), CCSA (Chine), ATIS (Amérique du Nord) et TTA (Corée du Sud), visant à produire des spécifications techniques pour les réseaux mobiles de troisième génération (3G). Le 3GPP assure par ailleurs la maintenance et le développement de spécifications techniques pour les normes mobiles GSM, notamment pour le GPRS et le EDGE.

**4G** : quatrième génération de téléphonie mobile. Pour l'Union internationale des télécommunications (UIT), le terme "4G" désigne les technologies mobiles répondant à un certain nombre de critères de performance, comme la possibilité d'atteindre 100 Mbps en situation de mobilité et 1 Gbps en situation statique. Plusieurs technologies ont d'ores et déjà été identifiées : le LTE-Advanced et le WiMAX 2.0. Il englobe également les technologies de générations précédentes, notamment le LTE, lorsque la configuration technique (multi-porteuses) retenue par l'opérateur permet d'atteindre des débits crêtes comparables.

**5G** : concomitamment aux déploiements actuels de réseaux 4G constatés à l'échelle mondiale, l'industrie des télécommunications anticipe d'ores et déjà l'évolution vers une 5<sup>ème</sup> génération de réseaux mobiles. Les efforts en matière de recherche et de normalisation sont déjà engagés, pour une utilisation concrète de la 5G envisagée dès le début de la prochaine décennie. La 5G viserait ainsi la mise en œuvre de débits jusqu'à cent fois supérieurs à ceux constatés aujourd'hui et une amélioration conséquente de la connectivité afin de permettre l'émergence de nouveaux usages (notamment l'internet des objets).

**Abonnement RTC** : abonnement au service téléphonique commuté d'Orange.

**Adduction** : opération qui consiste à faire pénétrer un réseau à l'intérieur d'un immeuble. La réalisation des adductions peut représenter une part importante du coût de déploiement d'un réseau FttH, qui peuvent être aériennes, souterraines ou en façade.

**Adresse IP** : adresse identifiant un équipement raccordé au réseau internet.

**ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)** : l'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent à l'abonné final d'accéder, à partir de sa ligne constituée de fils de cuivre, à de multiples services de communications électroniques, notamment la téléphonie et l'accès à internet. Le débit décroît avec l'augmentation de la distance qui sépare l'abonné du répartiteur (cf. DSLAM).

**ADSL2plus** : évolution de la technologie ADSL qui exploite plus de fréquences porteuses pour les données (jusqu'à 2,2 MHz). Cela se traduit par une augmentation du débit maximal possible. Cependant, les améliorations par rapport à l'ADSL ne sont perceptibles que si l'abonné se situe à moins de 3 000 mètres du central téléphonique. Au-delà, les débits sont sensiblement les mêmes que ceux proposés par l'ADSL.

**Affaiblissement ou atténuation** : dissipation d'une partie de l'énergie lorsqu'un courant électrique passe au travers d'un conducteur, ce qui entraîne une diminution de la puissance du signal. L'affaiblissement augmente avec la résistance du câble, elle-même fonction de la longueur du câble, de son diamètre et de sa résistivité.

**ANFR (Agence nationale des fréquences)** : établissement public ayant pour mission de gérer le spectre hertzien, de répartir les fréquences entre différents organismes et administrations affectataires (ARCEP, CSA, ministère de la défense, etc.), de traiter les brouillages et de conduire les négociations internationales sur les fréquences.

**Appel on net ou off net** : appel respectivement entre deux clients d'un même réseau ou entre deux clients de réseaux distincts.

**ARN (NRA)** : Autorité de régulation nationale (*National Regulatory Authority*).

**ARPU (Average Revenue Per Unit/User)** : revenu moyen par client.

**ATM (Asynchronous Transfer Mode ou mode de transfert asynchrone)** : technique de transfert asynchrone pour des communications à haut débit d'informations numérisées, organisées en paquets courts et de longueur fixe. Cette technologie reste utilisée mais tend à être supplantée par la technologie IP.

**Backbone (cœur de réseau)** : le cœur de réseau, également appelé réseau général, correspond à l'ensemble des supports de transmission et de commutation à partir du commutateur d'abonné.

**Bande passante** : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. En informatique, elle est souvent confondue avec la capacité de transport d'une ligne de communication, capacité ou débit, exprimée en bits par seconde.

**Bi-injection** : la bi-injection consiste en l'injection de signaux DSL indifféremment à la boucle locale (situation actuelle) et à la sous-boucle. Cela suppose que les signaux DSL injectés au niveau de la sous-boucle (sous-répartiteur) soient mis en forme pour ne pas perturber les signaux DSL injectés depuis le NRA. Dès lors, en bi-injection, les opérateurs peuvent continuer à activer leurs accès au niveau du NRA d'origine en dégroupage pour les abonnés concernés, sans toutefois bénéficier de la montée en débit offerte à la sous-boucle.

**Bitstream** : offre de gros fournie par un opérateur en amont de ses équipements actifs, et consistant en la fourniture d'un accès haut débit activé sous forme de flux de données, livré en un point de présence opérateur (PoP). Synonyme : offre activée.

**Bit par seconde** : unité de mesure des débits dans les communications électroniques. Un bit désigne l'élément de base pour l'information numérique : il peut prendre la valeur de 0 ou 1. On emploie généralement les multiples mégabit par seconde (Mbit/s) et gigabit par seconde (Gbit/s). Un débit de 2Mbit/s signifie que 2 millions de 0 ou de 1 sont transmis en une seconde.

**BLOD (boucle locale optique dédiée)** : désigne les déploiements de réseau optique dédiés spécifiquement à la clientèle professionnelle, également appelés réseaux FttO. Ces réseaux FttO ne sont pas soumis au cadre de régulation du FttH.

**BLOM (boucle locale optique mutualisée)** : désigne les déploiements capillaires (c'est-à-dire l'ensemble des sites clients d'une zone) d'accès optique ; il s'agit des réseaux FttH déployés dans le cadre de régulation symétrique établi par l'ARCEP, qui peuvent desservir à la fois les locaux d'habitation et les professionnels.

**Boucle locale** : lien physique qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public (généralement en cuivre ou en fibre).

**Boucle locale radio (BLR)** : boucle locale qui substitue aux fils de cuivre de la boucle locale des liens radio.

**Carte SIM (Subscriber Identity Module)** : carte d'abonné qui s'insère dans un terminal mobile.

**Catalogue d'interconnexion / Offre de référence** : offre technique et tarifaire d'interconnexion que les

opérateurs désignés chaque année comme puissants par l'ARCEP, en vertu de l'article L. 38 du CPCE, étaient tenus de publier, afin que les autres opérateurs puissent établir leurs propres offres commerciales et tarifaires.

**CCCE (commission consultative des communications électroniques)** : commission consultative placée auprès du ministre chargé des communications électroniques et du président de l'ARCEP. Composée de 24 membres, la commission est consultée sur tout projet de mesures visant à fixer ou à modifier les conditions de déclaration, d'établissement ou d'exploitation de réseaux ou de services de communications électroniques, notamment en ce qui concerne l'interconnexion, l'accès aux réseaux et l'utilisation des fréquences radioélectriques.

**CDN (Content Delivery Network, ou réseau de distribution de contenu)** : système de serveurs, placés à différents nœuds d'un réseau, à proximité des utilisateurs. En stockant des copies temporaires de contenus *web* (principe des serveurs de cache), il permet d'améliorer l'accès à ces données grâce à la réduction du délai et la bande passante nécessaires à leur distribution.

**CCRANT** : commission consultative régionale pour l'aménagement numérique du territoire.

**Circuit** : association bidirectionnelle entre deux entités d'extrémité sur laquelle un service en mode connexion peut être offert.

**Cloud computing ou "informatique en nuage"** : concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des traitements informatiques ou des données traditionnellement localisées sur des serveurs locaux ou sur le poste client de l'utilisateur.

**CMR (conférence mondiale des radiocommunications)** : son but est d'assurer la coordination internationale en matière de radiocommunications. Cette coordination est indispensable car les fréquences passent les frontières. Organisée dans le cadre de l'UIT, cette conférence a lieu en principe tous les trois ou quatre ans. Les résultats, traduits dans le Règlement des radiocommunications, ont valeur de traité international. Chaque CMR est précédée de l'Assemblée de radiocommunications et suivie d'une réunion de préparation (RPC) qui lance les travaux nécessaires pour préparer la prochaine conférence.

**Collecte** : la collecte est le segment d'un réseau de communications électroniques, établi au niveau

départemental ou régional, permettant l'acheminement des trafics jusqu'aux points de concentration de boucle locale (NRA, NRO...). Les réseaux de collecte sont aujourd'hui essentiellement déployés en fibre optique, mais également en faisceau hertzien ou en liaison numérique sur paire de cuivre.

**Colocalisation** : dans le cadre du catalogue d'interconnexion d'Orange, l'interconnexion physique peut être réalisée par trois techniques distinctes :

- la colocalisation : l'opérateur installe ses équipements dans les locaux d'Orange ;
- la liaison de raccordement : Orange installe ses équipements dans les locaux de l'opérateur ;
- l'interconnexion en ligne (*in span*), intermédiaire entre ces deux modes de raccordement : le point de connexion se situe, par exemple, sur le domaine public ; dans le cadre du dégroupage de la boucle locale, la colocalisation correspond à la fourniture d'un espace et des ressources techniques nécessaires à l'hébergement et à la connexion des équipements techniques des opérateurs alternatifs.

**Commutateur** : équipement permettant d'aiguiller les appels vers leur destinataire grâce à l'établissement d'une liaison temporaire entre deux circuits d'un réseau de télécommunications ou à l'acheminement d'informations organisées en paquets. Sur le réseau d'Orange, les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique. Plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'abonnés.

**Commutation** : sur un réseau de télécommunications, la fonction de commutation assure l'aiguillage du trafic en établissant des connexions temporaires entre deux ou plusieurs points du réseau. Cette opération s'effectue dans des équipements placés à différents endroits du réseau et appelés commutateurs. Ainsi, dans sa structure de base, un réseau de télécommunications est composé de supports de transmission connectés entre eux par des commutateurs. Les modes "paquet" ou "circuit" sont deux techniques de commutation utilisées par les réseaux de télécommunications. La première est, par exemple, utilisée par les réseaux internet (IP), la seconde par les réseaux téléphoniques classiques (RTC).

**Conservation du numéro (portabilité)** : dispositif permettant le maintien du numéro d'un abonné en cas de changement d'opérateur (fixe comme mobile).

**Convention de fibrage** : convention à conclure entre opérateur et propriétaire, à l'occasion de l'équipement d'un immeuble en fibre optique.

**Convergence** : convergence fixe/mobile qui consiste en un rapprochement des technologies utilisées et des services proposés en téléphonie fixe et en téléphonie mobile. Les perspectives ouvertes par cette convergence pourraient conduire les opérateurs à proposer à l'ensemble des utilisateurs les mêmes services quels que soient la technologie et les réseaux utilisés.

**Courrier égrené** : courrier émis par des particuliers, des professionnels mais aussi des grands émetteurs, ne faisant l'objet d'aucune préparation spécifique. Il est déposé dans les boîtes de collecte sur la voie publique ou à proximité des centres de tri ou bien dans des points de contact de La Poste.

**Courrier "industriel" (ou d'envois en nombre)** : à la différence du courrier égrené, ce courrier est produit de façon informatique en grandes quantités – au moins 400 plis par envoi : il s'agit, par exemple, des factures, des relevés bancaires, de la publicité adressée, ou des périodiques.

**CPE** : code des postes et des communications électroniques.

**Débit** : quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée déterminée.

**Dégroupage de la boucle locale** : le dégroupage de la boucle locale ou l'accès dégroupé au réseau local consiste à permettre aux nouveaux opérateurs d'utiliser le réseau local de l'opérateur historique, constitué de paires de fils de cuivre, pour desservir directement leurs abonnés. L'usage du réseau local de l'opérateur historique est rémunéré par l'opérateur nouvel entrant.

**Dégroupage "total" ou accès totalement dégroupé à la boucle locale** : il consiste en la mise à disposition de l'intégralité des bandes de fréquences de la paire de cuivre. L'utilisateur final n'est alors plus relié au réseau d'Orange, mais à celui de l'opérateur nouvel entrant.

**Dégroupage "partiel" ou accès partiellement dégroupé à la boucle locale** : il consiste en la mise à disposition de l'opérateur tiers de la bande de fréquences "haute" de la paire de cuivre, sur laquelle il peut alors construire, par exemple, un service ADSL. La bande de fréquences basse (celle utilisée traditionnellement pour

le téléphone) reste gérée par Orange, qui continue à fournir le service téléphonique à son abonné, sans qu'aucun changement dû au dégroupage n'intervienne sur ce service.

**DSLAM (Digital Subscriber Line Multiplexer)** : situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

**EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)** : EDGE est une optimisation de la technologie GSM/GPRS qui améliore les débits pour accéder à internet depuis un téléphone portable. Elle est parfois désignée par le terme 2,75G.

**Envoi de correspondance** : courrier adressé à des ménages et à des entreprises, domestique ou provenant de l'étranger.

**Envoi recommandé** : service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire.

**Envoi à valeur déclarée** : service consistant à assurer l'envoi postal à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur en cas de perte, vol ou détérioration.

**Équipements actifs** : éléments électroniques du réseau, générant et traitant des signaux.

**Équipements passifs** : éléments du réseau, dédié à l'acheminement des signaux (notamment câbles et branchements).

**Ethernet** : protocole de communications à commutation de paquets, couramment utilisé dans les réseaux locaux

**EuroDOCSIS** : norme spécifiant l'interface des communications et les techniques de modulation utilisées sur les réseaux câblés. EuroDOCSIS 3.0 permet de proposer à l'utilisateur final un débit descendant supérieur à 100 Mbit/s.

**Facturation pour le compte de tiers** : service qui permet aux opérateurs entrants de confier à l'opérateur

historique la facturation des services qu'ils offrent à leurs clients via l'interconnexion. Dans le cas des services spéciaux, ce service, qui ne peut concerner que les services payants et non les services gratuits pour l'appelant, apparaît comme indispensable à l'exercice d'une concurrence effective, en raison du développement de ce marché.

**FAI** : fournisseur d'accès à internet (en anglais ISP : *Internet Service Provider*).

**FFT** : fédération française des télécommunications.

**FttDP (*Fiber to the Distribution Point*)** : architecture de réseaux à très haut débit consistant à déployer la fibre optique jusqu'à un point très proche du logement de l'abonné et, contrairement au FttH (*Fiber to the Home*), à réutiliser le câblage existant (ligne de cuivre ou câble coaxial) sur le segment terminal pour raccorder le logement à la fibre optique.

**FttH (*Fiber to the Home*)** : réseau de fibre optique déployé jusqu'à un logement ou local à usage professionnel et permettant de desservir un utilisateur final.

**FttLA (*Fiber to the Last Amplifier*)** : architecture de réseau à terminaison en câble coaxial consistant à déployer la fibre optique au plus près des abonnés (à l'entrée de la rue, voire au pied de l'immeuble selon les zones).

**FttX** : le FttX (*fiber to the...*) consiste à amener la fibre optique au plus près de l'utilisateur final, afin d'augmenter la qualité de service (en particulier le débit) dont celui-ci pourra bénéficier. Le X peut notamment correspondre au quartier (**FttN** : *Fiber to the Neighbourhood*), ou au domicile (**FttH** : *home*).

**Full MVNO** : opérateur virtuel disposant de ses propres cartes SIM, de ses propres bases de données d'abonnés (HLR), ainsi que d'éléments de cœur de réseau.

**Gestion de trafic** : toutes les formes techniques d'intervention sur les flux de données mises en œuvre en prenant en compte la nature du trafic, ou encore l'identité ou la qualité de son émetteur ou de son destinataire.

**GPRS (*General Packet Radio Services*)** : système de commutation de données par paquets permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM.

**GRACO (*groupe d'échange entre l'ARCEP, les collectivités territoriales et les opérateurs*)** : lieu d'échange animé par l'ARCEP réunissant l'Autorité, des élus locaux et des opérateurs, chargé d'aider à définir les conditions de réussite des projets des collectivités territoriales dans le domaine de l'aménagement numérique des territoires (réseaux et services fixes et mobiles). Trois réunions techniques et une réunion plénière se tiennent chaque année, alimentées par les résultats de groupes de travail.

**GSM (*Global System for Mobile Communications*)** : norme de transmission radio-numérique utilisée pour la téléphonie mobile (2G).

**IMT 2000 (*International Mobile Telecommunications 2000*)** : l'UIT a été amenée à choisir cinq interfaces radio-terrestres pour les systèmes mobiles de troisième génération qui se trouvent de ce fait labellisées IMT 2000. L'UMTS appartient à ces nouvelles normes.

**Interconnexion** : mécanisme de connexion entre les différents réseaux de télécommunications, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

**Interconnexion forfaitaire** : désigne une offre d'interconnexion entre les réseaux des opérateurs tiers et le réseau d'Orange, selon laquelle les charges payées par les opérateurs tiers pour la collecte de trafic sur la boucle locale sont fixes par circuit et ne sont plus facturées à la minute.

**Internet** : réseau public, routé selon le protocole IP3, constitué des quelques 50 000 systèmes autonomes reconnus par l'IANA ("*Internet Assigned Numbers Authority*").

**Internet commuté** : désigne l'accès à internet à partir du réseau téléphonique commuté, réseau public d'Orange qui achemine les appels téléphoniques classiques.

**Interopérabilité** : l'interopérabilité des services correspond à la possibilité des différents services de fonctionner indifféremment sur des réseaux différents. Dans le cadre de l'interconnexion, les fonctionnalités techniques disponibles à l'interface d'interconnexion déterminent ainsi en partie l'interopérabilité des services entre les différents opérateurs.

**IP (Internet Protocol) :** protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à internet et permettant de découper l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée. Ce protocole utilise une technique dite de commutation de paquets. Sur internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (*Transmission Control Protocol*) ; on parle ainsi du protocole TCP/IP.

**Lignes en distribution indirecte :** Sur la boucle locale de cuivre d'Orange, lignes qui passent par un point de flexibilité de réseau, appelé sous-répartiteur, entre le répartiteur et l'abonné (cf. entrée "sous-répartiteurs").

**Lignes en distribution directe :** Sur la boucle locale de cuivre d'Orange, lignes qui ne passent pas par un point de flexibilité de réseau intermédiaire entre le répartiteur et l'abonné.

**LTE (Long Term Evolution) :** norme pour les systèmes de télécommunications mobiles élaborée par l'organisme 3GPP, qui succède aux technologies de troisième génération UMTS et HSPA. Elle permet d'atteindre des débits crêtes supérieurs 60 Mb/s avec une canalisation en fréquence de 10 MHz. Sa version évoluée, le LTE-Advanced, a été normalisée par le 3GPP et a d'ores et déjà été reconnue comme technologie 4G par l'Union internationale des télécommunications (UIT).

**Machine to machine (M2M) :** ces communications consistent en la mise en relation de machines ou d'objets intelligents, ou entre un objet intelligent et une personne, avec un système d'information via des réseaux de communications mobiles généralement sans intervention humaine.

**Mono-fibre :** sur la partie terminale du réseau en fibre optique, une architecture mono-fibre est caractérisée par une fibre unique qui relie le point de mutualisation à la prise terminale optique dans un logement. L'accès se fait nécessairement sous la forme d'une fibre partagée.

**Multi-fibre :** sur la partie terminale du réseau en fibre optique, une architecture multi-fibres est caractérisée par plusieurs fibres (par exemple quatre fibres) qui relient le point de mutualisation à la prise terminale optique dans un logement. L'accès peut alors se faire sous la forme d'une fibre dédiée ou d'une fibre partagée.

**Mono-injection :** la mono-injection consiste en

l'injection des signaux DSL à la sous-boucle pour toutes les lignes du sous-répartiteur concerné sans contrainte technique particulière. Dans ce cas, l'activation des accès DSL de tous les abonnés en aval du sous-répartiteur ne se fait plus au NRA d'origine mais exclusivement au niveau du sous-répartiteur concerné.

**Mutualisation :** principe posé par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 (LME) afin de garantir la concurrence dans le très haut débit sans multiplier les intervenants dans la propriété privée. L'opérateur qui installe la fibre dans l'immeuble doit ainsi faire droit aux demandes raisonnables d'accès des opérateurs tiers sur la partie terminale du réseau.

**MVNO (Mobile Virtual Network Operator) :** opérateur mobile virtuel. A la différence des opérateurs mobiles de réseau (en métropole : Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange, SFR), les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau.

**NGA (Next Generation Access) :** terminologie utilisée par la Commission européenne pour désigner les accès sur des réseaux dits de nouvelle génération. Un des objectifs fixés par la Commission européenne dans le *Digital Agenda for Europe* étant de rendre 100 % des foyers éligibles à un service permettant d'atteindre 30 Mb/s en débit descendant à l'horizon 2020, il est souvent considéré que cette caractéristique définit un accès NGA. En particulier, les réseaux FttH et FttB, et certains réseaux FttLA et FttC (en fonction de la nature des équipements actifs installés et de la portion du réseau d'accès qui n'est pas en fibre (mais en cuivre ou en câble coaxial) – sont considérés comme des réseaux permettant d'assurer des accès NGA.

**NRA (noeud de raccordement d'abonnés) :** terme employé pour désigner le répartiteur d'Orange. (Voir répartiteur).

**NRA-MED (montée en débit) :** nouveau NRA mis en service dans le cadre de l'offre point de raccordement mutualisé (PRM) d'Orange.

**NRA-xy :** dénomination qui recouvre l'ensemble des nouveaux NRA installés par Orange à la suite d'opérations de réaménagement en mono-injection. A titre d'illustration, le NRA-ZO est la dénomination d'un NRA-xy installé pour couvrir une zone d'ombre du haut débit, c'est-à-dire une zone jusqu'alors inéligible au DSL.

**NRO (noeud de raccordement optique)** : point de concentration d'un réseau en fibre optique où sont installés les équipements actifs à partir desquels l'opérateur active les accès de ses abonnés.

**Objectif fibre** : plate-forme de travail ouverte aux acteurs concrètement impliqués dans le déploiement de la fibre optique, volontaires pour identifier et lever les freins opérationnels à un déploiement massif, en produisant des outils pratiques d'intérêt multisectoriel.

**OBL (opérateur de boucle locale)** : entreprise de télécommunications qui exploite la ligne de l'abonné.

**Opérateur aménageur** : désigne une collectivité territoriale agissant en qualité d'opérateur ou un opérateur cocontractant d'une collectivité territoriale ou un opérateur agissant sur fonds propres, chargé de mettre en œuvre une opération de montée en débit sur cuivre sur un ou plusieurs sous-répartiteurs.

**Opérateur commercial** : opérateur choisi par le client final pour la fourniture d'un service de télécommunications ou par un fournisseur d'accès au service pour la fourniture d'un service de télécommunications à son propre client final.

**Opérateur de communications électroniques** : le code des postes et des communications électroniques (CPCE) définit un opérateur comme *“toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques”*.

**Opérateur d'immeuble** : personne chargée de l'établissement ou de la gestion d'une ou plusieurs lignes dans un immeuble bâti, notamment dans le cadre d'une convention d'installation, d'entretien, de remplacement ou de gestion des lignes signée avec le propriétaire ou le syndicat de copropriétaires. L'opérateur d'immeuble n'est pas nécessairement un opérateur au sens de l'article L. 33-1 du CPCE.

**Opérateur de point de mutualisation** : opérateur d'immeuble qui exploite un point de mutualisation.

**Opérateur puissant** : est déclaré comme “puissant” tout opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, il se trouve dans une position équivalant à une position dominante, c'est-à-dire qu'il est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière

indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs.

**Peering** : le *peering* est un type d'accord d'interconnexion permettant à deux opérateurs de s'échanger, en direct et sans intermédiaire, le trafic qu'ils adressent mutuellement à leurs clients respectifs.

**Peer to peer** : de pair à pair (égal à égal) – se dit des échanges de fichiers qui s'opèrent entre abonnés haut débit via des serveurs qui gèrent leurs adresses et les contenus qu'ils mettent à disposition d'autrui.

**PMR (Professional Mobile Radio)** : réseaux radio-mobiles professionnels (également appelés RRI) parmi lesquels on distingue notamment les :

- **3RP** : réseaux radioélectriques à ressources partagées ;
- **3RPC** : réseaux commerciaux mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- **RPN (radiocommunications mobiles professionnelles numériques)** : réseaux fonctionnant en technologie numérique à la norme Tetra ou Tetrapol ;
- **2RC** : réseaux à usage partagé à relais commun ;
- **3R2P** : réseaux exploités pour les besoins propres de l'utilisateur mettant en œuvre la technologie 3RP ;
- **RPX** : réseaux locaux à usage partagé (nouvelle catégorie de réseaux) ;
- **RPS** : radiocommunications professionnelles simplifiées.

**PMSE (Programme Making and Special Events)** : équipements techniques pour les professionnels de l'audiovisuel et du spectacle (microphones sans fil ou retours de scène) utilisés pour les productions de contenus culturels pour la télévision, les théâtres et les opéras, la couverture d'événements médiatique ou sportifs, etc.

**Point à point** : type d'architecture de réseau de fibre optique selon lequel chaque logement est relié au NRO par une fibre de bout en bout.

**Point de mutualisation** : point d'extrémité d'une ou de plusieurs lignes au niveau duquel la personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique donne accès à des opérateurs à ces lignes en vue de fournir des services de communications électroniques aux utilisateurs finals correspondants, conformément à l'article L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

**PON (Passive Optical Network)** : type d'architecture de réseau de fibre optique. Il s'agit d'une architecture en arbre, dans laquelle plusieurs utilisateurs partagent une même fibre. Cette technologie n'est a priori pas "dégrouvable", contrairement à la technologie point à point.

**Régulation asymétrique** : forme de régulation qui impose des obligations aux seuls opérateurs puissants sur un marché donné (par exemple, Orange sur le marché de la téléphonie fixe) afin de permettre le développement d'une concurrence pérenne.

**Régulation symétrique** : forme de régulation qui impose des obligations s'appliquant à l'ensemble des opérateurs sur un marché donné, afin de garantir au consommateur par exemple l'interopérabilité des réseaux, un niveau minimal de qualité de service, une information adéquate et des procédures de changement d'opérateurs fluides lui permettant de faire jouer au mieux la concurrence.

**Répartiteur** : point de concentration du réseau de boucle locale de cuivre d'Orange, où sont installés les équipements actifs à partir desquels l'opérateur active les accès DSL de ses abonnés (également appelé NRA).

**Réseau** : ensemble de ressources de télécommunications. Par exemple, ensemble de commutateurs et de liens de transmission filaire (fil ou câble métallique, fibre optique) et hertzien, terrestre ou satellitaire (onde électromagnétique).

**Réseau câblé** : ce terme désigne les réseaux de télédistribution audiovisuelle qui offrent aujourd'hui des services de communications électroniques.

**Réseau d'accès** : réseau sur lequel les utilisateurs connectent directement leurs équipements terminaux afin d'accéder aux services. (Voir *backbone*, cœur de réseau).

**Réseau filaire** : réseau utilisant comme support des câbles métalliques en cuivre ou des fibres optiques.

**Réseau privé virtuel (VPN, Virtual Private Network)** : réseau privé, généralement d'entreprise, reliant les différentes implantations de cette entreprise en empruntant les infrastructures et équipement du réseau internet, afin de garantir une "étanchéité" des données transportées.

**Revente** : offre de gros qui permet à un opérateur de revendre sous son nom un service de communications

électroniques entièrement assuré sur le plan technique par un autre opérateur. Synonyme : marque blanche.

**RFID (Radio Frequency Identification)** : technologie d'identification par radiofréquences se présentant sous la forme de puces ou "étiquettes électroniques" contenant des informations liées au produit dans lequel elles sont insérées, et de lecteurs qui permettent d'interroger ces étiquettes à distance (avec une portée de l'ordre de quelques mètres).

**RIO (relevé d'identité opérateur)** : identifiant unique, attribué à une ligne mobile et au contrat client qui lui est associé (à l'image du RIB bancaire), qui permet une meilleure identification de la demande de conservation du numéro.

**RIP (Réseau d'initiative publique)** : réseau de communications électroniques construit sous maîtrise d'ouvrage publique.

**RLAN (Radio Local Area Network)** : réseaux locaux radioélectriques (RLR).

**RTC (Réseau téléphonique commuté)** : réseau téléphonique public classique à commutation de circuits à 64 kbit/s (à la différence de la téléphonie sur IP qui est en mode paquet et passe par les box des opérateurs).

**Sélection du transporteur** : possibilité offerte au consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs de transport. La sélection du transporteur concerne tous les appels (locaux, longue distance et internationaux). Elle peut se faire soit appel par appel, soit par abonnement.

**Services gérés (ou spécialisés)** : services d'accès à des contenus / services / applications par voie électronique, pour lesquels l'opérateur de réseau garantit des caractéristiques spécifiques de bout en bout et/ou sur une période donnée, grâce à des traitements qu'il met en œuvre, soit directement sur le réseau qu'il contrôle, soit au travers d'accords avec les opérateurs chargés d'acheminer le trafic.

**Signalisation** : sur un réseau de télécommunications, la fonction de signalisation assure l'échange des informations internes au réseau nécessaires à l'acheminement des communications. A titre de comparaison, sur un réseau routier, les panneaux de signalisation permettent la circulation des véhicules ; sur un réseau de télécommunications, les informations de signalisation permettent la circulation des communications sur le réseau. Il peut



s'agir, par exemple, des informations nécessaires à la reconnaissance de l'appelant pour établir la facturation des appels ou la présentation du numéro. Cette fonction peut être assurée directement par le réseau qui transporte les communications des abonnés. Elle est alors généralement intégrée aux commutateurs. Elle peut également être assurée par un réseau distinct, appelé réseau sémaphore.

**SIM (Subscriber Identity Module)** : carte à puce insérée dans le terminal mobile contenant les données de l'abonné et permettant son authentification sur le réseau.

**Sous-répartiteur** : répartiteur de plus petite taille immédiatement en aval du NRA permettant de répartir les fils de cuivre composant les lignes d'une partie des abonnés. À la différence du répartiteur général, il n'y a au niveau de ce point du réseau aucun équipement permettant de fournir le service téléphonique commuté (ces équipements se trouvent en amont, au niveau du NRA de raccordement du sous-répartiteur appelé NRA d'origine). C'est au niveau du sous-répartiteur et à la suite d'une opération de réaménagement que l'accès à la sous-boucle locale d'Orange est rendue possible. Le service haut débit peut alors être fourni depuis ce nouveau point d'injection : on parle alors de NRA haut débit (NRA HD), le service téléphonique commuté étant délivré, si nécessaire, depuis le NRA d'origine.

**Station de base** : équipement actif de réseau radio, desservant un périmètre donné. Parfois appelé "antenne relais" (ou station relais) par analogie avec les réseaux de téléphonie mobile.

**SVA** : services à valeur ajoutée.

**Terminaison d'appel** : prestation d'interconnexion offerte par tout opérateur aux autres opérateurs, fixes ou mobiles. Tout appel à destination de clients de l'opérateur mobile doit nécessairement passer par ce goulot d'étranglement, que l'origine soit un réseau fixe ou mobile.

**TNT** : télévision numérique terrestre.

**Transmission** : sur un réseau de communications électroniques, la fonction de transmission assure le transport des informations sur le réseau d'un point à un autre de ce réseau. Les supports de cette transmission peuvent être des câbles en cuivre ou en fibre optique, mais également des faisceaux hertziens.

**Très haut débit (THD)** : terme faisant référence à des capacités d'accès à internet supérieures à celles de l'accès par l'ADSL dans le domaine du fixe et à celles de l'accès par l'UMTS dans le domaine du mobile. Dans le fixe, le THD est porté par la fibre et dans le mobile par les technologies regroupées sous le terme de 3,5G (HSDPA) ou 4G (LTE). Sont considérés comme des offres de très haut débit fixe, les offres ayant un débit crête descendant supérieur à 30 Mbit/s incluant un service d'accès à internet ou un service d'interconnexion de sites.

**Triple play** : fourniture de trois services (accès à internet haut débit, téléphonie illimitée et télévision) *via* un réseau de communications électroniques.

**UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)** : norme pour les systèmes de télécommunications mobiles de troisième génération (3G). L'UMTS appartient aux normes IMT-2000.

**VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line)** : technologies xDSL permettant d'améliorer les performances des réseaux d'accès sur la boucle locale de cuivre pour offrir des débits plus rapides que l'ADSL classique.

**VGAST (vente en gros de l'accès au service téléphonique)** : offre de gros d'Orange qui englobe l'abonnement *stricto sensu*, incluant l'accès au réseau, mais aussi les services traditionnellement associés à l'abonnement téléphonique (présentation du numéro, signal d'appel, etc.) ainsi que l'ensemble des communications. Elle est compatible avec une utilisation simultanée de la bande haute de fréquences, notamment dans le cas d'offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional ou national ou de dégroupage partiel et ce, quel que soit l'opérateur exploitant cette bande haute.

**VLB (voix sur large bande)** : services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP (VoIP) sur un réseau d'accès à internet dont le débit dépasse 128 kbit/s, et qui se caractérisent par une maîtrise de la qualité par l'opérateur qui les fournit.

**VOIP (Voice Over IP)** : technique qui permet de communiquer par la voix sur des réseaux acceptant le protocole TCP/IP, qu'ils soient privés ou publics (ex : internet) et indépendamment de la technologie d'accès : câble, ADSL, fibre, satellite, WiFi, GSM, etc.

**WDM (*wavelength-division multiplexing*)** : multiplexage en longueur d'onde, qui repose sur l'envoi d'ondes lumineuses aux fréquences multiples dans une même fibre optique, ce qui permet d'en accroître le débit.

**WiFi (*Wireless Fidelity*)** : nom commercial générique pour la technologie IEEE802.11x de réseau local Ethernet sans fil (WLAN), basé sur la fréquence 2,4-2,5 GHz ou 5 GHz.

**Wimax (*Worldwide Interoperability for Microwave Access*)** : label de certification d'interopérabilité entre équipements de différents fournisseurs soutenant le standard IEEE. 802.16.

**Zone arrière du point de mutualisation** : zone géographique continue formée par l'ensemble des immeubles bâtis reliés, effectivement ou potentiellement, à un point de mutualisation.

**Zone locale de tri** : l'opérateur de boucle locale n'achemine vers le transporteur choisi par l'appelant que les appels destinés à des appelés extérieurs à la zone locale de tri ; il conserve et achemine lui-même les appels internes à la zone locale de tri, quelle que soit la séquence de numérotation composée par l'appelant. En France, la zone locale de tri correspond le plus souvent au département.

**Zones très denses** : communes à forte concentration de population, pour lesquelles, sur une partie significative de leur territoire, il est économiquement viable pour plusieurs opérateurs de déployer leurs propres infrastructures, en l'occurrence leurs réseaux de fibre optique, au plus près des logements.





Autorité de régulation des télécommunications électroniques et des postes

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

**www.arcep.fr**

ISSN : 1956-9572