

Application de la directive sur les services postaux

2016/2010(INI) - 15/09/2016 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 514 voix pour, 103 contre et 37 abstentions, une résolution sur l'application de la directive sur les services postaux.

Perspectives de croissance et concurrence accrue : même si entre 2012 et 2013, les services de la poste aux lettres ont diminué de 4,85% en moyenne dans l'Union européenne, les députés ont rappelé que le marché postal restait un secteur commercial qui présente d'importantes perspectives de croissance et connaissait une concurrence accrue.

La mise en œuvre de la [directive sur les services postaux](#) a permis d'ouvrir les marchés nationaux à la concurrence de la poste aux lettres mais **le développement a été lent** et n'a pas permis l'achèvement du marché intérieur des services postaux, le secteur dans la plupart des États membres étant encore dominé par les prestataires du service universel.

Service universel - renforcer l'indépendance des autorités de régulation nationales : les députés ont rappelé que les normes minimales associées à l'obligation de service universel (envois postaux jusqu'à 2 kg, colis postaux jusqu'à 10-20 kg, articles recommandés, journaux et périodiques), qui sont réglementées dans l'Union, répondaient en général aux demandes des clients. Toutefois, certaines conditions détaillées, qui ne sont pas soumises à une réglementation au niveau de l'Union, sont fixées par les autorités de régulation nationales (ARN) qui sont chargées de cette tâche.

Dans ce contexte, le Parlement a invité les États membres à soutenir le rôle et l'indépendance des ARN grâce à des **critères de qualification professionnelle élevés pour le personnel**, avec un accès garanti, équitable et non discriminatoire à la formation continue, des mandats fixes par poste et une **protection juridique** contre le licenciement abusif.

Les fonctions réglementaires des ARN devraient être **structurellement et fonctionnellement séparées** des activités liées à la propriété ou au contrôle d'un opérateur postal. Ainsi, les hauts fonctionnaires des ARN ne devraient pas être autorisés à travailler pour l'opérateur postal public ou d'autres parties intéressées dans un délai d'au moins six mois après avoir quitté l'ARN, afin de prévenir les conflits d'intérêts.

Accès, qualité du service et besoins des utilisateurs : le Parlement a plaidé pour que la distribution de **lettres** soit définie au sein du champ d'application de l'obligation de service universel. Il a insisté sur l'importance de fournir un service universel de haute qualité à des conditions abordables, comprenant **au moins cinq jours de livraison et cinq jours de collecte par semaine pour tout citoyen**. Les réglementations nationales ne devraient pas aller au-delà de la flexibilité autorisée par la directive.

La résolution a également insisté sur la nécessité :

- d'améliorer la couverture géographique et l'accessibilité aux services universels de livraison de colis, notamment pour les **personnes handicapées et à mobilité réduite** et les personnes vivant dans des zones reculées ;
- de **surveiller** la prestation des services postaux comme un service public afin d'assurer que la compensation du service public est mise en œuvre d'une manière proportionnée, transparente et équitable ;
- de **définir le caractère abordable par type de courrier** et de permettre aux États membres de conserver ou d'introduire des services postaux gratuits pour les personnes aveugles ou mal voyantes.

Les États membres devraient :

- **préserver la cohésion territoriale et sociale** et remplir les exigences de qualité associées : ils ne devraient utiliser les instruments des aides d'État que dans les cas exceptionnels, conformément à la politique en matière de concurrence de l'Union, et veiller à ce que les clients continuent d'avoir accès aux services postaux, en garantissant le cas échéant **un nombre minimal de services** au même point d'accès ;
- garantir que l'ouverture du marché reste profitable à tous les utilisateurs et, notamment, aux consommateurs et aux petites et moyennes entreprises, en améliorant la vitesse, le choix et la fiabilité des services.

La Commission est invitée à :

- **améliorer la définition courante du service universel** de façon à prévoir un niveau minimal garanti de service pour les consommateurs et à adapter l'obligation de service universel aux marchés en évolution ; compte tenu des contraintes spécifiques à chaque marché, une **certaine flexibilité** devrait être laissée aux opérateurs dans l'organisation du service universel ;
- assurer des **conditions de concurrence équitables** entre les envois postaux traditionnels et le secteur de livraison de colis qui est en pleine expansion, ainsi qu'entre les opérateurs historiques et les nouveaux entrants.

L'exonération de la taxe à la valeur ajoutée (TVA) pour les services postaux devrait être appliquée d'une manière qui réduise les distorsions de concurrence entre les anciens monopoles et les nouveaux venus sur le marché.

Dimension transfrontalière et commerce en ligne : le Parlement a souligné l'importance des services de **livraison de colis** abordables et fiables pour la réalisation du marché unique numérique, rappelant que l'ouverture de ce secteur à la concurrence avait stimulé le développement de services à valeur ajoutée tels que le suivi et le traçage, les lieux de retrait et de dépôt, la souplesse dans les horaires de livraison et les procédures de retour.

La Commission a été invitée à :

- développer, le cas échéant, le contrôle du marché de la livraison de colis et à encourager une **modération des tarifs transfrontaliers**, ainsi qu'à identifier les pratiques anticoncurrentielles et monopolistiques ;
- améliorer la transparence en ce qui concerne les conditions de la fixation publique des prix et les performances du service (options de livraison, livraison finale, fiabilité), surtout quand il s'agit du commerce en ligne ;
- promouvoir la stratégie sur le commerce électronique et la livraison de colis transfrontalière.

Améliorer la qualité du service et la protection des droits des consommateurs : pour remédier au manque de confiance des consommateurs, les députés ont plaidé pour i) une plus grande transparence en ce qui concerne les prix, les options de livraison, les modalités et la qualité ou les performances (vitesse, couverture géographique, retards et traitement des articles perdus ou endommagés), ii) des labels de confiance, iii) un mécanisme de gestion des plaintes et de résolution des litiges qui soit simple, efficace et transfrontalier.

La résolution a encouragé l'établissement d'outils ouverts et **d'indicateurs de la qualité du service**, de sorte que les consommateurs puissent comparer les offres de différents prestataires de services.

Dimension sociale : le Parlement a invité les États membres à garantir des **conditions de travail décentes** à tous les travailleurs du secteur des services postaux, notamment le niveau requis de protection de la santé et de la sécurité au travail.

Compte tenu de l'augmentation du nombre de salariés à temps partiel, de travailleurs intérimaires et d'indépendants dans le secteur et de l'évolution générale vers des contrats de travail plus flexibles, les députés ont souligné l'importance du contrôle du **respect des périodes de conduite et de repos obligatoires** ainsi que des heures de travail dans le secteur postal.

Ils se sont dits préoccupés par les tentatives de contournement des réglementations actuelles en matière de salaire minimum par l'augmentation de la charge de travail à un point tel qu'elle ne peut être exécutée pendant les heures de travail rémunérées.