



Bruxelles, le 17.11.2015
COM(2015) 568 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

concernant l'application de la directive sur les services postaux (directive 97/67/CE, telle que modifiée par les directives 2002/39/CE et 2008/6/CE)

{SWD(2015) 207 final}

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

concernant l'application de la directive sur les services postaux

(directive 97/67/CE, telle que modifiée par les directives 2002/39/CE et 2008/6/CE)

1. Le présent rapport d'application précise comment la directive sur les services postaux a été mise en œuvre et comment le marché postal a évolué

En février 2008, le Parlement européen et le Conseil ont adopté la directive 2008/6/CE (ci-après la «troisième directive sur les services postaux»)¹ qui a instauré la base juridique pour l'achèvement du marché intérieur des services postaux et qui constitue la dernière étape législative du processus d'ouverture progressive du marché. Des dates limites ont été fixées par cette directive pour l'ouverture totale du marché, à savoir: le 31 décembre 2010 dans le cas de 16 États membres² et le 31 décembre 2012 pour les 11 États membres³ restants. Dans le cadre de la troisième directive sur les services postaux, les tâches et compétences des autorités réglementaires nationales ont par ailleurs été renforcées, les modalités de prestation et de financement du service postal universel ont été modifiées, l'accès à certains éléments de l'infrastructure postale a été imposé, les dispositions relatives à la protection des consommateurs ont été étendues, et il a été établi que la Commission devait apporter une aide aux États membres quant à la mise en œuvre de cette directive, y compris pour le calcul des coûts nets du service universel.

En outre, l'article 23 de la directive 2008/6/CE prévoit que la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de ladite directive (tous les quatre ans), comprenant notamment des informations utiles sur l'évolution du secteur. La soumission d'un rapport pour décembre 2013 telle que prévue par cette disposition a été reportée afin de disposer du temps nécessaire pour examiner les premiers effets de l'ouverture totale du marché dans tous les États membres.

Le présent rapport d'application propose une synthèse sur l'application de la directive sur les services postaux (directive 97/67/CE, telle que modifiée par les directives 2002/39 et 2008/6/CE) dans l'Union européenne et sur les principales évolutions du marché postal depuis

¹ Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté (JO L 52 du 27.2.2008, p. 3).

² Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède.

³ Chypre, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie et Slovaquie. Même si la Croatie a officiellement adhéré à l'UE le 1^{er} juillet 2013, son marché postal a été entièrement libéralisé le 1^{er} janvier 2013.

décembre 2008⁴. Conformément à l'article 23 de la directive 2008/6/CE, le rapport fournit des informations sur les aspects économiques, sociaux et technologiques, sur la structure de l'emploi ainsi que sur la qualité du service. Le rapport d'application est accompagné d'un document de travail des services de la Commission qui contient des informations plus détaillées et une annexe sur le calcul du coût net de l'obligation de service universel.

Le rapport et le document de travail des services de la Commission ont été rédigés à l'aide de différentes sources (études relatives aux principales évolutions du secteur postal pour les périodes 2008-2010⁵ et 2010-2013⁶ et à la pratique tarifaire des opérateurs postaux⁷, rapports élaborés par le groupe «ERGP» des régulateurs européens dans le domaine des services postaux⁸, observations formulées dans le cadre du comité de la directive postale et du forum des utilisateurs des services postaux⁹, données d'Eurostat jusqu'à l'année 2012¹⁰, statistiques postales émanant de la Commission elle-même pour la période postérieure à 2012 à la suite de la décision d'Eurostat d'interrompre la collecte spécifique des données statistiques relatives au secteur postal, et chiffres provenant de l'Union postale universelle¹¹). Compte tenu des délais nécessaires à la collecte et à l'élaboration de statistiques, les dernières données disponibles portent souvent sur l'année 2013; toutefois, lorsque cela a été possible, des informations plus récentes ont été utilisées pour donner un aperçu des derniers développements observés.

2. Des services postaux et de colis fiables et à un prix abordable restent essentiels pour le marché unique

Les services postaux continuent de jouer un rôle vital dans l'Union européenne, même si la nature de ce rôle est en train d'évoluer en raison des nouvelles technologies qui sont à

⁴ Il s'agit du cinquième rapport d'application de ce type depuis l'adoption de la directive 97/67/CE. Les rapports précédents peuvent être consultés à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/legislation/index_en.htm

⁵ Copenhagen Economics, *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2008-2010), Copenhagen, Danemark, 2010.

⁶ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2010-2013), Bad Honnef, Allemagne, 2012.

⁷ Copenhagen Economics, *Pricing behaviour of postal operators* (pratique tarifaire des opérateurs postaux), Copenhagen, Danemark, 2012.

⁸ Pour de plus amples informations sur l'ERGP, y compris ses rapports, voir http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp/index_en.htm

⁹ Ce groupe de dialogue a été créé en 2011 par Michel Barnier, ancien commissaire chargé du marché intérieur et des services. Il réunit des utilisateurs des services postaux (consommateurs finaux, PME, entreprises et détaillants en ligne), des opérateurs postaux et des syndicats, le but étant d'analyser les effets de la libéralisation des services postaux et de rechercher des moyens constructifs permettant d'améliorer la qualité des services proposés à la clientèle. Le forum, qui se tient chaque année à Bruxelles, vise à obtenir un retour d'informations émanant directement des clients sur les effets de la réforme postale européenne, les exigences en matière de durabilité dans le secteur postal et sur le lien direct avec le commerce en ligne.

¹⁰ http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Postal_service_statistics_-_universal_service_providers

¹¹ <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

l'origine du remplacement par le courrier électronique et d'une augmentation du volume des achats en ligne. La possibilité d'envoyer des lettres et des colis vers toutes les régions de l'Union européenne avec un délai de livraison spécifique et à un prix bien défini reste un facteur essentiel de cohésion sociale, économique et territoriale, et de développement du marché unique. Compte tenu de l'énorme potentiel du commerce électronique, les services de livraison de colis fiables et à des prix abordables sont plus importants que jamais pour pouvoir exploiter le potentiel du marché unique numérique¹².

3. La surveillance réglementaire indépendante a été améliorée, mais une meilleure surveillance des services de colis est nécessaire pour suivre l'évolution de ce marché

Les autorités réglementaires nationales continuent d'exercer un rôle fondamental en soutenant et en surveillant l'application de la directive sur les services postaux et en garantissant le respect de cette dernière dans les États membres. Elles s'associent de plus en plus souvent aux autorités de régulation chargées d'autres services de communication (tels que les services de communication électronique, de radiodiffusion et de télévision). Le groupe «ERGP», créé en 2010, a amélioré la consultation, la coordination et la coopération des autorités réglementaires nationales à l'échelle européenne¹³.

Historiquement, les activités des autorités réglementaires nationales portaient essentiellement sur la poste aux lettres. Compte tenu de la baisse du volume des lettres et du nombre croissant de colis dû aux ventes par voie électronique, un renforcement de la surveillance réglementaire du marché des colis et des données plus complètes y afférentes sont nécessaires pour obtenir un aperçu complet et précis des marchés postaux et de colis dans leur globalité et pour exploiter pleinement le potentiel du marché unique numérique.

4. Un service universel fiable et à prix abordable est en place en ce qui concerne la poste aux lettres

Les États membres sont tenus d'assurer la collecte et la distribution des lettres et colis au moins cinq jours ouvrables par semaine, avec une qualité déterminée, sur l'ensemble de leur territoire¹⁴. Le nombre d'États membres où la fréquence dépasse cette exigence (c'est-à-dire

¹² Cf. COM(2015) 192 final, communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions. Stratégie pour un marché unique numérique en Europe. http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index_en.htm

¹³ Cf. décision 2010/C 217/07 de la Commission du 10 août 2010.

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

¹⁴ Le cadre général est défini à l'article 3 de la directive 97/67/CE. Il prévoit une levée et une distribution au moins cinq jours ouvrables par semaine; la levée, le tri et le transport des envois postaux jusqu'à deux kilogrammes et des colis postaux jusqu'à 10 kilogrammes; et les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

avec une livraison sur six jours) est en recul¹⁵. D'une manière générale, on observe une tendance à la baisse du type d'envois relevant de l'obligation de service universel, même si de nombreux États membres incluent dans le champ d'application de l'obligation de service universel des envois autres que les lettres à l'unité¹⁶, par exemple les lettres ou colis en nombre, le courrier publicitaire ou les journaux. Tous les États membres, à l'exception de l'Allemagne, ont officiellement désigné l'opérateur postal national en titre comme «prestataire du service universel». En Allemagne, l'opérateur postal national historique agit en tant que prestataire du service universel.

La grande majorité des lettres adressées à un destinataire situé sur le territoire national sont livrées le jour ouvrable suivant (à condition qu'elles soient envoyées dans le cadre d'un «service pour le lendemain», et non pas suivant un acheminement délibérément plus lent et moins cher), et la distribution du courrier à l'intérieur de l'Union continue de dépasser les normes de qualité prévues par la directive¹⁷. La plupart des États membres ont mis en place un plafond de prix pour garantir des services postaux de base à un prix abordable. Dans de nombreux États membres, les prix des timbres ont augmenté au cours des dernières années, en général parallèlement aux taux d'inflation et afin de compenser la diminution du nombre de lettres envoyées¹⁸. Entre 2012 et 2013, les prix d'une lettre de 20 g ont augmenté en moyenne d'environ 5,6 %¹⁹, ce qui n'a toutefois pas eu d'incidence notable sur l'accessibilité économique de ce service aux citoyens de l'UE. Ce service reste encore abordable, surtout en comparaison des dépenses des ménages relatives aux autres moyens de communication (tels que les télécommunications mobiles).

L'ensemble des États membres veillent à ce que tous les prestataires de services postaux aient une procédure transparente, simple et peu coûteuse pour traiter les réclamations des utilisateurs, et la plupart des prestataires du service universel ont un système de compensation.

5. Des informations exactes et comparables sur les coûts nets du service universel sont indispensables

¹⁵ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2010-2013) et *ERGP (14) 23 Report on the Benchmarking of the Universal Service Tariffs updated* (rapport de l'ERGP mis à jour concernant l'analyse comparative des tarifs du service universel).

¹⁶ L'expression «à l'unité» fait référence aux envois individuels ou regroupés, dont le volume est trop faible pour bénéficier d'une remise liée à un envoi en nombre, de sorte que le prix et le service proposés sont les mêmes que ceux pour les envois individuels.

¹⁷ La date d'envoi prise en considération correspond au jour où est déposé l'envoi postal, à condition que le dépôt ait lieu avant l'heure de dernière collecte indiquée pour le point d'accès concerné (c'est-à-dire la boîte postale ou le bureau de poste). En 2014, le délai moyen de livraison du courrier en Europe était de 2,4 jours, avec 90,6 % des livraisons effectuées dans un délai de trois jours suivant l'envoi et 97,8 % dans les cinq jours. Source: International Post Corporation (2014), *International Mail Quality of Services Monitoring UNEX™ 2014 results* (résultats du suivi UNEX™ 2014 de la qualité des services du courrier international).

¹⁸ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2010-2013).

¹⁹ Commission européenne, base de données des statistiques postales.

Dans le cas où la prestation du service universel au sein d'un État membre engendre un coût net créant une charge financière inéquitable pour le prestataire du service universel, la directive sur les services postaux prévoit des moyens permettant de compenser le coût net lié à l'obligation de service universel qui constitue une charge financière inéquitable pour le ou les prestataires du service universel désignés. Toutefois, afin d'accorder un financement et de s'assurer que ce dernier est compatible avec les règles sur les aides d'État, les coûts doivent être calculés d'une manière comparable. L'annexe du document de travail des services de la Commission accompagnant le présent rapport présente différentes méthodes pour calculer les coûts nets liés à l'obligation de service postal universel qui ont été jugées conformes à l'annexe I de la directive sur les services postaux.

6. La concurrence s'est développée lentement en ce qui concerne la poste aux lettres et certains opérateurs ont agi de façon anticoncurrentielle

Malgré l'ouverture totale du marché dans l'UE en 2013, la concurrence sur les marchés de la poste aux lettres a mis du temps à se développer dans la plupart des États membres et les prestataires du service universel ont conservé la majorité des parts de marché dans les États membres. Sur les quinze États membres qui ont complètement ouvert leur marché avant 2011, huit présentaient plus de 5 % de concurrence sur le marché de la poste aux lettres en 2013 (données en volume). Pour ce qui est des États membres ayant ouvert leur marché après 2011, les concurrents avaient obtenu plus de 5 % du marché de la poste aux lettres à la mi-2013 dans cinq États membres²⁰. La concurrence développée sur le marché de la poste aux lettres concerne surtout les services de livraison de bout en bout proposés par des opérateurs ayant créé leur propre réseau de distribution leur permettant de livrer directement aux destinataires. La concurrence dite d'accès, dans le cadre de laquelle divers opérateurs transmettent les lettres après tri préalable au prestataire du service universel aux fins de livraison finale, s'est développée en Slovaquie et au Royaume-Uni, ainsi qu'en Allemagne. Dans plusieurs États membres, les autorités nationales de la concurrence ont condamné le prestataire du service universel en raison d'un comportement anticoncurrentiel sous la forme d'un abus de position dominante. Les affaires en question mettent en jeu notamment des remises illicites accordées à la clientèle commerciale, une compression des marges et des prix d'éviction. Ces pratiques peuvent avoir comme conséquence d'exclure la concurrence. L'entrée sur le marché et le développement de la concurrence peuvent également être découragés par certaines pratiques réglementaires, telles que l'imposition de conditions d'octroi de licence pour les nouveaux entrants qui peuvent dépasser le champ d'application prévu par la directive.

²⁰ ERGP (13) 38 rev 1 Report on End-to-End Competition and Access in European Postal Markets (rapport de l'ERGP sur la concurrence de bout en bout et l'accès aux marchés postaux européens)

7. Le nombre de lettres envoyées a diminué découlant de leur remplacement croissant par le courrier électronique

Le nombre de lettres envoyées par l'intermédiaire des prestataires du service universel dans l'UE a diminué, passant d'environ 107,6 milliards de lettres en 2008 à 85,5 milliards en 2013²¹. Sur la base d'une moyenne calculée sur la période 2007–2010, le recul a été de 4,3 % par an pour ce qui est du volume et de 5,2 % par an en ce qui concerne les recettes²². Entre 2010 et 2011, le recul a été moins net, s'établissant à respectivement 3,3 % et 1,4 %, mais il a atteint jusqu'à 4,85 % entre 2012 et 2013 (en volume) dans l'UE-28²³. D'une manière générale, le publipostage (publicité) et les publications ont été moins touchés que les lettres, mais les États membres disposant de marchés de la poste aux lettres plus matures ont connu la plus forte baisse, et ce processus devrait se poursuivre. Par exemple au Danemark, les volumes de courrier ont diminué de plus de 60 % entre 2000 et 2014, puis ont fait l'objet d'une nouvelle baisse de 15 % au cours du premier trimestre 2015²⁴. Aux Pays-Bas, un recul de 13 % a été observé au cours du premier trimestre 2015, et les volumes devraient diminuer entre 32 % et 49 % entre 2010 et 2020²⁵.

Compte tenu des grandes différences de volumes de lettres d'un État membre à l'autre et des taux actuels de recul, certains États membres risquent de ne jamais parvenir aux niveaux de volumes autrefois enregistrés pour les États membres disposant de marchés postaux arrivés à maturité. En conséquence, même si la diminution du volume de lettres dans les marchés postaux moins développés est plus faible en termes relatifs, elle est néanmoins susceptible d'entraîner des incidences notables, compte tenu des économies d'échelle de plus petite taille par rapport à celles des marchés plus matures.

²¹ Union postale universelle, nombre d'envois de la poste aux lettres, service domestique et service international, estimations des expéditions pour l'UE-27. Les statistiques de l'Union postale universelle incluent les opérateurs désignés par ses membres uniquement.

²² WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2010-2013).

²³ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2010-2013) et base de données des statistiques postales de la Commission européenne; suivant ses propres calculs.

²⁴ Post Nord, *Annual and Sustainability Report 2014* (rapport annuel et de viabilité 2014), 2015, Post Nord, *Interim Report Q1 2015* (rapport intermédiaire du premier trimestre 2015), 2015.

²⁵ WIK – Consult, *Developments in the Dutch Postal Market* (évolutions du marché postal néerlandais), 2011.

8. Les colis représentent un secteur en croissance, mais les consommateurs et les détaillants en ligne se plaignent de la qualité et du coût des services de livraison transfrontière

Il n'y a pas de véritable consensus sur la taille du marché européen des colis²⁶. Par exemple, la taille du marché européen des colis a été estimée à une valeur de 60 milliards d'euros pour les marchés européens combinés du courrier rapide, des colis et de l'express en 2010²⁷; 47 milliards d'euros en 2011 (y compris les envois jusqu'à 2 500 kg)²⁸; 37 milliards d'euros pour les marchés des colis et de l'express en 2011²⁹; et 53,5 milliards d'euros en 2014³⁰. Même en ne comptabilisant que les colis expédiés par les prestataires du service universel, le marché des colis de l'UE est passé d'un nombre de colis ordinaires estimé à 1,65 milliard en 2008 à environ 1,96 milliard en 2013³¹. Le nombre de colis par habitant diffère cependant considérablement selon les États membres. Les estimations pour l'ensemble du marché des colis font apparaître une fourchette par habitant comprise entre près de 30 (Allemagne et Royaume-Uni) et environ deux (Croatie, Lettonie, Pologne et Roumanie) pour l'année 2011³².

Étant donné que les services de livraison des colis n'ont jamais fait partie du secteur antérieurement réservé³³, la concurrence semble s'être développée plus largement sur le marché des colis que sur le marché de la poste aux lettres. Les opérateurs de l'express tels que UPS, DHL, TNT et FedEx, ainsi que les entreprises de courrier rapide traditionnellement plus axés sur la valeur ajoutée des services d'entreprise à entreprise (B2B) développent de façon croissante leurs services d'entreprise à consommateur (B2C), pour tirer parti de l'essor du commerce électronique, et de nouvelles sociétés s'implantent sur le marché. Dans le même

²⁶ Cela s'explique pour l'essentiel par des définitions différentes du marché, notamment en ce qui concerne la limite de poids des envois et les caractéristiques des services, les méthodologies différentes, ainsi que le manque de données couvrant l'ensemble des opérateurs de livraison.

²⁷ TNT Express (2012), *4Q 2011 Analysts presentation: 2011 Highlights and Strategy update* (rapport d'analystes pour le quatrième trimestre 2011: données essentielles et mise à jour de la stratégie), 21.2.2012.

²⁸ AT Kearney, *Europe's CEP Market: Growth on New Terms* (marché du courrier express et de la livraison de colis en Europe: croissance selon de nouvelles modalités), 2012.

²⁹ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2010-2013).

³⁰ Apex Insight, *European Parcels: Market Insight Report 2015* (colis en Europe: rapport 2015 sur le marché intérieur), 2015.

³¹ Union postale universelle, nombre de colis ordinaires, service domestique et nombre de colis ordinaires, service international, estimations d'expéditions pour l'UE-27. Données collectées uniquement auprès des opérateurs désignés par les membres de l'Union postale universelle. <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

³² WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* (principales évolutions du secteur postal pour la période 2010-2013), p. 225.

³³ La directive 97/67/CE prévoyait que la correspondance ordinaire jusqu'à 100 g soit réservée au prestataire du service universel. La directive 2002/39/CE a réduit le poids en question à 50 g.

temps, les prestataires du service universel sont en train de mettre au point des services de livraison de colis plus élaborés, en garantissant par exemple les délais de livraison, afin de profiter du phénomène des achats en ligne. Il existe donc une certaine convergence en matière de produits et de services offerts par les différents types d'opérateurs de livraison et les frontières entre ces derniers deviennent de plus en plus floues.

Toutefois, des préoccupations subsistent en ce qui concerne le caractère abordable, l'accessibilité et la disponibilité des services de livraison transfrontière de colis: l'absence de certaines options de livraison (telles que les informations de suivi et de traçage), le manque de transparence relatif aux prix et les prix élevés font partie des plaintes les plus fréquemment formulées à la fois par les consommateurs et les détaillants en ligne³⁴. Parallèlement à la stratégie pour le marché unique numérique³⁵, adoptée le 6 mai 2015, la Commission a lancé une consultation publique visant à recenser des solutions permettant d'améliorer la livraison transfrontière de colis et à mieux comprendre le fonctionnement de ce marché. La Commission déploiera une série de mesures au cours du premier semestre 2016 afin d'améliorer la transparence des prix et la surveillance réglementaire de la livraison transfrontière de colis. Ces mesures viendront s'ajouter à celles qui ont déjà été prises par la Commission et par différentes parties concernées, à la suite de l'adoption en 2013 par la Commission de la feuille de route pour l'achèvement du marché unique concernant la livraison de colis³⁶.

9. L'emploi par les prestataires du service universel a diminué, principalement en raison du remplacement par le courrier électronique et les conditions de travail sont plus variées

En 2013, 1,2 million de personnes environ étaient employées par les prestataires du service universel dans l'UE et, dans certains États membres, les prestataires du service universel représentaient une part conséquente de l'emploi intérieur³⁷. L'emploi généré par d'autres

³⁴ Voir par exemple l'étude réalisée par Civic Consulting pour le compte de l'Agence exécutive pour la santé et les consommateurs intitulée *Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet marketing and selling techniques in the retail of goods* (étude de marché sur le fonctionnement du commerce électronique et les techniques de vente et de marketing sur l'internet dans la distribution), 2011; FTI Consulting, *Study on intra-community cross-border parcel delivery* (étude sur la livraison transfrontière de colis intracommunautaire), 2011; Copenhagen Economics, *Study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce* (étude sur la situation des marchés des colis dans l'UE, axée en particulier sur le commerce électronique), 2013; Eurobaromètre spécial 398: rapport sur le marché intérieur, 2013; Eurobaromètre Flash 413: *Companies Engaged in Online Activities* (entreprises exerçant des activités en ligne), 2015; et Commission européenne, *Consumer survey identifying the main cross-border obstacles to the DSM and where they matter most* (enquête menée auprès des consommateurs recensant les principaux obstacles au marché unique numérique et indiquant où leur incidence est la plus grande), 2015
http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/obstacles_dsm/index_en.htm

³⁵ COM(2015)192 final.

³⁶ COM(2013)886 final.

³⁷ Base de données des statistiques postales de la Commission européenne, 2013, suivant ses propres calculs.

opérateurs postaux augmente ce chiffre total et un nombre estimé de 272 000 personnes étaient directement employées par le secteur de l'express en 2010³⁸.

La diminution du volume de lettres, en liaison avec la modernisation et l'automatisation croissante, a une incidence sur les niveaux de l'emploi. Les chiffres de l'Union postale universelle font apparaître que l'effectif total des prestataires du service universel a diminué d'environ 250 000 personnes entre 2008 et 2013³⁹. L'emploi par les prestataires du service universel a reculé d'en moyenne 4,4 % dans les 28 États membres entre 2012 et 2013⁴⁰. Les prestataires du service universel sont généralement syndiqués et leurs salaires et conditions de travail sont couverts par des conventions collectives sectorielles et/ou des conventions collectives générales. Dans de nombreux cas, la modernisation a été gérée de manière socialement responsable, conjointement avec les syndicats, et un recours aux départs à la retraite anticipée et aux départs volontaires a permis de limiter le nombre de licenciements. Malgré les réductions d'effectifs, une grande partie du personnel continue à prendre part aux activités de livraison. On constate cependant une augmentation importante du nombre de travailleurs à temps partiel dans certains États membres ainsi qu'une tendance générale à l'utilisation de contrats de travail plus flexibles.

10. Un suivi attentif est nécessaire car le marché continue à évoluer

Dans l'ensemble, les deux principaux objectifs de la politique postale européenne ont été largement atteints, à savoir garantir un ensemble minimal de services de qualité déterminée à des prix abordables pour tous les utilisateurs et assurer l'ouverture du marché moyennant des conditions de concurrence loyales, même si le marché transfrontière des colis reste une source de préoccupation. Néanmoins, le marché postal continue d'évoluer rapidement et un suivi permanent attentif ainsi qu'une analyse approfondie de l'ensemble du marché postal et des effets du cadre réglementaire sont nécessaires. De telles mesures sont particulièrement importantes pour tenir compte de l'impact de la diminution des volumes de lettres et de l'augmentation du nombre de colis sur la prestation de l'obligation de service universel, et pour répondre, le cas échéant, aux mutations de l'environnement technique, économique et social ainsi qu'aux besoins des utilisateurs, le but étant d'assurer la durabilité du secteur. La Commission publiera des statistiques une fois par an à partir de 2016 afin de rendre compte régulièrement de l'évolution des marchés de la poste aux lettres et des colis dans l'Union européenne.

³⁸ Oxford Economics, *The Economic Impact of Express Carriers in Europe* (impact économique des transporteurs express en Europe), 2011. Les données relatives à l'emploi pour les opérateurs autres que les prestataires du service universel ne sont pas incluses dans les statistiques postales de la Commission européenne.

³⁹ Estimations de l'Union postale universelle (UPU) pour l'UE-27. Les chiffres incluent uniquement les opérateurs désignés par les membres de l'UPU, c'est-à-dire les prestataires du service universel.

⁴⁰ Valeur estimée selon la base de données des statistiques postales de la Commission européenne.