

**Proposition d'engagements de La Poste  
7 août 2017**

Dans les présents engagements, La Poste s'entend comme l'ensemble composé de La Poste S.A. et des sociétés qui, avec elle, sont dans le périmètre d'intégration fiscale.

Dans cette proposition, **trois types d'engagements** sont distingués :

- **des engagements de nature non-tarifaire, qui portent sur la prévention du risque de confusion avec les activités de La Poste relatives au service universel**
- **des engagements de nature tarifaire qui portent sur :**
  - les conditions d'élaboration des prix
  - les conditions de suivi des prix
- **des engagements de formation**

**1. Les engagements de nature non-tarifaire**

Afin de remédier aux préoccupations de concurrence relatives aux pratiques identifiées par l'Autorité, La Poste propose de prendre des engagements visant à prévenir du risque de confusion entre les offres de collecte en vue du recyclage de déchets banals d'entreprises, ci-après « les offres », et les offres du service universel postal.

**Engagement n°1** : engagement portant sur l'absence de confusion

La Poste s'engage à :

- construire les communications nationales portant sur « les offres » de façon à éviter toute confusion avec les offres relevant du service universel postal ;
- construire les propositions commerciales (cotation, devis) relative « aux offres » sur un support évitant toute confusion avec les offres relevant du service universel postal ;
- mettre en place des actions de sensibilisation des personnels en relation commerciale avec les clientèles « des offres ».

Plus particulièrement,

-La Poste s'engage à revoir l'ensemble des supports et des outils de promotion commerciale relatives « aux offres » (communiqués de presse, prospectus, magazines, site Internet, scripts commerciaux, vidéos YouTube, etc.) pour qu'il n'y ait aucune référence à la notion d'assermentation des facteurs ;

-La Poste s'engage à ne pas mettre en place de stratégie visant à promouvoir et vendre « les offres » lors de la réception des appels téléphoniques entrants de clients portant sur des offres du service universel postal en :

- revoyant les scripts commerciaux utilisés par les téléconseillers pour les appels entrants ;
- informant le personnel de la télévente de manière à proscrire toute vente ou promotion systématique « des offres » lors des appels entrants.

Cet engagement sera rappelé au moins une fois par an à l'ensemble des téléconseillers ou prestataires intervenant dans ce cadre.

-La Poste s'engage à ne pas mettre en place de stratégie visant à promouvoir et vendre « les offres » à l'occasion de contacts relevant initialement du service universel postal avec des clients ou des prospects professionnels.

Elle diffusera des consignes au niveau local précisant qu'une telle stratégie ne doit pas être mise en œuvre.

Cet engagement n'empêche nullement les facteurs de faire de la remise commentée ou toute autre prestation similaire pour « les offres », sous réserve qu'elle soit valorisée et disponible pour des offres concurrentes.

## 2. Les engagements de nature tarifaire

Afin de remédier aux préoccupations de concurrence relatives aux pratiques tarifaires identifiées par l'Autorité, La Poste propose de prendre des engagements visant à renforcer la fiabilité du processus d'élaboration des prix et à instaurer des mécanismes de suivi des prix.

**Engagement n°2** : engagements portant sur le processus d'élaboration des prix

**Engagement n°2a** : établissement d'une méthodologie d'identification des coûts *ex ante*

La Poste s'engage à établir une méthodologie permettant d'identifier *ex ante* les coûts évitables et les coûts incrémentaux pertinents liés à chacun des intrants nécessaires à la fourniture :

- « des offres » catalogue ;
- « des offres » sur mesure
- des prestations en lien avec des offres de collecte ou de recyclage des déchets banals d'entreprise que La Poste pourrait fournir.

Ci-après « les prestations ».

La Poste s'engage à déterminer ces coûts de manière raisonnable comme le ferait un opérateur placé dans une situation équivalente et à tenir à disposition de l'Autorité l'ensemble des éléments relatifs à la méthodologie arrêtée à cette fin.

Dans cette perspective, La Poste s'engage à prendre en compte l'ensemble des postes de coûts liés « aux prestations » en cause et notamment ceux relatifs à la promotion des offres de collecte en vue du recyclage de déchets banals d'entreprise (distribution par



les facteurs de prospectus, etc.) et à l'utilisation des supports de communication des activités postales, tels que la publication d'articles au sein des magazines et journaux spécialisés de La Poste.

**Engagement n°2b** : la fixation des prix

La Poste s'engage à utiliser cette méthodologie d'affectation des coûts pour fixer les prix « des prestations ».

La Poste s'engage à ce que ces prix soient supérieurs au coût évitable *ex ante*, tel qu'il ressortira de la mise en œuvre de la méthodologie définie ci-dessus.

La Poste s'engage également à mettre en place un système de validation interne par le service habilité dans l'hypothèse où le prix envisagé serait inférieur au coût incrémental résultant de la mise en œuvre de la méthodologie précitée.

**Engagement n°3** : engagement portant sur les conditions de suivi des prix

La Poste s'engage à mettre en place un processus de suivi interne effectif des prix « des prestations » permettant à La Poste de s'assurer du respect des règles de droit de la concurrence.

Ce processus de suivi interne sera notamment effectué annuellement en transposant *ex post* la méthodologie d'identification des coûts pertinents *ex ante* visée à l'engagement n° 2a.

La Poste s'engage par ailleurs à prendre en considération dans ses analyses *ex ante* les enseignements résultant de son processus de suivi interne

### **3. Les engagements de formation**

**Engagement n°4** : engagement relatif à la mise en place d'un programme de formation

La Poste s'engage à mettre en place une formation en droit de la concurrence à destination de :

- la direction du développement commercial et mise en marché et la direction nationale de la télévente en charge de la commercialisation des offres de collecte en vue du recyclage des déchets banals d'entreprise ;
- La business unit dans laquelle sont logées les activités de collecte en vue du recyclage des déchets banals d'entreprise;
- la direction de la communication de la Branche Services-Courrier-Colis ;
- la direction de la stratégie et des programmes de la Branche Services-Courrier-Colis ;
- les équipes de la direction financière de la Branche Services-Courrier-Colis plus particulièrement chargées du costing des offres.

Cette formation comprendra un module spécifique sur les règles à respecter lors du redéploiement des activités d'une entreprise chargée de missions de service public.

Un point particulier portera sur les pratiques tarifaires et les standards de coût en droit de la concurrence dans le cadre des formations destinées au personnel amené à traiter de ces questions.

La présentation faite lors de la formation sera ensuite envoyée aux participants, avec une liste des juristes pouvant être contactés en cas de question sur les règles à respecter lors du redéploiement des activités chargées de missions de service public.

Ces actions de formation seront organisées de manière régulière et auront lieu au moins une fois par an. Le responsable conformité et concurrence de la Branche Services-Courrier-Colis est chargé de la mise en œuvre, du contrôle; ainsi que du suivi en interne de cet engagement.

#### **4. Le délai de mise en œuvre des engagements**

L'ensemble des engagements sont mis en œuvre dans un délai de six mois à compter de la notification de la décision de l'Autorité.

#### **5. Le suivi de la mise en œuvre des engagements**

Le suivi et la vérification du respect par La Poste des engagements sont confiés à un mandataire indépendant.

##### **a. Désignation d'un mandataire indépendant**

La Poste s'engage à désigner un mandataire indépendant (ci-après le « mandataire ») selon les modalités suivantes : dans un délai d'un mois suivant la notification de la décision de l'Autorité, La Poste procédera à la sélection en conformité avec ses règles d'achat afin de proposer à son issue à l'Autorité le nom d'un candidat pour la fonction de mandataire, ainsi qu'un projet de contrat de mandat.

La Poste s'engage à fournir toutes les informations permettant à l'Autorité de s'assurer que le mandataire est indépendant de La Poste et de ses commissaires aux comptes et qu'il remplit les conditions de professionnalisme, d'impartialité et d'expertise nécessaires à l'exécution de sa mission

Le mandataire sera rémunéré par La Poste selon des modalités fixées dans le contrat de mandat ne portant pas atteinte à la bonne exécution de sa mission ni à son indépendance.

L'Autorité accordera ou refusera l'agrément du candidat proposé ainsi que la mission assignée par décision écrite.

En cas de refus d'agrément, La Poste proposera à l'Autorité un nouveau candidat dans un délai d'un mois suivant la notification écrite à La Poste du refus d'agrément. En cas de nouveau refus d'agrément, l'Autorité choisira elle-même le mandataire dans les meilleurs délais, après consultation de La Poste.



L'Autorité pourra également demander des modifications au projet de contrat de mandat soumis par La Poste par décision écrite.

Après l'agrément du mandataire par l'Autorité, La Poste conclura, dans les 15 jours ouvrables suivant la notification écrite à La Poste de la décision d'agrément, le contrat de mandat avec le mandataire, intégrant, le cas échéant, les modifications sollicitées par l'Autorité. Une copie du contrat de mandat signé sera communiquée par La Poste à l'Autorité. Aucune modification ne pourra être apportée au contrat de mandat sans l'accord de l'Autorité.

Le mandataire pourra demander à l'Autorité une modification des termes du contrat de mandat s'il s'avère que celui-ci ne lui permet pas, ou ne lui permet plus, d'exécuter pleinement les missions qui lui ont été confiées.

### **b. Rôle du mandataire indépendant**

Le mandataire aura pour mission de s'assurer de la mise en œuvre et du respect par La Poste l'ensemble des engagements (tarifaires et non tarifaires).

A cet effet, un mois après la signature du contrat de mandat un premier rapport à l'Autorité sera réalisé contenant un plan de travail précisant les modalités selon lesquelles il entend accomplir sa mission. Une copie de ce rapport sera transmise à La Poste.

Le Mandataire exerce les missions et possède les prérogatives suivantes :

- il se fait communiquer à sa demande par La Poste toute information relative à la mise en œuvre des engagements ;
- il établit un rapport annuel qu'il communique à l'Autorité au plus tard le 31 mai de chaque année sur l'avancement de sa mission, et une version de ce rapport est communiquée à La Poste ;
- il établit un rapport à l'Autorité de son initiative, à chaque fois que les circonstances le justifient.

### **6. La durée des engagements**

Ces engagements sont mis en œuvre pour une durée de cinq ans à compter de la notification de la décision de l'Autorité.