

Avis n° 2013-1150
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 10 septembre 2013
relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE) et notamment ses articles L. 1, R. 1 et R. 1-1-10 ;

Vu la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal, telles que proposées à la date du 1^{er} juillet 2013 ;

Vu le dossier transmis par La Poste le 31 juillet 2013 ;

Vu les éléments complémentaires transmis par La Poste le 4 septembre 2013 ;

Après en avoir délibéré le 10 septembre 2013,

Conformément à l'article R. 1-1-10 du CPCE, « *La Poste transmet simultanément au ministre chargé des postes et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ses propositions de modifications substantielles du catalogue, autres que tarifaires, qui ont pour objet des services relevant du service universel portant sur des envois égrenés. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dispose d'un délai d'un mois suivant la réception du document pour émettre son avis et le transmettre au ministre chargé des postes. A défaut d'opposition notifiée par le ministre chargé des postes dans les deux mois suivant la réception du document, les modifications sont réputées approuvées.* »

En application de ces dispositions, La Poste a présenté à l'Autorité, par un courrier reçu le 31 juillet 2013 et complété par des éléments reçus le 4 septembre 2013, un projet de modification du catalogue des offres du service universel postal portant sur l'introduction de la Lettre prioritaire en ligne dans le périmètre du service universel, l'ajout d'une information sur le délai indicatif d'acheminement (J + 2) de l'avis de réception dans le catalogue du service universel, et la possibilité d'accompagner l'envoi d'une Valeur déclarée d'un avis de réception. Ces modifications s'analysent comme une modification substantielle du catalogue du service universel.

I. – La proposition de La Poste

I.1. – Concernant l'introduction de la lettre prioritaire en ligne dans le service universel

La Poste propose d'ajouter la lettre prioritaire en ligne au catalogue du service universel. Il s'agit d'une offre existante qui est aujourd'hui commercialisée via le site internet de La Poste.

Cette offre consiste à distribuer au format papier un courrier remis à La Poste au format électronique. L'expéditeur peut, au choix, déposer sur le site internet de La Poste un document qu'il a lui-même rédigé ou utiliser un modèle de lettre type (demande de place de crèche, annulation d'une réservation...). Le courrier est ensuite matérialisé, mis sous pli et affranchi par La Poste puis traité et distribué comme une Lettre prioritaire traditionnelle. L'envoi est pris en charge le jour même s'il est déposé avant 19h00 sur le site internet de La Poste.

Le tarif de la Lettre en ligne dépend du nombre de pages envoyées, de l'utilisation ou non d'une encre de couleur ainsi que de l'impression éventuelle en recto/verso.

Tarifs Lettre en ligne sans page porte adresse

Quantité	Noir et Blanc		Couleur	
	Recto	Recto / Verso	Recto	Recto / Verso
1 page	0,99 €	0,99 €	1,40 €	1,40 €
2 pages	1,46 €	1,46 €	1,86 €	1,86 €
3 pages	1,75 €	1,75 €	2,27 €	2,27 €
4 pages	2,47 €	2,05 €	3,10 €	2,68 €
5 pages	-	2,35 €	-	3,08 €
6 pages	-	2,65 €	-	3,49 €
7 pages	-	3,37 €	-	4,32 €
8 pages	-	3,67 €	-	4,72 €

Tarifs Lettre en ligne avec page porte adresse

Quantité	Noir et Blanc		Couleur	
	Recto	Recto / Verso	Recto	Recto / Verso
1 page	0,99 €	0,99 €	1,40 €	1,40 €
2 pages	1,46 €	1,46 €	1,86 €	1,86 €
3 pages	2,17 €	1,75 €	2,69 €	2,27 €
4 pages	2,47 €	2,05 €	3,10 €	2,68 €
5 pages	-	2,77 €	-	3,50 €
6 pages	-	3,07 €	-	3,91 €
7 pages	-	3,37 €	-	4,32 €
8 pages	-	3,67 €	-	4,72 €

La Lettre en ligne telle qu'elle est commercialisée aujourd'hui par La Poste serait inchangée (mêmes tarifs¹ et conditions d'utilisation). La proposition de La Poste ne consiste donc pas à faire évoluer sa gamme mais simplement à intégrer ce produit dans le champ du service universel.

¹ La prestation actuelle comporte une prestation d'acheminement, exonérée de TVA, et une prestation d'impression et de mise sous pli, soumise à la TVA. Comme toute prestation du service universel postal, la Lettre en ligne serait exonérée de TVA. Les tarifs présentés sont des tarifs nets.

I.2. – Concernant l’information sur le délai indicatif d’acheminement des avis de réception dans le catalogue du service universel

L’avis de réception est une option de la Lettre recommandée ou du Colissimo dont le tarif est de 1,05 euro. Le catalogue du service universel ne comporte aujourd’hui aucune information concernant son délai d’acheminement. Le site internet de La Poste indique, pour ce qui concerne la Lettre recommandée, que « *l’acheminement de l’avis de réception s’effectue en service prioritaire, dès le lendemain pour les envois domestiques (délai indicatif)* ».

La Poste propose de préciser dans le catalogue du service universel que le délai indicatif d’acheminement de l’avis de réception est le J + 2 pour l’ensemble des produits auxquels cet avis de réception s’applique. Ici également, la proposition de La Poste ne correspond pas à un changement de la gamme de service universel mais à l’apport d’une précision sur les caractéristiques de l’option « avis de réception ».

I.3. – Concernant la possibilité d’accompagner l’envoi d’une Valeur déclarée d’un avis de réception

La Valeur déclarée est un service d’envoi sécurisé de courrier (jusqu’à 2 kg) et de colis postal (jusqu’à 5 kg). Le tarif de l’acheminement dépend du poids ainsi que de la valeur de l’envoi. L’expéditeur est dédommagé de la valeur de l’envoi en cas de perte ou avarie.

Le catalogue du service universel, dans sa version du 1^{er} juillet 2013 ne prévoit pas d’option associable à la Valeur déclarée. La proposition de La Poste vise à associer une option d’avis de réception à ces envois au même tarif que pour la Lettre recommandée, soit 1,05 euro.

II. – L’analyse de l’Autorité

II.1. – Sur l’introduction de la Lettre en ligne dans le catalogue du service universel

L’introduction de la Lettre en ligne dans le catalogue du service universel apparaît comme un progrès car elle enrichit la gamme des services postaux accessibles aux utilisateurs au titre du service universel. L’ARCEP relève par ailleurs que cette modification du catalogue du service universel répond aux engagements formulés par La Poste à l’article 2.2 du contrat d’entreprise 2013-2017 entre l’Etat et La Poste, signé le 1^{er} juillet 2013.

Les obligations de service universel attachées à cette offre seront par nature quelque peu différentes de celles attachées aux autres offres du service universel postal, notamment en ce qui concerne l’accès. En effet, la Lettre en ligne est accessible par internet. Elle ne sera donc pas concernée par les critères d’accessibilité dans les points de contact au titre du service universel tel que défini par le CPCE. En revanche, les utilisateurs bénéficieront de la protection du service universel, notamment en ce qui concerne la régulation tarifaire *via* sa prise en compte dans le champ de l’encadrement tarifaire pluriannuel, la publication d’un avis en cas de modification tarifaire ainsi que par la possibilité de modifier ou suspendre les projets de tarifs si les principes du service universel ne sont manifestement pas respectés. Le ministre aura par ailleurs la faculté d’établir par arrêté une norme de qualité de service pour cette offre.

II.2. – Sur la publication du délai indicatif d’acheminement des avis de réception

L’ARCEP avait estimé dans son avis n° 2012-1406 du 13 novembre 2012 que « *des améliorations sont attendues concernant les avis de réception. Il s’agit d’une prestation facturée à un niveau élevé qui permet à l’expéditeur de recevoir un document prouvant la remise de l’envoi à son destinataire, qui peut être indispensable dans le cadre de certaines procédures, notamment administratives ou contentieuses, et qui ne donne pas satisfaction : aucune mesure fiable du délai d’acheminement des avis de réception n’est aujourd’hui réalisée et aucune information sur les délais prévus pour le retour des avis de réception n’est fournie dans le catalogue du service universel ou les conditions spécifiques de vente de la Lettre recommandée* ».

En vertu de l’article R. 1-1-7 du CPCE, « *La nature des prestations du service universel et les tarifs en vigueur ainsi que les modifications, suspensions ou suppression de ces offres et tarifs sont portés à la connaissance des usagers dans le catalogue [des prestations relevant du service universel], mis à leur disposition dans les points de contact et par voie électronique.* »

La proposition de La Poste consistant à préciser le délai d’acheminement des avis de réception dans le catalogue du service universel apparaît donc appropriée. L’Autorité observe que le niveau retenu en J + 2 est cohérent avec les objectifs du contrat d’entreprise 2013-2017 entre l’Etat et La Poste.

La Poste devra également informer les utilisateurs du délai d’acheminement des avis de réception :

- dans les conditions spécifiques de vente des différents produits faisant appel à cette option ; ces conditions spécifiques de vente constituent en effet la base contractuelle entre La Poste et ses utilisateurs ;
- dans sa documentation commerciale.

Par ailleurs, le site internet de La Poste, qui indique que le délai d’acheminement des avis de réception est le J + 1, devra être corrigé.

D’autre part, il reste nécessaire que La Poste poursuive les améliorations qu’elle a engagées sur l’acheminement des avis de réception :

- mise en place d’une mesure des délais d’acheminement des avis de réception comme le prévoit le contrat d’entreprise 2013-2017 entre l’Etat et La Poste ;
- amélioration intrinsèque des délais, notamment par une plus grande mécanisation des supports.

L’Autorité suivra ces évolutions avec attention.

II.3. – Sur l’ajout d’une option d’avis de réception à la Valeur déclarée

Cette proposition d’évolution du catalogue du service universel apparaît comme une avancée pour les utilisateurs. L’avis de réception est effectivement une pièce importante pour les envois sécurisés pouvant être utilisée comme un élément de preuve en cas de litige.

III. – Conclusion

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, au regard des informations communiquées par La Poste et de l'analyse qui précède, rend un avis favorable sur les projets de modifications du catalogue des prestations relevant du service universel.

Le présent avis sera transmis au ministre chargé des postes. Le directeur général de l'Autorité est chargé de le notifier à La Poste.

Fait à Paris, le 10 septembre 2013

Le président

Jean-Ludovic SILICANI