

Avis n° 2024-0923
de l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 25 avril 2024
relatif à des modifications du catalogue des prestations du service universel postal

AVERTISSEMENT

Le présent document est un document non confidentiel
Les données et informations protégées par la loi sont présentées
de la manière suivante : [SDA]

L’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l’Autorité »),

Vu la directive 97/67/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l’amélioration de la qualité du service ;

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

Vu le dossier non tarifaire transmis par La Poste pour avis par courrier enregistré à l’Arcep le 3 avril 2024, présentant les évolutions non tarifaires envisagées par La Poste et relatives à l’accès aux offres recommandées internationales des professionnels relevant du service universel postal ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 25 avril 2024,

1 Contexte

1.1 Cadre juridique

L’article 2 de la Directive 97/67/CE du Parlement Européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l’amélioration de la qualité du service, ci-après « directive postale », définit un envoi recommandé comme « *un 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* ».

L’article 3§4 de la directive postale prévoit que « [c]haque État membre adopte les mesures nécessaires pour que le service universel comprenne au minimum les prestations suivantes :

— la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu’à 2 kilogrammes,

- la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kilogrammes,
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée ».

L'article 3§7 de la directive postale prévoit que « [l]e service universel tel que défini au présent article comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières ».

L'article R. 1-1-10 du CPCE dispose que « La Poste [prestataire du service universel postal] transmet simultanément au ministre chargé des postes et à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse 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, des postes et de la distribution de la presse 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 ».

1.2 Cadre de la saisine

La Poste souhaite fermer, à partir du 28 mai 2024, le canal de vente en ligne des offres « Lettre recommandée internationale » et « Paquet recommandé international » pour les clients professionnels.

Ainsi, par un courrier enregistré à l'Autorité le 3 avril 2024, La Poste a transmis pour avis un dossier non tarifaire présentant les modifications envisagées pour les offres « Lettre recommandée internationale mon timbre en ligne des professionnels » (ci-après, « MTEL Pro ») et « Paquet recommandé international MTEL Pro ».

Les évolutions envisagées par La Poste devraient permettre, d'après le dossier transmis, d'une part, d'« enrayer une forte augmentation des demandes d'indemnisation » provenant des clients qui utiliseraient ce canal de vente en ce qu'elle craint un « détournement des offres du service universel postal », et d'autre part, de « garantir les conditions de la conformité douanière » des envois.

Un questionnaire a été adressé à La Poste le 5 avril 2024, auquel elle a répondu le 16 avril 2024.

2 Présentation des évolutions envisagées par La Poste

Les propositions de modifications de La Poste concernent la suppression des offres « Lettre recommandée internationale MTEL Pro » et « Paquet recommandé international MTEL Pro ».

Pour rappel, les offres « Lettre recommandée internationale MTEL Pro » et « Paquet recommandé international MTEL Pro » consistent, respectivement, en un service d'envois recommandés de correspondance et de petite marchandise exclusivement réservés aux professionnels :

- le moyen d'affranchissement s'achète en ligne¹, sur le site de La Poste dédié aux professionnels² et doit être imprimé par le client ;
- la liasse recommandée internationale papier doit quant à elle être récupérée en point de contact postal.

¹ Le tarif tient compte du niveau de recommandation choisi par le client (R1 ou R2).

² L'accès aux offres du site professionnel de La Poste nécessite la fourniture d'un SIRET ou équivalent.

Cette liasse et l'affranchissement imprimé doivent être apposés sur le pli, qui peut ainsi être déposé en point de contact, où la preuve de dépôt pourra également être tamponnée (horodatée).

Une exigence supplémentaire s'applique par ailleurs à l'offre « Paquet recommandé international » à destination des pays hors Union européenne : le client doit réaliser des démarches douanières en ligne sur le site internet de La Poste³ en remplissant le formulaire douanier CN23⁴ en amont du dépôt de son envoi en point de contact postal.

La Poste indique que les offres MTEL Pro sont « *très peu utilisé[es]* » dans l'achat des offres « Lettre recommandée internationale » et « Paquet recommandé international » par les clients professionnels. Elles représenteraient [SDA] du chiffre d'affaires des recommandés internationaux des clients professionnels.

2.1 Augmentation du nombre de demandes d'indemnisation

La Poste indique souhaiter supprimer le canal de vente en ligne des envois recommandés internationaux des clients professionnels afin notamment de « *limiter les risques de détournement des offres Lettre recommandée internationale et Paquet recommandé international aux dépens de la bonne gestion du service universel et de La Poste* ».

Pour rappel, « *La Poste est censée pouvoir prouver aux clients qui ont acheté ces offres la bonne exécution de la prestation de distribution contre signature* », faute de quoi, en cas de réclamation, elle pourrait se voir obliger à verser le montant de l'indemnisation souscrit par le client.

Or, La Poste indique ne pas être en mesure de prouver aux clients la bonne distribution de leurs envois pour certaines destinations en raison de « *la transformation des processus de distribution d'un nombre croissant d'opérateurs postaux partenaires* »⁵. Les destinations concernées par ces difficultés sont [SDA].

C'est dans ce contexte que La Poste constate « *une augmentation des réclamations et des demandes d'indemnisation qui sont concentrées sur les offres recommandées à l'international achetées via le canal digital MTEL Pro* ». [SDA]

La Poste estime donc nécessaire la suppression du canal de vente en ligne des offres recommandées internationales, qui « *se révèle très facilitateur des comportements d'achat suivis de demande massives d'indemnisation* ».

Les autres canaux de vente de ces offres, rappelés en annexe, resteraient, quant à eux, disponibles. Selon La Poste, ces canaux « *ne se caractérisent pas aujourd'hui par des risques avérés de détournement* ».

2.2 Garantir la conformité douanière des envois

La Poste constate, par ailleurs, que certains clients de l'offre « Paquet recommandé international MTEL Pro » se trompent régulièrement lorsqu'ils remplissent le formulaire douanier CN23 : au lieu d'utiliser

³ [Formalités douanières \(laposte.fr\)](https://www.laposte.fr)

⁴ Ce formulaire permet d'exporter des marchandises hors de l'Union européenne dans le cadre d'activités de vente à distance, quelle que soit la valeur et la nature de l'envoi (colis postal ou petit paquet). Il comporte les informations nécessaires au dédouanement des marchandises et vaut justificatif fiscal d'exportation (TVA).

⁵ Selon La Poste, certains opérateurs postaux partenaires, « *soit ne proposent plus sur leur territoire de service de remise contre signature réalisé dans les mêmes conditions de distribution que les offres recommandées de La Poste* », « *soit ne renvoient plus à La Poste les copies de preuves de distribution associées aux envois.* ».

le numéro de suivi RK figurant sur la liasse recommandée internationale, ils utilisent le numéro de « Smart Data »⁶ visible sur le timbre MTEL Pro.

Le numéro de « Smart Data » n'étant pas conforme aux processus de traitement internationaux des envois recommandés, « [c]ela génère donc objet considéré comme non suivi, donc comme non conforme ».

La Poste indique ainsi, d'une part, que la suppression du canal de vente MTEL Pro permettrait « d'améliorer la conformité à la réglementation douanière », et d'autre part, que les canaux de vente restant disponibles permettraient aux clients d'être « conseillé[s] et accompagné[s] » par un agent de La Poste qui leur rappellera l'obligation de réaliser une déclaration douanière conforme.

3 Analyse de l'Autorité

L'Autorité prend note que la suppression du canal de vente en ligne des offres « Lettre recommandée internationale » et « Paquet recommandé international » devrait permettre de répondre rapidement aux difficultés rencontrées par La Poste. Elle souligne toutefois que cette suppression va à l'encontre de la généralisation de la dématérialisation des processus de vente.

L'Autorité déplore, par ailleurs, que des difficultés entre opérateurs de service universel postal européens fassent obstacle à la fourniture en ligne d'un service de recommandé entre pays de l'Union européenne. Il paraît dans ces conditions nécessaires que La Poste initie rapidement des travaux avec ses partenaires européens en vue de pouvoir rendre ce service à nouveau disponible en ligne.

Le présent avis sera transmis au ministre chargé des postes et notifié à La Poste.

Fait à Paris, le 25 avril 2024,

La présidente

Laure de La Raudière

⁶ La « smart data » proposée par La Poste est un code à barre 2D qui permet de garantir l'unicité du pli et qui contient des informations relatives au pli (nature du produit, délai, tri, adresse retour, etc.). Ce code barre est à imprimer.

Annexe. Canaux de vente des offres recommandées internationales

Offres	Canaux de vente (après suppression du canal MTEL Pro)
Paquet recommandé international	<ul style="list-style-type: none">▪ machines à affranchir ;▪ port payé ;▪ affranchissement pour compte de tiers (Affranchigo).
Lettre recommandée internationale	<ul style="list-style-type: none">▪ machines à affranchir ;▪ port payé ;▪ affranchissement pour compte de tiers (Affranchigo) ;▪ point de contact postal (mais en achetant une Lettre recommandée internationale particulier).