

Avis n° 2024-1600
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 16 juillet 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 l'avis n° 2024-0370 relatif à des modifications du catalogue des prestations du service universel postal ;

Vu les dossiers transmis par La Poste pour avis par courriers enregistrés à l'Autorité le 19 juin 2024, présentant les évolutions non tarifaires relatives, d'une part, à l'option premium de l'offre Lettre recommandée égrenée des entreprises relevant du service universel postal, et d'autre part, à l'offre Lettre recommandée « mon timbre en ligne des professionnels » du catalogue du service universel postal ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 16 juillet 2024,

1 Contexte

1.1 Cadre juridique

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 des saisines

La Poste souhaite rétablir¹, à partir du 17 août 2024, l'offre Lettre recommandée « mon timbre en ligne des professionnels » (ci-après, « MTEL pro ») dans le catalogue du service universel postal.

La Poste souhaite également supprimer, à partir du 1^{er} janvier 2026, l'option premium de la Lettre recommandée destinée aux entreprises. Les évolutions envisagées par La Poste devraient permettre, d'après le dossier transmis, de « *poursuivre la transformation de la gamme Lettre recommandée pour proposer une gamme plus moderne, plus simple et plus digitale* ».

Ainsi, par courriers enregistrés à l'Autorité le 19 juin 2024, La Poste a transmis pour avis deux dossiers non tarifaires présentant les modifications envisagées pour l'offre Lettre recommandée des entreprises ainsi que pour le rétablissement de l'offre Lettre recommandée MTEL pro.

2 Sur l'évolution de l'offre égrenée Lettre recommandée MTEL pro

Pour rappel, La Poste a retiré l'offre Lettre recommandée MTEL pro du catalogue du service universel depuis le 20 avril 2024 à la suite de la création de l'offre la « vignette recommandée en ligne des professionnels » (ci-après, « VREL pro ») qui avait pour objectif de s'y substituer.

Or, selon le dossier transmis, bien que « *les clients bénéficient [...] de la simplification des opérations permises par cette nouvelle offre [...] [elle] se révèle ne pas satisfaire les besoins spécifiques de certains clients professionnels* ».

C'est pourquoi, après avoir analysé pendant 2 mois les retours d'expérience de ses clients, La Poste « *estime nécessaire de réintroduire dans le catalogue du service universel la Lettre recommandée MTEL pro au taux R1, tout en maintenant la Vignette recommandée en ligne Pro qui répond à d'autres usages et besoins* ».

La Poste indique en outre que la grille tarifaire de l'offre Lettre recommandée MTEL pro sera identique, à compter de son rétablissement à partir du 17 août 2024, à celle de la Lettre recommandée VREL pro en date du 15 juin 2024.

L'offre Lettre recommandée MTEL pro que La Poste souhaite rétablir consiste en un service d'envois recommandés de correspondance exclusivement réservés aux professionnels :

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

¹ Pour rappel, l'Autorité a rendu l'avis n° 2024-0370 en date du 28 février 2024 relatif à l'évolution de l'offre égrenée Lettre recommandée MTEL pro vers un nouveau mode d'affranchissement, la VREL pro. Dans cet avis, l'Autorité relevait notamment « *l'effort de simplification d'utilisation de l'offre [Lettre recommandée MTEL Pro] tout en [invitant La Poste] à dresser un retour d'expérience, six mois après le lancement de l'offre, afin de s'assurer de l'adéquation de ce nouvel accès à la Lettre recommandée aux besoins des utilisateurs professionnels* ».

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 ensuite être apposés sur le pli, qui peut ainsi être déposé en point de contact, où la preuve de dépôt peut également être tamponnée.

*
**

L'Autorité prend note du rétablissement de l'accès MTEL pro à l'offre Lettre recommandée, et relève que le retour d'expérience effectué par La Poste, que l'Autorité avait suggéré dans son avis n° 2024-0370 précité, lui a permis d'identifier et de remédier à un manque d'adéquation de son offre avec les besoins d'une partie de sa clientèle.

3 Sur l'évolution de l'offre Lettre recommandée des entreprises

La Poste propose de supprimer, à compter du 1^{er} janvier 2026, l'option premium de l'offre Lettre recommandée à destination des entreprises.

Pour rappel, l'offre Lettre recommandée égrenée des entreprises consiste en un service d'envois recommandés de correspondance, dont le délai d'acheminement indicatif est de J+3. L'option premium est, quant à elle, une option permettant aux entreprises, d'une part, d'envoyer une lettre recommandée sans liasse papier, et d'autre part, de recevoir la preuve de dépôt par voie numérique. Cette option est disponible pour l'offre Lettre recommandée des entreprises au taux R1 à un tarif de 0,20 €.

Les entreprises clientes doivent par ailleurs réaliser un déclaratif électronique pour la préparation de leurs envois. Ce déclaratif peut être traité, soit par un prestataire externe, soit par les entreprises elles-mêmes si leur système d'information est adapté aux spécifications de l'offre.

La Poste indique que le chiffre d'affaires de l'option premium de l'offre Lettre recommandée des entreprises s'élève, en 2023, à [SDA] pour un volume facturé de [SDA].

La Poste souhaite supprimer cette option dans la continuité de « *la transformation de la gamme Lettre recommandée [...] sur un nouveau standard de la Lettre recommandée sans liasse : La Lettre recommandée Liberté.* ».

L'offre Lettre recommandée Liberté est un service d'envois recommandés de correspondance destinée aux entreprises. Cette offre s'appuie sur le recours à la « smart data »³ et est disponible pour un acheminement en J+2 et en J+3.

La Poste proposera ainsi à ses clients qui utilisent l'option premium de l'offre Lettre recommandée des entreprises « *de migrer vers la Lettre recommandée Liberté plus simple et plus avantageuse* ». L'offre Lettre recommandée Liberté serait, selon La Poste, plus avantageuse en raison :

- de ses tarifs « *plus favorables* » ;
- « *des preuves numériques natives (dépôt et Accusé de Réception) au format PDF [qui disposent d'un] cachet électronique pour en garantir l'authenticité et l'origine* » ;
- de sa « *préparation facilitée, en ligne pour PrépaFacile⁴ ou via les API de La Poste* ».

*
**

L'Autorité prend acte de la suppression au 1^{er} janvier 2026⁵ de l'option premium de l'offre Lettre recommandée égrenée des entreprises en ce que le produit que La Poste désigne comme substitut, la

³ 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.

⁴ PrépaFacile est une solution gratuite, accessible en ligne, qui permet de préparer et de suivre les plis, courriers et envois de petites marchandises.

⁵ Sous réserve que La Poste soit désignée prestataire du service universel postal à compter du 1^{er} janvier 2026.

Lettre recommandée Liberté entreprise, semble simplifier l'utilisation pour les entreprises. La Poste est par ailleurs invitée, d'une part, à mettre à profit les 18 mois de préavis afin d'accompagner les utilisateurs de l'option premium dans leur migration vers les offres de substitution, et d'autre part, à mettre en place un suivi semestriel de cette migration auprès de l'Autorité.

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

Fait à Paris, le 16 juillet 2024,

La présidente

Laure de La Raudière