

# GUIDE RELATIF A LA DEMANDE D'AUTORISATION POUR DELIVRER UN SERVICE POSTAL

Mars 2015

## Guide relatif à la demande d'autorisation pour délivrer un service postal

### **Sommaire**

<b>Preamble</b>	<b>2</b>
<b>I. Qu'est-ce qu'un prestataire de services postaux au sens du code des postes et des communications électroniques</b>	<b>3</b>
<b>II. Quels sont les prestataires de services postaux devant être titulaires d'une autorisation délivrée par l'ARCEP .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Qui n'est pas concerné par une autorisation postale</b>	<b>3</b>
<b>IV. Quels sont les droits attachés à l'autorisation</b>	<b>4</b>
<b>V. Quelles sont les obligations qui pèsent sur les prestataires autorisés</b>	<b>5</b>
<b>VI. Comment obtenir l'autorisation</b>	<b>6</b>
A. La forme de la demande	<b>7</b>
B. Les délais	<b>7</b>
C. Les informations à fournir	<b>8</b>
<b>Annexe : Glossaire</b>	<b>12</b>

## **Préambule**

Conformément à la directive postale, la loi du 9 février 2010 a ouvert entièrement le secteur postal à la concurrence en France. La Poste ne disposant plus de secteur réservé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, l'ensemble du marché postal est désormais accessible aux prestataires de services postaux alternatifs.

L'entrée sur le marché requiert, pour les entreprises souhaitant exercer une activité postale, d'être titulaires d'une autorisation délivrée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

L'autorisation délivrée par l'ARCEP est gratuite.

A partir d'un rappel succinct du cadre législatif et réglementaire, le présent document a pour objet d'expliquer quelles sont les entreprises devant être autorisées ainsi que les principes de délivrance de ces autorisations de manière à en faciliter la demande auprès de l'ARCEP. Les droits et les obligations qui s'attachent à la qualité de prestataires postaux autorisés sont également rappelés.

**Ce guide ne saurait se substituer au code des postes et des communications électroniques.**

### **I. -Qu'est-ce qu'un prestataire de services postaux au sens du code des postes et des communications électroniques ?**

Au sens du code des postes et des communications électroniques, les services postaux sont la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux dans le cadre de tournées régulières.

Constitue un envoi postal tout objet destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement<sup>1</sup> et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé. Sont notamment considérés comme des envois postaux les livres, les catalogues, les journaux, les périodiques et les colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Par opposition, les envois sur lesquels ne figure pas l'adresse, sur eux-mêmes ou sur leur conditionnement, ne sont pas considérés comme des envois postaux. Ainsi, les envois non adressés comme les prospectus ou les journaux gratuits ne sont pas des objets postaux. De ce fait, ils sont hors du champ de la régulation postale et leur distribution ne nécessite pas l'obtention d'une autorisation auprès de l'ARCEP.

---

<sup>1</sup> y compris sous forme de coordonnées géographiques codées

## II. - Quels sont les prestataires de services postaux devant être titulaires d'une autorisation délivrée par l'ARCEP ?

En vertu du code des postes et des communications électroniques (CPCE), les entreprises fournissant des services postaux d'envois de correspondance intérieure et transfrontière doivent obtenir une autorisation délivrée par l'ARCEP pour exercer leur activité. Le CPCE précise que cette autorisation n'est, toutefois, pas requise si ces services se limitent à la correspondance intérieure et n'incluent pas la distribution.

En vertu du même code, les envois de correspondance sont définis comme étant les envois postaux ne dépassant pas deux kilogrammes et comportant une communication écrite sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux ou périodiques.

Le publipostage (marketing direct) fait notamment partie des envois de correspondance. En revanche, les colis n'en font pas partie et peuvent être distribués par des entreprises ne disposant pas d'une autorisation délivrée par l'ARCEP.

Les entreprises devant obtenir une autorisation de l'ARCEP sont donc celles qui exercent une activité consistant à assurer la distribution d'envois adressés de correspondance sur le territoire national ou qui proposent un service d'envois de correspondance vers l'étranger.

## III. - Qui n'est pas concerné par une autorisation postale ?

*A contrario*, les entreprises qui ne sont pas des prestataires de services postaux exerçant une activité de distribution d'envois de correspondance ou d'envoi de correspondance à l'étranger ne sont pas assujetties à l'obtention d'une autorisation postale.

Ainsi, le portage de presse, la distribution de colis, de publicités non adressées, de prospectus, d'envois en express ne sont pas soumis à autorisation.

Il en est de même pour toutes les entreprises qui exercent une activité postale qui ne comprend pas d'opération de distribution telles que :

- l'affranchissement pour compte de tiers ;
- la collecte de courrier chez les expéditeurs et sa remise auprès d'un opérateur autorisé ;
- le transfert de sacoches de courrier entre sites d'une même entreprise ;
- le routage, la mise sous plis ;
- l'archivage et l'édition de courrier.

#### IV. -Quels sont les droits attachés à l'autorisation ?

Afin d'être en mesure d'exercer leur activité, les prestataires de services postaux bénéficient de droits prévus par le code des postes et des communications électroniques.

##### 1. Accès aux boîtes aux lettres (article L. 5-10 du CPCE)

Afin d'être en mesure d'assurer la distribution d'envois postaux, les différents prestataires de services postaux ont accès, selon des modalités identiques, aux boîtes aux lettres particulières.

*Le système de contrôle d'accès "VIGIK" a été conçu par La Poste afin de lui permettre d'accéder aux parties communes des immeubles dans lesquels se situent les boîtes aux lettres. La Poste est le propriétaire du brevet technologique et de la marque VIGIK.*

*Pour garantir le droit d'égal accès aux boîtes aux lettres, La Poste partage le code natif dont elle dispose avec les prestataires autorisés par l'ARCEP. Ce partage se fait dans le cadre d'une charte d'utilisation par les prestataires en question, afin de faire respecter le droit de la propriété privée et la tranquillité et la sécurité des immeubles.*

##### 2. Accès aux moyens détenus par La Poste et indispensables à l'exercice de l'activité postale

L'article L. 3-1 du CPCE dispose que :

*"Les titulaires de l'autorisation délivrées par l'ARCEP ont accès, dans des conditions transparentes et non discriminatoires, selon des modalités techniques et tarifaires prévues dans le cadre de conventions signées à cette fin avec le prestataire du service universel, La Poste, aux moyens, détenus ou contrôlés par celui-ci, qui sont indispensables à l'exercice de leurs activités postales."*

Ces moyens comprennent :

- le répertoire des codes postaux assorti de la correspondance entre ces codes et l'information géographique sur les voies et adresses ;
- les informations collectées par La Poste sur les changements d'adresse ;
- un service de réexpédition en cas de changement d'adresse du destinataire ;
- une faculté ou un service de distribution dans les boîtes postales installées dans les bureaux de poste.

##### 3. Saisine de l'ARCEP

L'ARCEP peut être saisie en cas de différend entre La Poste et un titulaire d'une autorisation détenue délivrée par l'ARCEP sur la conclusion ou l'exécution de stipulations techniques ou tarifaires d'une convention relatives à l'accès aux moyens indispensables à l'exercice de l'activité postale.

## V. -Quelles sont les obligations qui pèsent sur les prestataires autorisés ?

Les prestataires de services postaux doivent respecter les obligations légales et réglementaires afférentes à leur activité. Elles concernent notamment les conditions dans lesquelles est réalisée l'activité du prestataire, la protection des utilisateurs de services postaux ainsi que certains objectifs sociétaux dont le cadre dépasse la régulation des activités postales (protection de l'environnement, droit du travail...).

### 1)Obligations légales (article L. 3-2 du CPCE)

Toute prestation de services postaux est soumise aux règles suivantes :

- a) Garantir la sécurité des usagers, des personnels et des installations du prestataire de service ;
- b) Garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu ;
- b bis) Garantir le secret des correspondances, ainsi que la neutralité des services postaux au regard de l'identité de l'expéditeur et de la nature des envois postaux ;
- c) Assurer la protection des données à caractère personnel dont peuvent être dépositaires le prestataire du service universel ou les titulaires de l'autorisation, ainsi que la protection de la vie privée des usagers de ces services ;
- d) Etre fournie dans les conditions techniques respectant l'objectif de préservation de l'environnement ;
- e) Mettre en place des procédures simples, transparentes et gratuites de traitement des réclamations et respecter les intérêts des usagers ;
- f) Garantir l'accès aux services et aux installations aux personnes handicapées dans les conditions prévues à [l'article L. 111-7-3](#) du code de la construction et de l'habitation ;
- g) Respecter les obligations légales et conventionnelles applicables en matière de droit du travail et la législation de sécurité sociale en vigueur, sans préjudice des dispositions spécifiques applicables aux personnels ayant, le cas échéant, le statut de fonctionnaire ;
- h) Respecter l'ordre public et les obligations liées à la défense nationale.

### 2)Obligations réglementaires résultant de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques

Le prestataire édicte les règles d'identification de ses employés pour ses activités de distribution des envois de correspondance (carte professionnelle et signe distinctif identifiant ce prestataire).

De même, il fixe les règles d'organisation de ses activités ainsi que les conditions de leur contrôle. Ces règles font l'objet de procédures écrites ou, à tout le moins, de schémas descriptifs. Elles permettent également d'assurer le suivi des tournées et l'identification des employés qui les ont effectuées.

Le prestataire définit les règles concernant l'organisation des opérations de traitement des envois de correspondance.

Ces règles doivent :

- être écrites ;
- garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale mise en œuvre. Elles comportent, de façon proportionnée à la nature de l'activité autorisée, un dispositif de mesure, de détection et de correction des dysfonctionnements constatés ;
- prévoir le traitement des envois de correspondance mal distribués ou non distribués ;
- permettre d'identifier le prestataire traitant les envois de correspondance par voie de marquage des objets traités ou par tout autre procédé équivalent. La ou les marques communément utilisées sont transmises à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à sa demande. Ces marques sont suffisamment explicites pour permettre l'identification du prestataire ayant apposé la marque.

Le prestataire doit mettre en place des procédures de réclamation accessibles aux utilisateurs (expéditeurs comme destinataires).

Ces procédures doivent :

- être accessibles, simples et gratuites ;
- être écrites et communicables sur simple demande ;
- fournir les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations ;
- comporter mention des délais de réponse.

### 3) Information de l'ARCEP (données statistiques et observatoire) article R. 1-2-7 du CPCE

Les titulaires d'une autorisation fournissent chaque année à l'ARCEP les informations statistiques concernant l'utilisation, la zone de couverture et les modalités d'accès à leur service. Ces informations comprennent notamment des éléments relatifs à la nature et au volume des différents services d'envois postaux de leur activité autorisée.

## **VI. -Comment obtenir l'autorisation ?**

### **A. La forme de la demande**

La demande d'autorisation se rédige en français sur papier libre. Toutefois, dans un souci didactique, un formulaire préétabli est joint en annexe de ce guide.

### **B. Les délais**

A compter de la réception de la demande, l'ARCEP dispose de 20 jours ouvrables pour examiner la complétude du dossier et en informer le demandeur (article R. 1-2-4 du CPCE).

Une fois reçu le dossier complet, le délai d'instruction est de deux mois, au cours desquels des éléments complémentaires d'information, d'explication ou de confirmation pourront être demandés (article R. 1-2-5 du CPCE). Des visites sur place pourront être réalisées

L'ARCEP prend normalement une décision explicite d'autorisation ou de refus dans ce délai de deux mois. Néanmoins, en l'absence de décision explicite dans ce délai<sup>2</sup>, le silence gardé par l'ARCEP vaut acceptation, autorisant ainsi le demandeur à exercer la prestation de services postaux relatifs aux envois de correspondance incluant la distribution. L'ARCEP envoie alors au prestataire une attestation.

Conformément à l'article L. 5-1 du CPCE, l'autorisation peut être refusée par une décision motivée si l'ARCEP estime, à l'issue de l'instruction, que pour des raisons liées à son incapacité technique, économique ou financière, le demandeur n'est pas en mesure de faire face durablement aux obligations attachées à son activité postale.

### **C. Les informations à fournir**

La demande doit permettre à l'ARCEP d'estimer pleinement la capacité technique et financière de l'entreprise de faire face durablement aux obligations légales et réglementaires attachées à l'activité postale.

Elle doit notamment contenir toutes les informations énoncées à l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques.

Elle doit décrire le mode d'application des obligations figurant dans les articles 2 à 7 de l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du CPCE.

#### **1) Les informations relatives au demandeur**

Celles-ci comprennent :

- a) L'identité du demandeur : dénomination, siège social, immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, statuts ;
- b) La composition du capital social et de l'actionnariat ;
- c) Les comptes sociaux annuels des deux derniers exercices pour les entreprises déjà existantes. Les sociétés nouvellement créées ne sont pas concernées ;
- d) La description des activités industrielles et commerciales exercées notamment dans le domaine des services postaux, pour ce qui concerne les entreprises déjà existantes ;
- e) L'information sur les accords de partenariat industriel, commercial et financier conclus dans le domaine des activités postales et la description des accords envisagés pour l'activité faisant l'objet de la demande ;
- f) Les autorisations dont le demandeur est déjà titulaire.

---

<sup>2</sup> Dans le cas d'un dossier complet, ce délai de deux mois court :

-A compter de la réception par le demandeur du courrier de l'ARCEP constatant la complétude (ou, à défaut, à l'expiration du délai de 20 jours ouvrables à compter de la réception de la demande par l'ARCEP), pour les demandes portant sur les services d'envois de correspondance transfrontalière, ainsi que sur les services d'envois de correspondance intérieure incluant la distribution offerts par les porteurs et les vendeurs colporteurs de presse

-A compter de la réception de la demande par l'ARCEP pour les services d'envois de correspondance intérieure incluant la distribution, autre que ceux offerts par les porteurs et les vendeurs colporteurs de presse.

## 2) Les informations portant sur les caractéristiques techniques du projet

Les informations à fournir comprennent :

- a) La nature, les caractéristiques et la zone de couverture géographique du service ;
- b) Les mesures prévues pour garantir l'exécution, la fiabilité et la qualité du service postal conformément à l'offre ;

- Mesures visant à garantir le secret de la correspondance (art. 3 de l'arrêté du 3 mai 2006)

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel, en particulier des employés affectés au traitement des envois, les obligations et les peines qu'ils encourent s'ils ne respectent pas le secret des correspondances (articles 226-13, 226-15, 432-9, du code pénal) ;

Ces mesures peuvent, par exemple, prendre la forme d'une information écrite du personnel contre émargement, l'inscription au contrat de travail, l'inscription au règlement intérieur de l'entreprise, et être rappelées régulièrement sous forme, par exemple d'un affichage dans les locaux.

- Mesures visant à la protection des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée (article 5 de l'arrêté du 3 mai 2006)

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel les obligations et peines qu'il encourt au titre des dispositions du code pénal relatives à la protection des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée.

Ces mesures peuvent, par exemple, prendre la forme d'une information écrite du personnel contre émargement, l'inscription au contrat de travail, l'inscription au règlement intérieur de l'entreprise, et être rappelées régulièrement sous forme, par exemple d'un affichage dans les locaux.

- Marquage du courrier permettant d'identifier le prestataire postal (article 3 de l'arrêté du 3 mai 2006)

Les règles définies par le prestataire doivent permettre d'identifier le prestataire traitant les envois de correspondance par voie de marquage des objets traités ou par tout autre procédé équivalent. La ou les marques communément utilisées sont transmises à l'ARCEP. Ces marques sont suffisamment explicites pour permettre l'identification du prestataire ayant apposé la marque.

- Règles d'identification des employés chargés de la distribution (article 2 de l'arrêté du 3 mai 2006)

Le personnel chargé de la distribution doit être titulaire d'une carte professionnelle apparente, présentant photographie, nom, prénom, qualité du distributeur et raison sociale, adresse et sigle éventuel du prestataire.

Il doit être aussi porteur d'un signe distinctif identifiant le prestataire. Ce peut être un vêtement à l'effigie du prestataire.

- Sécurisation des locaux et des véhicules contenant des envois de correspondance

Article 2 de l'arrêté du 3 mai 2006 : "*le prestataire met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fermeture et la protection de ses locaux, notamment des zones de stockage des envois de correspondance*".

Article 3 de l'arrêté du 3 mai 2006: "*le prestataire prend les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité du contenu des envois lors du traitement. De plus, il assure, à l'intérieur ou à l'extérieur de ses locaux, une protection efficace contre les risques de détérioration ou de vol des envois*".

- Traitement des envois en cas de cessation d'activité

Article 2 de l'arrêté du 3 mai 2006 : "*le prestataire fournit les garanties suffisantes sur sa capacité de traitement des envois de correspondance en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire en prévoyant un dispositif permettant de faire face à cette éventualité. (...)*"

c) Les outils utilisés pour mesurer la qualité de service ou ceux qui seront mis en place si la demande d'autorisation concerne une activité nouvelle pour l'opérateur ;

d) Le calendrier de mise en service de l'activité ;

e) Les modalités d'exercice ou de sous-traitance ;

Ces modalités d'exercice incluent, le cas échéant, la part de l'activité exercée directement, et la part de l'activité confiée à des entreprises sous-traitantes.

Les modalités de sous-traitance doivent satisfaire à l'article 7 de l'arrêté : "*Lorsque le prestataire fait appel à des sous-traitants ou mandataires, il veille, dans les relations contractuelles avec ceux-ci, au respect des obligations du présent arrêté*".

f) Le traitement des dysfonctionnements constatés (article 3 de l'arrêté du 3 mai 2006) ;

- Les règles définies par le prestataire doivent permettre de garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale mise en œuvre. Elles comportent, de façon proportionnée à la nature de l'activité autorisée, un dispositif de mesure, de détection et de correction des dysfonctionnements constatés ;

- Ces règles doivent prévoir le traitement des envois de correspondance mal distribués ou non distribués.

### **3) Les informations à fournir portant sur les caractéristiques commerciales du projet**

Ces informations, qui doivent porter sur les offres commerciales et tarifaires proposées, doivent aussi inclure :

- les prévisions de marché et d'exploitation sur une période d'au moins trois années suivant la délivrance de l'autorisation ;

- une description des procédures de traitement des réclamations. Ces procédures doivent satisfaire à l'article 4 de l'arrêté :

- "*être accessibles, simples et gratuites* ;

- être écrites et communicables sur simple demande ;
- fournir les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations ;
- comporter mention des délais de réponse."

#### **4) Les informations à fournir justifiant la capacité technique à réaliser le projet**

Ces informations doivent contenir une description des ressources humaines et des outils opérationnels mis en place, permettant de mesurer la capacité à la bonne réalisation du projet. Elles doivent inclure notamment une description des :

- a) locaux occupés (emplacement, type, surface, attribution) ;
- b) équipements techniques et informatiques ;
- c) véhicules utilisés : type et nombre ;
- d) effectifs en personnel, part du travail à temps partiel, nombre d'emplois en équivalent temps plein.

#### **5) Les informations à fournir justifiant la capacité financière à réaliser le projet**

Ces informations doivent porter sur une période d'au moins trois années suivant la délivrance de l'autorisation et mentionner les investissements et les financements prévus.