

Communiqué de presse

SERVICE UNIVERSEL POSTAL

L'Arcep publie ses avis sur la gamme d'offres envisagée par La Poste pour 2023

Paris, le 21 juillet 2022

Conformément au code des postes et des communications électroniques¹, La Poste a saisi l'Arcep des évolutions qu'elle envisage pour sa gamme d'offres relevant du service universel, à compter du 1^{er} janvier 2023. L'Arcep publie aujourd'hui les deux avis rendus respectivement sur les volets tarifaire et non tarifaire de ces évolutions.

La Poste centre sa gamme sur un délai d'acheminement à trois jours, contre deux jours précédemment

La gamme proposée par La Poste pour 2023 repositionne les délais d'acheminement de plusieurs offres relevant du service universel à trois jours (J+3 contre J+2 aujourd'hui) : c'est notamment le cas de la Lettre verte, de la Lettre recommandée et de la Lettre suivie. La Poste prévoit par ailleurs la suppression de l'actuelle Lettre prioritaire acheminée le lendemain (J+1) tout en maintenant une Lettre en ligne (e-Lettre rouge) permettant l'acheminement des plis les plus urgents.

Ces évolutions s'inscrivent dans la continuité des annonces du Premier ministre, dans un contexte de baisse continue des volumes de courrier et de déséquilibre financier du service universel postal. En juillet 2021, à l'occasion du comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise de La Poste, le Gouvernement a en effet acté son soutien à la préparation par La Poste d'ici à 2023 d'une nouvelle gamme centrée sur la distribution en J+3 et incluant des solutions pour les communications les plus urgentes, nécessitant une distribution en J+1.

Afin d'accompagner la mutation du service universel postal, de garantir sa pérennité et son caractère abordable, le Gouvernement a également annoncé la mise en place d'une compensation par l'Etat de la mission de service universel de La Poste, modulée entre 500 et 520 millions d'euros par an en fonction des résultats de qualité de service.

L'Arcep souligne l'importance d'une communication efficace de La Poste sur ces nouvelles offres d'ici au 1^{er} janvier 2023, et de leur accessibilité via différents canaux de vente

Dans son avis sur le volet non tarifaire, l'Arcep a souligné le caractère essentiel de l'information à l'égard des utilisateurs, particuliers comme entreprises. Elle a ainsi noté l'importance que La Poste mette en place des mécanismes adéquats de communication à destination des utilisateurs du service universel postal, afin que ces derniers puissent connaître les offres qui seront à leur disposition à compter du 1^{er} janvier 2023 et les conditions dans lesquelles ces dernières pourront être utilisées.

Compte tenu de l'importance de garantir l'accessibilité de l'ensemble des offres du service universel, et ce sur tout le territoire, l'Autorité a, par ailleurs, estimé qu'il était primordial que l'intégralité des offres de courrier relevant du service universel postal soient bien accessibles via les différents canaux disponibles (au guichet des bureaux de poste et des points partenaires, en automate et dans les autres points de vente).

¹ Articles L. 5-2 3° et R. 1-1-10

Un panier des ménages aux caractéristiques modifiées, stable par rapport à celui de 2022, malgré le contexte d'inflation

S'agissant du volet tarifaire, l'Arcep considère, sur la base des éléments dont elle dispose, que les tarifs de la gamme de service universel envisagée pour 2023 répondent au principe d'abordabilité et ne semblent pas excéder les coûts supportés par La Poste.

Le panier des ménages, qui repose sur des hypothèses de report des clients vers la nouvelle gamme courrier, resterait stable par rapport à celui de 2022 et ce malgré un contexte d'inflation. Les caractéristiques des services composant le panier des ménages sont cependant modifiées, avec des délais d'acheminement de la plupart des offres allongés à J+3.

Il est en outre à noter que les tarifs de la première tranche de poids de la Lettre verte et de la Lettre en ligne seront maintenus en 2023.

L'Arcep demande un retour d'expérience périodique à La Poste courant 2023

Afin de s'assurer que le nouveau catalogue du service universel répond bien aux besoins des utilisateurs et de permettre à l'Arcep de contrôler la cohérence des trajectoires de volumes et de charges avec les prévisions de La Poste, l'Arcep a en outre jugé indispensable qu'un retour d'expérience soit organisé par La Poste périodiquement, dès 2023, sur la mise en œuvre des opérations prévues.

Documents associés :

- [Avis n° 2022-1457 de l'Arcep en date du 12 juillet 2022 sur le dossier tarifaire de La Poste reçu le 24 juin 2022 relatif aux offres d'envoi de courrier et de colis métropole, outre-mer et internationales relevant du service universel postal](#)
- [Avis n° 2022-1139 de l'Arcep en date du 2 juin 2022 relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal](#)


A propos de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion