



Daniel Nadal et Julien Coulier



Bernard Destrade et Caroline Morin

## Script du chat du 12 décembre 2007 sur la concurrence postale et les obligations de La Poste avec Julien Coulier et Daniel Nadal, du service régulation postale, et Bernard Destrade et Caroline Morin, de la mission consommateurs de l'ARCEP

**Bonsoir à toutes et à tous, nous avons le plaisir d'accueillir Daniel Nadal et Julien Coulier, service régulation postale, et Bernard Destrade et Caroline Morin, mission consommateurs.**

Bonsoir à tous. Nous attendons vos questions sur un sujet nouveau qui nous intéresse tous.

**phiral : Pratiquement parlant comment faire pour envoyer un pli ou un colis via Adrexo ou Médiapost (en lieu et place de la Poste) ?**

A ce jour, il n'existe pas d'offre pour les particuliers qui souhaiteraient expédier du courrier émis à l'unité en passant par un opérateur alternatif (autre que La Poste). Les opérateurs alternatifs autorisés distribuent du courrier de plus de 50g émis par de grandes entreprises. A noter que Mediapost distribue de la publicité non adressée.

**cheita : Quand la concurrence touchera-t-elle les courriers des particuliers ?**

Aujourd'hui le particulier peut déjà recevoir du courrier distribué par la concurrence. Si un particulier veut envoyer un courrier par un concurrent de La Poste, à ce jour, il n'y a pas encore d'offre qui lui est proposée.

**Amélie : Pourquoi les particuliers ne peuvent-ils pas envoyer par un concurrent des colis de plus de 50 g ?**

Pour les colis, le secteur est ouvert à la concurrence.

**alain donguy : Bonjour, si certains syndicats d'immeuble refusent l'accès à des opérateurs postaux autorisés, les habitants pourront-ils se retourner contre leur syndic si certains courriers ne leur parviennent pas ?**

A priori la question ne devrait pas se poser. Il ne devrait pas y avoir de courriers non acheminés. Un opérateur autorisé prend en charge le courrier qu'il sait pouvoir distribuer. Il s'est donc préalablement renseigné auprès du syndic sur l'accès aux boîtes aux lettres.

**cheita : Pouvons-nous imaginer que les concurrents de la Poste seront en mesure d'assurer la mission de service public de la poste (points de présence partout sur le territoire, etc.) ?**

Aux termes de la loi actuelle, seule La Poste est prestataire du service universel.

**aurel : En dehors des colis, quand le secteur sera-t-il complètement ouvert à la concurrence ?**

Le conseil des ministres européens est parvenu à un accord pour un report de la libéralisation totale du marché. La date retenue est le 31 décembre 2010 au plus tard.

**Amélie : Les concurrents ont accès aux "boîtes postales". Qu'est-ce que cela signifie ?**

Cela signifie que les opérateurs autorisés par l'ARCEP ont accès aux boîtes postales (BP) dans les bureaux de poste pour y déposer du courrier à destination du titulaire de la boîte postale.

**Jkhd : Pourra-t-on envoyer des recommandés par d'autres moyens que La Poste ?**

Les envois recommandés sont en dehors du monopole postal.

**Laurent Bonnefoy : Bonjour, le tarif "Livres et brochures" à l'international est introuvable en affichage dans les bureaux et très difficile à obtenir sur le site Internet de La Poste. Celle-ci n'est-elle pas obligée de rendre facile l'accès à tous ses tarifs ?**

Les informations mises à la disposition du public doivent être visibles, lisibles, claires et précises. Ces règles s'imposent à tous les prestataires de services postaux.

**cheita : Pouvez-vous rappeler les grandes obligations de la Poste et leur évolution par rapport à l'avant concurrence ?**

La Poste est prestataire du service universel. Elle doit fournir une offre de base comprenant notamment la collecte et la distribution quotidienne des lettres, des colis et recommandés sur tout le territoire. Les tarifs du service universel doivent être "abordables". La définition du service universel n'a pas évolué significativement avec l'ouverture à la concurrence.

**afatvoyages.fr : Qui sont ces "fameux" concurrents ?**

Il y a deux types de concurrents :

- les opérateurs de courrier international
- les opérateurs de distribution en France

La liste de ces opérateurs autorisés par l'ARCEP est consultable sur notre site.

**klass : Est-il normal que les concurrents de La Poste possèdent des clés passe d'ouverture des boîtes aux lettres ?**

La Poste et les autres opérateurs autorisés n'ont, en principe, pas besoin d'ouvrir les boîtes aux lettres. La clé que vous

mentionnez est susceptible d'être utilisée par La Poste pour déposer un colis ou une enveloppe qui ne passerait pas par la fente d'une boîte. Les prestataires autorisés du fait notamment de leur accès aux boîtes aux lettres, doivent respecter plusieurs obligations, parmi lesquelles être identifiables et pouvoir fournir à la demande de l'Autorité des informations sur les tournées effectuées.

**Jkahl : Avec la concurrence, on va avoir accès à des boîtes aux lettres de concurrents dans les rues dans d'autres couleurs que le jaune ?**

A ce jour, les opérateurs concurrents ne se sont pas positionnés sur le marché des envois à l'unité.

**brocachi : Je suis gérant de société et basé à Lyon et je suis passé par un opérateur alternatif sur Lyon. Pourquoi ne peuvent-ils pas avoir accès à tous les immeubles. Est-ce une vérité ?**

C'est possible. Les opérateurs alternatifs ne peuvent avoir accès aux immeubles que si les gestionnaires d'immeuble les autorisent.

**Amélie : L'ouverture à la concurrence ne remet donc pas en cause le service public ?**

Absolument pas. Mais la loi parle de "service universel".

**luc : Comment un destinataire peut-il savoir quel opérateur lui a distribué une lettre ?**

Tout opérateur autorisé a l'obligation d'apposer sur la lettre un marquage qui doit permettre de l'identifier. Les marques sont consultables sur notre site, rubrique Secteur postal.

**Samy : L'ARCEP suivra-t-elle la qualité de service de TOUS les opérateurs ?**

Les autorisations délivrées par l'ARCEP prévoient toute une série d'obligations qui visent à préserver la confiance des utilisateurs dans les activités de courrier qui s'ouvrent à la concurrence. Tous les opérateurs autorisés doivent notamment garantir la confidentialité des envois et l'intégrité de leur contenu, mettre en place une procédure de réclamation simple, transparente et gratuite. Et prévoir un dispositif de correction des dysfonctionnements constatés, et de suivi des tournées. L'autorité veille au respect de ces obligations.

**Amélie : Ce n'est qu'à partir de 50 grammes que l'on peut s'adresser à un concurrent n'est-ce pas ?**

Oui, soit plus de 50g, soit si l'envoi est tarifé plus de 1,35 euro.

**Isa : Une fois le monopole disparu, comment seront financées les missions de service universel en France ?**

La loi prévoit éventuellement un fonds de compensation si La Poste prouve qu'elle supporte une "charge financière inéquitable".

**Samy : Pourquoi La Poste refuse-t-elle de prendre ma réclamation quand le colis que j'ai commandé sur Internet a été volé, sans doute par un de ses propres agents ?**

Tous les opérateurs autorisés, La Poste comme les autres, doivent traiter les réclamations en cas de perte, de vol ou de non-respect des normes de la qualité de service. Si la réponse que vous obtenez de La Poste, à la suite de votre réclamation, ne vous satisfait pas, ou si vous n'obtenez pas de réponse dans les deux mois, vous pourrez alors saisir le Médiateur du Groupe La Poste dont les coordonnées sont disponibles sur le site de La Poste.

**tverbeeck : Bonjour, si une société autorisée proposait de distribuer des plis de moins de 20 grammes au tarif de 0,30 € Hors Taxe, cela serait-il autorisé alors que selon vos explications seuls les plis supérieurs à 50 grammes peuvent être distribués par les opérateurs privés ? Merci.**

C'est strictement interdit. Cela peut donner lieu à une procédure de sanction par l'Autorité pouvant aller jusqu'au retrait temporaire ou définitif de l'autorisation, cela peut aussi donner lieu à des sanctions pénales, notamment une amende de 50 000 euros.

**Samy : Quand l'ARCEP publiera-t-elle son avis obligeant La Poste à accepter l'envoi de petits objets au tarif lettre ?**

L'ARCEP a rappelé le droit applicable dans un article de sa lettre d'information n°57 téléchargeable sur notre site. Il ne s'agit pas d'un avis. L'Autorité émet des avis dans les conditions prévues par la loi.

**Amélie : Si je fais appel à un concurrent privé, est-ce tout de même le facteur de La Poste qui me livre ?**

En principe non, les opérateurs postaux autorisés réalisent eux-mêmes la distribution. Mais ils peuvent être amenés à remettre à La Poste du courrier à distribuer là où ils ne le font pas.

**pp33320 : Si La Poste laisse, en mon absence, un colis dans ma boîte à lettres, quelle assurance ai-je vis à vis des nouveaux opérateurs postaux qui ont accès dans les mêmes conditions à ma boîte. Comment puis-je cerner un "suspect" du fait de la multiplication possible des opérateurs postaux ?**

La Poste et les autres opérateurs autorisés n'ont, en principe, pas besoin d'ouvrir les boîtes aux lettres sauf pour y déposer un colis ou une enveloppe particulièrement épaisse qui ne passerait pas par la fente. Par ailleurs, les prestataires autorisés ont l'obligation d'être identifiables (carte professionnelle + signe distinctif, par exemple un uniforme) et d'assurer un suivi de leur tournée.

**brocachi : On me parle de VIGIK pouvez-vous préciser ce système est-ce vrai que la poste contrôle cette solution d'accès et d'après la poste les alternatives postale ne pourront jamais accéder à tous les immeubles. Où est alors la concurrence ?**

L'Autorité vient de lancer une consultation publique sur les modalités d'accès aux boîtes aux lettres dans les immeubles équipés de contrôle d'accès. Cette consultation est téléchargeable sur notre site.

**Anna Teme : Quelle est la proportion de courrier arrivant réellement chez les particuliers en J + 1 ? Est-ce une obligation de La Poste ? Les concurrents y sont-ils assujettis ou choisissent-ils seuls leurs délais d'acheminement ?**

81,2% du trafic de la lettre prioritaire émise à l'unité (Marianne rouge) a été distribué effectivement en J+1 en 2006

selon une mesure réalisée par un organisme indépendant. Au titre de sa mission de service universel, La Poste a une obligation de qualité de service sur les délais d'acheminement de certains produits, notamment la lettre prioritaire émise à l'unité. Les concurrents, quant à eux, déterminent eux-mêmes leur offre.

**Mafalda : Vous avez fait récemment le point sur l'envoi de petits objets par lettre. Mais y a-t-il un poids maximum d'envoi d'objets au tarif lettre ?**

Au titre des obligations de service universel : 2 kilos.

**Merci à vous quatre. Le mot de la fin ?**

Merci à toutes et à tous pour vos questions et rendez-vous dans les semaines à venir pour un autre chat sur notre site. Bonnes fêtes de fin d'année !