

Décision n° 06-0333
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 16 mars 2006
proposant au ministre chargé des postes de préciser le contenu des obligations des
prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

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

Vu la directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté ;

Vu la loi n° 516-2005 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment les articles L. 3 et L. 5-1 ;

Vu le projet de décret modifiant le code des postes et des communications électroniques et précisant les modalités de délivrance des autorisations et les conditions de fourniture des services postaux entrant dans le champ de l'article L.3, et notamment son article R. 1-2-6 ;

Après en avoir délibéré le 16 mars 2006 ;

Pour les motifs suivants :

La présente décision s'inscrit dans le cadre des dispositions du projet de décret, pris en application de l'article L. 5-1 du code des postes et des communications électroniques, précisant les modalités de délivrance des autorisations et les conditions de fourniture des services postaux entrant dans le champ de l'article L-3.

Ce texte a fait l'objet d'un avis n°2005-1008 le 17 novembre 2005 par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et n'a pas été publié à ce jour.

Après son passage au Conseil d'Etat, ce texte introduit un article R. 1-2-6 dans le code des postes et des communications électroniques qui prévoit qu' « *un arrêté du ministre chargé des postes, pris sur proposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, précise le contenu des obligations qui peuvent être imposées aux titulaires d'une autorisation (...)* ».

A la demande de la Direction générale des entreprises, et afin de permettre une publication simultanée du décret et de l'arrêté susvisés, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a donc précisé le contenu des obligations prévues dans le projet d'article R. 1-2-6.

Ces obligations correspondent aux quatre règles, qui relèvent des exigences essentielles énoncées à l'article L.3-2 du code des postes et des communications électroniques complétées par l'obligation concernant l'accès des utilisateurs à une procédure de réclamation.

Ces obligations générales sont applicables à tous les opérateurs titulaires d'une autorisation. Elles sont précisées dans la première partie de l'arrêté relative aux dispositions générales.

Une deuxième partie intitulée « dispositions spécifiques » précise le contenu des obligations s'imposant aux prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation pour des activités de correspondance transfrontalière sortante.

En effet, les contraintes attachées à la délivrance des autorisations sont proportionnées aux enjeux de l'autorisation et des activités concernées. Ces enjeux sont variables puisque l'autorisation est requise pour des catégories de services très différentes.

A ce jour, compte tenu de l'organisation du marché des envois de correspondance transfrontaliers sortants, l'Autorité propose de préciser les dispositions s'appliquant aux opérateurs soumis à autorisation au titre de cette activité.

Sur les dispositions générales.

L'Autorité s'est attachée à décliner concrètement les obligations générales prévues en application du projet d'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques de façon à mettre en œuvre un système équilibré entre les droits et les obligations pour les titulaires d'une autorisation.

En effet, l'obtention d'une autorisation donne, notamment, le droit d'accès aux boîtes aux lettres et à des moyens indispensables à l'exercice de l'activité postale. Ainsi, il importe d'encadrer précisément les obligations imposées aux opérateurs autorisés afin de garantir leur sérieux, leur fiabilité, et de s'assurer du respect, par ceux-ci, de la confidentialité des envois de correspondance et de l'intégrité de leur contenu.

L'Autorité souhaite donc que le contenu des obligations permette d'affirmer la confiance des utilisateurs dans les activités de courrier qui s'ouvrent à la concurrence sans dicter aux opérateurs des modes de production ou d'organisation qui reposeraient sur des conditions excessives ou des procédures disproportionnées constituant des barrières à l'entrée.

Ainsi l'Autorité propose t-elle par exemple que l'obligation générale de garantie de la sécurité des utilisateurs, des personnels et des installations du prestataire de service soit notamment mise en œuvre grâce :

- à des règles d'identification des employés affectés à la distribution des envois postaux ;
- et à des règles d'organisation des activités du titulaire permettant d'assurer le suivi des tournées et l'identification des employés qui les ont effectuées.

Afin de garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale reposant sur un suivi efficace des envois postaux, l'Autorité prévoit que le prestataire définisse des règles permettant la correction des dysfonctionnements constatés, le traitement des envois mal distribués ou non distribués ainsi que l'identification du prestataire traitant les envois postaux (marquage des objets traités ou procédé équivalent).

L'encadrement de la procédure de traitement des réclamations est également un gage de la bonne foi et de la volonté de transparence des opérateurs. Cette procédure doit notamment être accessible, simple, gratuite, écrite, communicable sur simple demande et donner lieu à un bilan périodique.

L'Autorité a souhaité compléter cet ensemble d'obligations générales par l'ajout d'une disposition relative au recours à la sous-traitance. A cet effet, l'Autorité propose que le projet d'arrêté mentionne que le prestataire « (...) *veille dans les relations contractuelles avec ceux-ci [sous-traitants et mandataires] au respect des obligations du présent arrêté* ».

La rédaction de toutes les dispositions proposées en application de l'article R.1-2-6 du code des postes et communications électroniques, est présentée en annexe.

Sur les dispositions spécifiques

Le projet de décret prévoit un régime simplifié d'autorisation pour les services d'envois de correspondance transfrontalière.

L'activité d'envois transfrontaliers consiste à acheminer et faire distribuer des envois à destination (courrier transfrontalier sortant) ou en provenance (courrier transfrontalier entrant) de l'étranger :

- Le courrier transfrontalier sortant :

Le marché du courrier transfrontalier sortant est d'ores et déjà ouvert à la concurrence. Par conséquent, les dispositions spécifiques prévues dans le projet d'arrêté consistent uniquement à préciser les activités concernées.

De plus, afin de ne pas entraver le développement de ce marché, il est précisé dans le projet d'arrêté que toute modification de la zone de couverture géographique de ces prestataires n'est pas considérée comme une modification susceptible d'affecter les éléments nécessaires au dépôt de la demande d'autorisation, impliquant une nouvelle demande d'autorisation.

Enfin les conditions de marquage des envois sont adaptées au contexte particulier des acheminements internationaux en prévoyant l'intervention de plusieurs prestataires à coordonner.

- Le courrier transfrontalier entrant :

Les opérateurs assurant des services d'envois de correspondance en provenance de l'étranger (courrier transfrontalier entrant) pourraient aussi faire l'objet de dispositions spécifiques.

A ce jour, il convient d'observer que les services de ce type peuvent être fournis, soit dans le champ du secteur réservé (envois de correspondance pesant moins de 50 g) par le prestataire du service universel, soit en dehors du secteur réservé par des opérateurs alternatifs de distribution.

Dès lors que les envois de courrier international entrant sont remis à l'opérateur de distribution, celui-ci doit faire une demande d'autorisation. Par conséquent, en l'état actuel du cadre réglementaire, il n'apparaît pas utile d'ajouter des dispositions spécifiques au courrier transfrontalier entrant.

Décide :

Article 1^{er} :

La présente annexe contenant le projet d'arrêté est approuvée ;

Article 2 :

Le Directeur Général est chargé de l'exécution de la présente décision.

Fait à Paris le 16 mars 2006

Le Président

Paul Champsaur