

**Décision n° 06-1091**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 26 octobre 2006**  
**autorisant l'exploitant public La Poste à exercer la prestation de services postaux non**  
**réservés relatifs aux envois de correspondance**

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

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 3, L. 5-1, R. 1-2-1 à R. 1-2-8 ;

Vu la loi n°2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, et notamment ses articles 1, 16 et 17 ;

Vu le décret n°2006-507 du 3 mai 2006 relatif à la régulation des activités postales et modifiant le code des postes et des communications électroniques ;

Vu l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation ;

Vu la demande d'autorisation de services postaux présentée le 3 août 2006 par l'exploitant public La Poste, sise 44 boulevard de Vaugirard, 75755 Paris cedex 15. RCS Paris n°365 000 000.

Vu le courrier de La Poste du 17 août 2006 relatif à des informations complémentaires ;

Vu le courrier de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 30 août 2006 ;

Vu le questionnaire de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes de demande d'informations complémentaires en date du 14 septembre 2006 ;

Vu le courrier de La Poste en réponse au questionnaire, en date du 26 septembre 2006 ;

**Après en avoir délibéré** le 26 octobre 2006 ;

L'exploitant public La Poste est un établissement public de l'Etat dont le statut a été défini par la loi 90-568 du 2 juillet 1990 et par le décret 90-1111 du 12 décembre 1990. Il est désigné par la loi pour assurer sans limitation de durée le service universel postal dont les caractéristiques sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

Par ailleurs, les dispositions de l'article L3 du code des postes et des communications électroniques prévoient que « *Les prestataires de services postaux non réservés relatifs aux envois de correspondance, y compris transfrontalière, doivent être titulaires d'une autorisation délivrée dans les conditions prévues à l'article L. 5-1, sauf si leur activité se limite à la correspondance intérieure et n'inclut pas la distribution.* »

En application de l'article 17 de la loi n°2005-516 du 20 mai 2005, « *Les personnes morales ou physiques qui, à la date de l'entrée en vigueur de l'article 5, offrent à titre habituel des prestations de service mentionnées à l'article L. 3 du code des postes et des communications électroniques peuvent continuer à exercer leur activité à condition de demander l'autorisation prévue audit article L. 3 dans le délai de trois mois à compter de la publication du décret prévu à l'article L. 5-1 du même code.* ».

En vertu de ces textes, l'exploitant public La Poste a adressé à l'ARCEP le 3 août 2006 une demande en vue d'être autorisé à offrir des prestations de services postaux relatifs aux envois de correspondance intérieure incluant la distribution et aux envois de correspondance transfrontalière à destination de l'étranger.

La demande d'autorisation adressée à l'Autorité respecte les formes prévues par l'article R. 1-2-2 du code des postes et des communications électroniques. Elle comporte l'ensemble des informations visées à l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques.

L'activité de l'exploitant public La Poste dans le domaine du courrier international export est conforme à la définition de l'article 8 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, qui définit la notion de correspondance transfrontalière sortante.

Ces informations permettent d'établir qu'aucun des motifs de refus visés à l'article L. 5-1 alinéa 2 du même code pour la délivrance de l'autorisation visée à l'article L. 3 n'est opposable à l'exploitant public La Poste.

**Décide :**

**Article 1.** - L'exploitant public La Poste est autorisé à offrir des services d'envois de correspondance non réservés incluant la distribution, et des services d'envois de correspondance transfrontalière sortante dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

**Article 2.** - Sans préjudice des droits et obligations de La Poste en sa qualité de prestataire du service universel postal, l'autorisation est délivrée pour une durée de dix ans à compter de la date de signature de la présente décision pour les prestations et dans les conditions définies en annexe. Cette autorisation est renouvelable.

**Article 3.** - La présente autorisation est liée à la personne de son titulaire et elle ne peut être cédée à un tiers.

**Article 4.** - Les modifications susceptibles d'affecter significativement l'activité du titulaire de la présente autorisation sont communiquées à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes afin de vérifier leur compatibilité avec les conditions de l'autorisation.

**Article 5.** - Le chef du service de la régulation postale transmet la présente autorisation et son annexe à l'exploitant public La Poste. La présente décision sera mentionnée au Journal Officiel de la République française.

Fait à Paris, le 26 octobre 2006

Le Président

Paul Champsaur

**Annexe à la décision n° 2006-1091  
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.**

**TITRE I – Dispositions précisant les caractéristiques de l'activité autorisée et les conditions permettant l'exercice de son contrôle par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.**

Ces dispositions relèvent de l'article L. 5-1 du code des postes et des communications électroniques.

**Chapitre I : Caractéristiques de l'activité autorisée.**

1. Caractéristiques de l'offre.

L'offre proposée par l'exploitant public La Poste comporte :

1° des services d'envois postaux portant sur des envois correspondance incluant la distribution sur l'ensemble du territoire français ;

2° la collecte, le tri, le transport et la remise pour distribution d'envois postaux transfrontaliers sortants à destination du monde entier ;

2. Territoire desservi.

1° Dans le cas visé au 1.1°, le territoire français s'entend comme la France métropolitaine, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon.

2° Dans le cas visé au 1.2°, le service d'envois de correspondance transfrontalière sortante est proposé à destination de tous les pays et territoires du monde.

3. Procédure de traitement des réclamations.

Conformément à l'article 4 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 tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les procédures de traitement des réclamations.

A la date de l'entrée en vigueur de l'autorisation, l'accès aux procédures de traitement des réclamations s'effectue dans les conditions suivantes :

- les réclamations peuvent être déposées
  - o dans n'importe quel bureau de poste ou centre courrier,
  - o sur le site Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) et [www.laposte.net](http://www.laposte.net).
- un accusé de réception est remis en cas de traitement différé, le délai de réponse et une information sur les modalités de traitement sont communiqués au moment de la remise de l'accusé de réception.

En cas de réponse insatisfaisante, une procédure de recours est possible et peut être déposée dans les mêmes conditions.

En cas de réponse insatisfaisante au traitement de leur premier recours, les clients peuvent saisir directement le Médiateur du groupe La Poste, 44 boulevard de Vaugirard, 75757 Paris cedex 15.

## **Chapitre II - Conditions relatives à l'exercice du contrôle de l'activité postale autorisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes peut exercer un contrôle du respect des conditions de l'autorisation.

L'activité soumise à autorisation doit être identifiée sur le plan opérationnel et le titulaire de la présente autorisation donne accès à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à ses prévisions d'activité, à ses installations, aux données opérationnelles et d'exploitation en vue du contrôle du respect de ses obligations, en particulier en matière de distribution.

Ce contrôle s'effectue dans les conditions définies par le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 5-3 et L. 5-9.

En cas de manquement à l'une des obligations mentionnées dans la présente annexe ou dans les dispositions légales et réglementaires s'appliquant au prestataire, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prend la mesure proportionnée au manquement.

## **Titre II - Rappels réglementaires.**

Le titulaire de la présente autorisation respecte les conditions suivantes, conformément au décret n°2006-507 du 3 mai 2006 et à l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

## **Chapitre III – Condition de sécurité des utilisateurs, des personnels et des installations du prestataire du service.**

Le prestataire édicte et met à disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :

- Les règles d'identification de ses employés pour ses activités de distribution d'envois de correspondance. Ceux-ci sont porteurs d'une carte professionnelle comportant une photographie et mentionnant les nom, prénom et qualité du détenteur, raison sociale, adresse et sigle éventuel du prestataire titulaire de l'autorisation. Ils sont également porteurs d'un signe distinctif identifiant ce prestataire ;

- 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 met en oeuvre les moyens nécessaires pour assurer la fermeture et la protection de ses locaux, notamment des zones de stockage des envois de correspondance.

Le prestataire met à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, à la demande de ceux-ci, une présentation de l'offre commerciale incluant les conditions générales de ventes et des conditions tarifaires.

Le prestataire veille au respect par ses employés des dispositions prises en application de l'article L. 5-10 du code des postes et communications électroniques pour les activités de distribution des envois de correspondance qui font l'objet de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du même code.

#### **Chapitre IV - Conditions de confidentialité des envois de correspondance et d'intégrité de leur contenu.**

Le prestataire prend les mesures nécessaires pour garantir le secret des correspondances.

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel, en particulier des employés affectés au traitement des envois, les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions du code pénal, et notamment au titre des articles 226-13, 226-15 et 432-9 relatifs au secret des correspondances.

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.

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

- être écrites ;
- garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale mise en oeuvre. 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 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.

Dans les cas où plusieurs prestataires sont impliqués, le marquage des plis (ou tout autre procédé équivalent), permet d'identifier au moins un des prestataires impliqués et de reconstituer la chaîne d'acheminement complète.

#### **Chapitre V - Conditions permettant l'accès des utilisateurs aux procédures de traitement des réclamations simples, transparentes et gratuites.**

Le prestataire s'engage à permettre aux utilisateurs de ses services postaux un accès simple, transparent et gratuit aux procédures de traitement des réclamations.

Le prestataire tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les procédures de traitement des réclamations.

Elles sont écrites et communicables sur simple demande. Elles fournissent les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et elles comportent mention des délais de réponse.

Le prestataire s'assure de la mise en œuvre de ces procédures. Le prestataire établit périodiquement des bilans sur le traitement des réclamations, communicables à sa demande à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

#### **Chapitre VI – Conditions de protection des données à caractère personnel et de protection de la vie privée des usagers des services postaux.**

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.

Le prestataire prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient et qu'il traite.

#### **Chapitre VII - Condition de préservation de l'environnement.**

Le prestataire s'assure que ses prestations sont fournies dans des conditions techniques respectant l'objectif de préservation de l'environnement.

#### **Chapitre VIII - Condition relative aux sous-traitants et mandataires.**

Lorsque le prestataire fait appel à des sous-traitants ou mandataires, il veille dans les relations contractuelles avec ceux-ci, au respect des obligations 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 relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

## **Chapitre IX - Condition de fourniture d'information statistique à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.**

Le prestataire fournit chaque année à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes les informations statistiques concernant le trafic, le chiffre d'affaire, les produits, les offres proposées, la zone de couverture et les modalités d'accès à leur service dans les conditions fixées à l'article R. 1-2-7 du code des postes et des communications électroniques.

## **Chapitre X - Conditions liées à des modifications significatives pouvant nécessiter la demande d'une nouvelle autorisation.**

En application de l'article R. 1-2-8 du code des postes et des communications électroniques, les modifications susceptibles d'affecter significativement les éléments figurant dans l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques postérieurement à la délivrance de l'autorisation doivent être portées à la connaissance de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes qui peut, par décision motivée, indiquer à l'intéressé qu'il y a lieu de présenter une nouvelle demande d'autorisation.

## **Chapitre XI - Condition relative au renouvellement de l'autorisation.**

Trois mois avant l'expiration de son autorisation, le prestataire fait une nouvelle demande d'autorisation à l'Autorité de régulation de régulation des communications électroniques et des postes, dans les formes prévues pour une demande initiale.

## **Chapitre XII - Dispositions spécifiques relatives à la correspondance transfrontalière sortante :**

Le territoire français est entendu comme la France métropolitaine, les départements d'outre mer et les collectivités territoriales de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon.

La notion de prestataire de correspondance transfrontière sortante s'applique aux opérateurs effectuant ou faisant effectuer les activités ci-dessous :

- collecte ou enlèvement des envois de correspondance chez l'émetteur, sur le territoire français ;
- tri par pays ;
- organisation et mise en œuvre de transports internationaux ;
- distribution ou remise des envois de correspondance à distribuer à un prestataire du pays de destination.

Les prestataires non établis sur le territoire français qui contractent avec des utilisateurs établis sur le territoire français doivent être titulaires d'une autorisation relative aux envois de correspondance transfrontalière sortante.

Obligations spécifiques.

Tout envoi postal doit revêtir un marquage identifiant le prestataire traitant les objets postaux. Dans le cas d'envois de correspondance transfrontalière sortante, ce marquage peut être celui du prestataire titulaire de l'autorisation ou celui du prestataire avec lequel il entretient des relations opérationnelles. Le cas échéant, le prestataire titulaire d'une autorisation doit être en mesure, par simple analyse du marquage, de retrouver la chaîne d'acheminement empruntée par l'objet concerné.

Les marques communément utilisées sont communiquées à l'Autorité de régulation des communications et des postes.