

**Avis n° 2008-0002**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 5 février 2008**  
**sur le dossier tarifaire de La Poste du 13 décembre 2007**  
**relatif aux produits nationaux du colis relevant du service universel**

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

Vu le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 2, L. 5-2, 3°, L. 7, R. 1, R. 1-1-11, R. 1-1-13 et R. 2-2 ;

Vu la décision n° 2006-0576 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 1<sup>er</sup> juin 2006 ;

Vu la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal à la date du 1<sup>er</sup> septembre 2007 ;

Vu le dossier tarifaire décrivant les évolutions tarifaires des produits nationaux du colis relevant du service universel, reçu de La Poste le 13 décembre 2007 ;

Vu le complément d'information apporté au dossier présentant les évolutions tarifaires des produits nationaux du colis relevant du service universel, reçu de La Poste le 7 janvier 2008 ;

Après en avoir délibéré le 5 février 2008,

L'article L. 5-2, 3° du code des postes et des communications électroniques dispose que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes « [...] est informée par le prestataire du service universel, préalablement à leur entrée en vigueur [...], des tarifs des prestations du service universel non réservées. Elle peut rendre public son avis ». L'article R. 1-1-13 du code des postes et des communications électroniques précise que « *La Poste fournit à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes un mois au moins avant leur entrée en vigueur toute information utile sur les tarifs des services non réservés relevant du service universel* ».

En application de ces dispositions, La Poste a présenté à l'Autorité le 13 décembre 2007, pour une mise en œuvre le 1<sup>er</sup> mars 2008, la description des évolutions tarifaires de l'offre de service universel du colis domestique métropolitain (à l'intérieur de la France métropolitaine et de Monaco, et pour les relations réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre) et intra-DOM (à l'intérieur des départements d'outre-mer et des collectivités de Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, et pour les relations réciproques entre la Guadeloupe, la Martinique, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) commercialisé au guichet. Le dossier a été communiqué pour avis puisqu'il concerne des prestations non réservées du service

universel (article L. 2 du code des postes et des communications électroniques). Un complément d'information a été apporté le 7 janvier 2008.

Ces évolutions tarifaires entrent dans le champ de l'encadrement pluriannuel des tarifs de prestations du service universel, dont l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a décidé les caractéristiques par sa décision n° 2006-0576 en date du 1<sup>er</sup> juin 2006, qui limite à 2,1 % en moyenne annuelle, sur la période 2006-2008, l'augmentation globale des tarifs des prestations relevant du service universel postal.

## 1 Présentation de l'offre concernée

Le dossier de La Poste qui fait l'objet du présent avis concerne deux produits :

- le Colissimo, délivré en 48 heures dans la boîte aux lettres des clients, qui comprend un système de suivi et l'engagement d'une indemnisation à hauteur de 23 € par kilogramme de poids brut en cas de perte, de vol ou de détérioration, en application du nouveau régime de responsabilité des opérateurs postaux établi par l'article L. 7 du code des postes et des communications électroniques ;
- le Colissimo Recommandé, remis contre signature en 48 heures, qui comprend un système de suivi et l'engagement d'une indemnisation à hauteur de 23 € par kilogramme de poids brut en cas de perte, de vol ou de détérioration, ainsi qu'une indemnisation supplémentaire de 31 €, 153 € ou 458 €, selon le taux de recommandation (R1, R2 ou R3) choisi ; en outre, le client peut souscrire, dans le cadre de cette offre, l'option avis de réception.

La Poste qui, pour ces deux produits, s'engage sur les délais de distribution, indemnise l'expéditeur, en cas de retard dans la livraison, en offrant la gratuité pour le prochain envoi d'un Colissimo ou Colissimo Recommandé dans la même catégorie.

## 2 Description de la décision tarifaire de La Poste

La Poste a décidé de procéder à une augmentation des tarifs de son produit Colissimo de 2,9 % en moyenne pondérée des trafics 2006. Cette hausse tarifaire s'effectuera de la manière suivante :

Tranches de poids	Tarif en vigueur	Nouveau tarif	Hausse	Hausse
0 - 500 g	5,10 €	5,30 €	0,20 €	3,92 %
500 g - 1 kg	6,30 €	6,50 €	0,20 €	3,17 %
1 - 2 kg	7,20 €	7,40 €	0,20 €	2,78 %
2 - 3 kg	8,10 €	8,30 €	0,20 €	2,47 %
3 - 5 kg	10,00 €	10,10 €	0,10 €	1,00 %
5 - 7 kg	11,80 €	11,90 €	0,10 €	0,85 %
7 - 10 kg	14,50 €	14,60 €	0,10 €	0,69 %
10 - 15 kg	16,30 €	16,60 €	0,30 €	1,84 %
15 - 20 kg	21,60 €	22,60 €	1,00 €	4,63 %

La forte concentration du trafic sur les premières tranches de poids [...] accentue la portée de la hausse qui porte presque exclusivement [...] sur les tranches de poids comprises entre 0 et 3 kg. La première tranche tarifaire [...] subit une augmentation proche de 4,0 %.

La hausse sur le tarif du Colissimo [...] affecte directement le tarif du Colissimo Recommandé [...]. En effet, le tarif du Colissimo Recommandé comporte trois composantes : le tarif du Colissimo, le tarif additionnel correspondant au taux de recommandation et, éventuellement, le tarif associé à l'avis de réception, facturé 1,30 €.

Mais La Poste a aussi décidé de faire évoluer à la fois le système d'indemnisation et la grille des taux de recommandation. Ainsi, elle proposera cinq taux de recommandation (au lieu de trois actuellement) avec un montant d'indemnisation forfaitaire maximum de 800 €. Le nouveau système d'indemnisation concilie une indemnisation au poids et une indemnisation forfaitaire : La Poste proposera d'indemniser le client du montant qui lui sera le plus favorable entre le montant forfaitaire associé au taux de recommandation choisi (voir tableau ci-dessous) et une indemnisation à hauteur de 23 € par kilogramme. De cette manière, le client sera toujours indemnisé au minimum 23 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées (conformément à l'article R. 2-2 du code des postes et des communications électroniques).

Taux de recommandation	Indemnisation			
	Avant le 1 <sup>er</sup> mars 2008	A partir du 1 <sup>er</sup> mars 2008		
		Forfaitaire	ou	Au poids
R1	31 € + 23 €.kg <sup>-1</sup>	50 €		23 €.kg <sup>-1</sup>
R2	153 € + 23 €.kg <sup>-1</sup>	200 €		23 €.kg <sup>-1</sup>
R3	458 € + 23 €.kg <sup>-1</sup>	400 €		23 €.kg <sup>-1</sup>
R4		600 €		23 €.kg <sup>-1</sup>
R5		800 €	23 €.kg <sup>-1</sup>	

La nouvelle grille des taux de recommandation s'établit comme suit :

Taux de recommandation	Tarif additionnel	
	Avant le 1 <sup>er</sup> mars 2008	A partir du 1 <sup>er</sup> mars 2008
R1	2,50 €	2,30 €
R2	3,10 €	3,20 €
R3	4,00 €	4,40 €
R4		5,60 €
R5		6,80 €

Dans la mesure où la première composante, le tarif du Colissimo, représente, en moyenne pondérée du trafic 2006, [...] du prix du Colissimo Recommandé sans accusé de réception, et aussi en raison d'une structure de trafic différente [...], l'augmentation tarifaire moyenne sur le Colissimo Recommandé est égale à 2,3 %.

Enfin, le dossier tarifaire comprend une augmentation du supplément d'affranchissement acquitté par l'expéditeur sur les colis « non-standards » [...] pour les envois Colissimo ou Colissimo Recommandé. Les objets concernés sont :

- les colis « encombrants », c'est-à-dire dont la somme des côtés est comprise entre 150 cm et 200 cm, ou bien dont l'un des côtés est supérieur à 100 cm ;
- les colis « non stables », c'est-à-dire dont la forme ne garantit pas la stabilité et n'évite pas le renversement (sphérique, cylindrique, rouleau, ...) ;
- les colis non ou mal emballés, ou dont l'emballage est susceptible de générer des risques de blocage de la machine de tri (présence de ficelle).

La Poste a décidé de faire passer ce supplément tarifaire de 3,80 € à 5,00 € (+ 31,58 %).

### 3 Analyse économique

A. Les produits Colissimo et Colissimo Recommandé ne contribuent que pour une part minime [...] au chiffre d'affaires du service universel postal et sont minoritaires [...] dans le chiffre d'affaires colis de l'établissement public [...]. Cependant, ils connaissent actuellement une forte progression [...]. Cette évolution s'explique par :

- un transfert de gamme lié à la suppression de l'offre Coliéco (colis économique, sans suivi ni signature), opérée par La Poste en mars 2006, qui se traduit par un report vers le produit Colissimo ;
- la croissance du trafic des colis en général.

Les augmentations de tarifs sur le Colissimo et le Colissimo Recommandé (respectivement, 2,93 % et 2,28 %) présentées dans le dossier et devant intervenir le 1<sup>er</sup> mars 2008 sont de 2,77 % en moyenne pondérée. Elles font suite à deux évolutions tarifaires entrées en vigueur, l'une, le 1<sup>er</sup> mars 2006, de + 3,58 % en moyenne pondérée (+ 3,55 % sur le Colissimo et + 3,65 % sur le Colissimo Recommandé), l'autre, le 1<sup>er</sup> mars 2007, de + 2,01 % en moyenne pondérée (+ 2,01 % sur le Colissimo et + 2,04 % sur le Colissimo Recommandé). De sorte qu'en deux ans, les tarifs du Colissimo et du Colissimo Recommandé auront augmenté de 8,60 %, dont 8,73 % pour le Colissimo et 8,16 % pour le Colissimo Recommandé.

Les tarifs du Colissimo s'établissent à un niveau plus élevé que celui s'appliquant aux colis domestiques ordinaires dans les pays européens voisins (les poids ici donnés le sont à titre d'illustration), réserve faite des caractéristiques de qualité de service :

Poids	Nouveau tarif Colissimo	Allemagne	Belgique	Espagne	Suisse (1 € = 1,6312 CHF)
750 g	6,50 €	3,90 €	4,30 €	5,50 €	3,68 €
1,5 kg	7,40 €	3,90 €	4,30 €	6,00 €	3,68 €
4 kg	10,10 €	6,90 €	8,60 €	7,05 €	4,90 €
8 kg	14,60 €	6,90 €	12,90 €	8,00 €	6,74 €
16 kg	22,60 €	9,90 €	17,20 €	12,75 €	9,81 €

En moyenne pondérée des volumes du Colissimo, les tarifs de la France sont ainsi supérieurs de 71,3 % à ceux de la Suisse, de 54,6 % à ceux de l'Allemagne, de 30,8 % à ceux de la Belgique et de 15,5 % à ceux de l'Espagne.

En outre, l'Autorité a relevé que les usagers de ces pays bénéficient d'une alternative leur permettant d'expédier des objets au tarif « lettre » sous réserve de conditions de format limitant, en général, l'épaisseur de l'enveloppe à 2 cm ou 2,5 cm, pour permettre la remise en boîtes aux lettres. Ainsi, des objets pesant jusqu'à 250 g peuvent être expédiés au tarif de 1,45 € en Allemagne, de 1,56 € en Belgique, de 0,93 € au Royaume-Uni, de 1,76 € aux Pays-Bas et de 2,00 € en Italie. Les envois en question sont distribués le lendemain, mais l'utilisateur ne peut prétendre qu'aux conditions d'indemnisation associées au tarif « lettre », et non à celles du colis postal. Comme il est indiqué expressément dans l'information commerciale des opérateurs postaux de ces pays, cette alternative au service des colis concerne au premier chef l'expédition de livres, de CD et de DVD.

L'Autorité s'interroge donc sur le caractère abordable des conditions d'envoi des petits objets en France, au regard des comparaisons européennes.

**B.** D'une manière générale, l'évolution du système d'indemnisation se traduit par un relèvement des montants d'indemnisation les plus faibles et une réduction des autres niveaux d'indemnisation.

- Sur le taux R1, la modification est favorable au client pour les colis d'un poids inférieur à 0,826 kg [...]. Elle est d'autant plus défavorable que le poids du colis augmente jusqu'à atteindre un différentiel de 31 € par rapport au système actuel au-delà de 2,174 kg [...].
- Sur le taux R2, la modification est favorable au client pour les colis d'un poids inférieur à 2,043 kg [...]. Au delà, elle est d'autant plus défavorable que le poids du colis augmente jusqu'à atteindre un différentiel de 153 € par rapport au système actuel au-delà de 8,696 kg [...].
- La modification du taux R3 [...] est toujours défavorable au client. L'introduction des taux R4 et R5 permettra d'obtenir des montants d'indemnisation plus importants mais à des tarifs nettement plus élevés [...].

Globalement, l'évolution du système d'indemnisation est donc défavorable à la majorité [...] des envois du Colissimo Recommandé.

**C.** L'existence du supplément d'affranchissement acquitté sur les colis « non-standards » et son augmentation sont fondées sur le surcoût généré par le traitement de ces colis. Une étude réalisée par La Poste en fournit une évaluation ; [...] elle a calculé le surcoût à partir du coût de ce type de colis : surcoût lié au passage en chantier de tri manuel [...] et surcoût lié à un volume transporté plus important [...] ; elle permet ainsi une approximation du surcoût global [...].

Il est possible d'estimer l'impact de la hausse décidée par La Poste sur les tarifs du Colissimo et du Colissimo Recommandé à 0,25 %. Ceci porte les augmentations de tarifs sur le Colissimo et le Colissimo Recommandé à 2,99 % en moyenne pondérée, dont 3,18 % sur le Colissimo et 2,43 % sur le Colissimo Recommandé.

D. L'examen des taux de marge sur coût, extraits des restitutions faites par La Poste de sa comptabilité analytique réglementaire, met en outre en évidence des niveaux de contribution avant hausse tarifaire positifs [...]. Ces chiffres sont à rapprocher du déficit enregistré sur les produits du colis hors service universel [...]. L'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu d'amplifier cette situation.

#### **4 Respect de l'objectif d'encadrement pluriannuel des tarifs**

L'évolution tarifaire faisant l'objet du présent avis est compatible avec le niveau retenu par l'Autorité pour l'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal dans sa décision n° 2006-0576 du 1<sup>er</sup> juin 2006 (2,10 % en moyenne annuelle). Elle contribue à hauteur de 0,07 % à l'augmentation des tarifs du service universel sur le périmètre de référence, dont 0,06 % en 2008 et 0,01 % en 2009.

#### **5 Conclusion**

L'évolution demandée apparaît compatible avec l'objectif fixé pour l'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal.

L'Autorité relève que le niveau et l'évolution des prix des colis du service universel sont à apprécier au regard de l'ensemble des possibilités offertes au consommateur pour l'expédition de ses envois. Or, en octobre 2007, La Poste a, dans ses conditions générales de vente, introduit l'interdiction d'insérer des objets dans les envois au tarif « lettre ». Dès lors, le consommateur ne bénéficie plus d'un tarif abordable pour l'envoi de petits objets tels que les CD, les DVD.

L'Autorité note que, dans les autres pays européens, ces objets sont expédiés au tarif « lettre » et que les usagers bénéficient donc des tarifs mentionnés au point 3.A. supra, mieux adaptés que ceux des colis à la nature de tels envois. Dans plusieurs de ces pays, une tarification fondée sur des critères de format favorise l'automatisation du traitement postal et, par voie de conséquence, la maîtrise des coûts.

L'Autorité estime que le niveau et l'évolution des tarifs des colis du service universel ne se conçoivent que sous réserve de l'existence d'une offre complémentaire à un tarif équivalent ou proche du tarif « lettre », pour des envois d'un format standard adapté au dépôt et à la remise en boîtes aux lettres et permettant son usage pour une variété suffisante d'objets dont la valeur ne justifie pas le recours au Colissimo.

Le présent avis sera rendu public, sous réserve des secrets protégés par la loi, et publié sur le site Internet de l'Autorité et au Journal Officiel de la République Française.

Fait à Paris, le 5 février 2008

Le Président,

Paul Champsaur

**Annexe à l'Avis n° 2008-0002  
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**

**Colissimo**

Tranches de poids	Tarif en vigueur	Nouveau tarif
0 - 500 g	5,10 €	5,30 €
500 g - 1 kg	6,30 €	6,50 €
1 - 2 kg	7,20 €	7,40 €
2 - 3 kg	8,10 €	8,30 €
3 - 5 kg	10,00 €	10,10 €
5 - 7 kg	11,80 €	11,90 €
7 - 10 kg	14,50 €	14,60 €
10 - 15 kg	16,30 €	16,60 €
15 - 20 kg	21,60 €	22,60 €

**Colissimo Recommandé taux R1**

Tranches de poids	Tarif en vigueur	Nouveau tarif
0 - 500 g	7,60 €	7,60 €
500 g - 1 kg	8,80 €	8,80 €
1 - 2 kg	9,70 €	9,70 €
2 - 3 kg	10,60 €	10,60 €
3 - 5 kg	12,50 €	12,40 €
5 - 7 kg	14,30 €	14,20 €
7 - 10 kg	17,00 €	16,90 €
10 - 15 kg	18,80 €	18,90 €
15 - 20 kg	24,10 €	24,90 €

**Colissimo Recommandé taux R2**

Tranches de poids	Tarif en vigueur	Nouveau tarif
0 - 500 g	8,20 €	8,50 €
500 g - 1 kg	9,40 €	9,70 €
1 - 2 kg	10,30 €	10,60 €
2 - 3 kg	11,20 €	11,50 €
3 - 5 kg	13,10 €	13,30 €
5 - 7 kg	14,90 €	15,10 €
7 - 10 kg	17,60 €	17,80 €
10 - 15 kg	19,40 €	19,80 €
15 - 20 kg	24,70 €	25,80 €

**Colissimo Recommandé taux R3**

Tranches de poids	Tarif en vigueur	Nouveau tarif
0 - 500 g	9,10 €	9,70 €
500 g - 1 kg	10,30 €	10,90 €
1 - 2 kg	11,20 €	11,80 €
2 - 3 kg	12,10 €	12,70 €
3 - 5 kg	14,00 €	14,50 €
5 - 7 kg	15,80 €	16,30 €
7 - 10 kg	18,50 €	19,00 €
10 - 15 kg	20,30 €	21,00 €
15 - 20 kg	25,60 €	27,00 €

**Colissimo Recommandé taux R4**

Tranches de poids	Tarif en vigueur	Nouveau tarif
0 - 500 g		10,90 €
500 g - 1 kg		12,10 €
1 - 2 kg		13,00 €
2 - 3 kg		13,90 €
3 - 5 kg		15,70 €
5 - 7 kg		17,50 €
7 - 10 kg		20,20 €
10 - 15 kg		22,20 €
15 - 20 kg		28,20 €

**Colissimo Recommandé taux R5**

Tranches de poids	Tarif en vigueur	Nouveau tarif
0 - 500 g		12,10 €
500 g - 1 kg		13,30 €
1 - 2 kg		14,20 €
2 - 3 kg		15,10 €
3 - 5 kg		16,90 €
5 - 7 kg		18,70 €
7 - 10 kg		21,40 €
10 - 15 kg		23,40 €
15 - 20 kg		29,40 €