

Décision n° 2012-0156
de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 2 février 2012
clôturant l’enquête administrative
ouverte en application de l’article L. 5-9
du code des postes et des communications électroniques
portant sur les conditions de mise à disposition par La Poste des produits égrenés
relevant du service universel postal

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

Vu la directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l’amélioration de la qualité du service, telle que modifiée en dernier lieu par la directive 2008/6/CE du 20 février 2008 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE) et notamment ses articles L. 1, L. 2, L. 5-9 et R. 1 et R. 1-1 ;

Vu la décision n° 2011-1246 de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après, l’Autorité) en date du 20 octobre 2011 portant ouverture d’une enquête administrative en application de l’article L. 5-9 du code des postes et des communications électroniques portant sur les conditions de mise à disposition par La Poste des produits égrenés relevant du service universel postal

Vu le courrier du directeur général de l’Autorité en date du 14 novembre 2011 adressé à La Poste désignant les agents de l’Autorité chargés de l’enquête, indiquant les mesures qui seraient mises en œuvre et transmettant à La Poste un questionnaire ;

Vu le courrier du directeur général de l’Autorité en date du 8 décembre 2011 adressé à La Poste transmettant à La Poste un questionnaire complémentaire ;

Vu la réponse de La Poste au questionnaire adressée à l’Autorité en date du 25 novembre et complétée le 9 décembre 2011 ;

Vu la réponse de La Poste au questionnaire complémentaire adressée à l’Autorité par un courrier en date du 16 décembre 2011 ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l’Autorité sur le site du bureau de poste de « Paris Ségur », le 17 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l’Autorité sur le site du bureau de poste de « Marly », le 21 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Metz devant-les-ponts », le 21 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Orléans place-de-Gaulle », le 24 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Fleury-les-Aubrais », le 24 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Lille Gambetta », le 25 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Lille Saint-Martin », le 25 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Paris Daguerre », le 29 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Paris Denfert-Rochereau », le 29 novembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Châteauroux centre », le 21 décembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Mers-sur-Indre », le 21 décembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Etrechet », le 21 décembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Le Poinçonnet », le 21 décembre 2011 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Paris Cité-Universitaire », le 12 janvier 2012 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Vu le procès-verbal portant sur la visite des agents de l'Autorité sur le site du bureau de poste de « Paris Médicis », le 18 janvier 2012 et les pièces recueillies dans ce cadre ;

Après en avoir délibéré le 2 février 2012 ;

I. Contexte

La société La Poste (ci-après La Poste) a lancé le 1^{er} octobre 2011 un nouveau service d'envois de correspondance relevant du service universel postal, dont la dénomination commerciale est « lettre verte ». Ce service s'intercale entre la lettre prioritaire et l'écopli, par un délai d'acheminement indicatif de deux jours contre un jour pour la lettre prioritaire et plus

de deux jours pour l'écopli, et par un tarif, pour la première tranche de poids, inférieur de 0,03 euro à celui de la lettre prioritaire et supérieur de 0,02 euro à celui de l'écopli.

L'Autorité a pris acte de la création de ce produit dans son avis n° 2011-0416 en date du 7 avril 2011. Elle y avait rappelé l'obligation pour La Poste de maintenir une offre d'envoi prioritaire et l'interdiction de faire usage du terme « prioritaire », réservé, conformément à l'article R. 1 du code des postes et des communications électroniques, aux envois distribués le jour ouvrable suivant leur jour de dépôt (la lettre prioritaire).

Les constatations faites depuis la commercialisation de la lettre verte ont montré qu'il existe un risque de moindre accès des consommateurs à la lettre prioritaire : arrêt de la commercialisation en automate des carnets de timbres prioritaires, non disponibilité au guichet de carnets de timbres prioritaires dans des bureaux de poste...

C'est pourquoi, conformément à l'article L. 5-9 du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité a engagé une enquête administrative pour recueillir l'ensemble des données relatives aux modalités de commercialisation des offres de courrier destinées au grand-public et aux petites entreprises (lettre prioritaire, lettre verte et écopli). Cette enquête a porté notamment sur l'accessibilité de ces différentes offres dans l'ensemble du circuit de commercialisation et sur la qualité de l'information dispensée aux consommateurs en ce qui concerne les choix dont ils disposent.

II. Eléments recueillis dans le cadre de l'enquête administrative

Dans le cadre de l'enquête administrative, les agents de l'Autorité dûment assermentés et désignés par le directeur général ont mené des visites dans 15 bureaux de poste. Ils ont procédé à des constats, interrogé des agents de La Poste et recueilli des documents. Ces éléments ont été consignés dans des procès-verbaux visés par la présente décision.

Par ailleurs, deux questionnaires portant sur les conditions de mise à disposition et de commercialisation par La Poste de son offre de courrier égrené relevant du service universel ont été adressés à la direction règlementaire de La Poste. Elle y a apporté des éléments de réponses dans trois courriers en date des 25 novembre, 9 décembre et 16 décembre 2011

La Poste a notamment porté à la connaissance de l'Autorité, pour les trois services d'envoi de correspondance (« lettre prioritaire », « lettre verte » et « écopli »), l'ensemble des offres disponibles (timbre à l'unité, carnet de timbres, vignette d'automates, enveloppe préaffranchie, notamment) et les modalités de commercialisation de ces offres (guichet, automate, distributeur automatique de billets et revendeur).

III. Analyse de l'Autorité

L'enquête administrative a notamment permis à l'Autorité de dresser les constats suivants concernant les conditions de commercialisation du courrier égrené.

1. Les bureaux de poste visités disposent de supports d'information à jour (catalogue du service universel notamment) concernant les caractéristiques des offres de courrier égrené. Ces supports sont consultables dans l'espace public des bureaux. Il convient de noter que les

visites permettent uniquement de constater l'existence physique de ces documents, mais pas d'apprécier dans quelle mesure ces informations sont connues par les usagers.

2. Les agents de La Poste chargés de la commercialisation des offres de courriers égrenés ont reçu une formation sur les caractéristiques de la lettre verte. Les agents interrogés connaissent bien les caractéristiques (délai d'acheminement, tarif, etc.) des différentes offres de courrier égrené. Ceci ne préjuge pas des informations effectivement apportées aux consommateurs.

3. En automate, les offres d'affranchissement prioritaire « carnets de timbres » et « vignette France 20 g » ne sont plus disponibles depuis le 1^{er} octobre 2011. Cette mesure s'inscrit dans un contexte de croissance des ventes en automates et est de nature à restreindre l'accessibilité de la gamme prioritaire. En outre, ces importantes modifications n'ont pas été accompagnées d'actions d'information à destination des usagers alors que La Poste doit fournir une information adéquate sur la gamme des services proposés, notamment dans le cadre du service universel.

4. Dans les distributeurs automatiques de billets de La Banque Postale, La Poste a fait le choix de remplacer prochainement les carnets de timbres « lettre prioritaire » par des carnets de timbres « lettre verte ».

5. La Poste accorde, depuis le lancement de la lettre verte, une remise exceptionnelle sur les ventes de la gamme « lettre verte » auprès des revendeurs (débitants de tabac et grandes et moyennes surfaces essentiellement). La vente d'un produit de la gamme « lettre verte » octroie au revendeur une remise supérieure en pourcentage et en valeur absolue à un produit équivalent de la gamme « lettre prioritaire ». Initialement prévue pour une durée de 3 mois, cette mesure a été prolongée jusqu'au 31 mars 2012. Le mode de rémunération des revendeurs qui sera mis en place à la fin de cette période exceptionnelle n'est pas encore connu de l'Autorité à ce jour.

6. La Poste a choisi la couleur vert anis comme fond pour les visuels de l'ensemble des offres d'enveloppe préaffranchie de la gamme « Prêt-à-poster » appartenant indifféremment aux gammes « lettre prioritaire » ou « lettre verte ». Le choix d'une couleur unique, verte de surcroît, crée une évidente confusion auprès des revendeurs et des clients.

7. Enfin, l'organisation de l'appareil industriel de tri du courrier n'apparaît pas cohérente avec la typologie des différentes offres proposées aux consommateurs.

IV. Conclusion

L'enquête a permis à l'Autorité de disposer des informations pertinentes en ce qui concerne les conditions de commercialisation des offres de courrier égrené relevant du service universel. A ce titre, cette enquête peut donc désormais être close, sans préjudice des suites qui pourront être données à ce dossier par l'Autorité sur la base des éléments recueillis.

Décide :

Article 1^{er} : L'enquête administrative ouverte par l'Autorité par la décision n° 2011-1246 susvisée, portant sur les conditions de mise à disposition par La Poste des produits égrenés relevant du service universel postal, est close.

Article 2 : La présente décision sera notifiée par le directeur général de l'Autorité à la société La Poste. Elle sera publiée, sous réserve des secrets protégés par la loi, sur le site internet de l'Autorité et mentionnée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 2 février 2012

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI