

**Avis n° 2014-0659**  
**de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 10 juin 2014**  
**relatif à une modification du catalogue des prestations internationales du**  
**service universel postal**

L’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l’Autorité »),

Vu la directive 97/67/CE modifiée 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 le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE) et notamment ses articles L. 5-2-3 et R. 1-1-10 ;

Vu la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal, telles que proposées à la date du 1<sup>er</sup> mars 2014 ;

Vu le dossier présentant les évolutions relatives à l’offre de service universel, transmis par La Poste le 12 mai 2014 ;

Après en avoir délibéré le 10 juin 2014,

**I. – Le dossier communiqué par La Poste et le cadre juridique**

Le dossier transmis par La Poste propose à la fois plusieurs modifications substantielles du catalogue du service universel intervenant au 1<sup>er</sup> janvier 2015 et des évolutions tarifaires, intervenant également à cette date, et conditionnées à l’approbation des modifications du catalogue de service universel envisagées par La Poste.

S’agissant d’envois égrenés, ces modifications de catalogue ne peuvent entrer en effet en application que si le ministre chargé des postes, après avis de l’ARCEP, ne s’y oppose pas dans un délai de deux mois, conformément à l’article R. 1-1-10 du code des postes et des communications électroniques qui précise que « *La Poste établit et tient à jour le catalogue des prestations relevant du service universel et du secteur réservé ainsi que les tarifs en vigueur. La Poste transmet simultanément au ministre chargé des postes et à l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ses propositions de modifications substantielles du catalogue, autres que tarifaires, qui ont pour objet des services relevant du service universel portant sur des envois égrenés. L’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dispose d’un délai d’un mois suivant la réception du document pour émettre son avis et le transmettre au ministre chargé des postes. A défaut*

*d'opposition notifiée par le ministre chargé des postes dans les deux mois suivant la réception du document, les modifications sont réputées approuvées ».*

Si ces modifications sont approuvées, il appartiendra à La Poste de communiquer à l'ARCEP les évolutions tarifaires qu'elle mentionne conformément au 3° de l'article L. 5-2 du CPCE qui dispose que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (l' « Autorité ») « (...) est informée par La Poste, avant leur entrée en vigueur, des tarifs des prestations du service universel. Dans un délai d'un mois à compter de la transmission de ces tarifs, elle émet un avis public ».

L'Autorité ne rend donc cet avis qu'au titre des dispositions de l'article R. 1-1-10 du CPCE concernant les modifications non tarifaires du service universel. Elle prend toutefois en compte dans le présent avis les évolutions tarifaires que La Poste s'engage à mettre en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2015 en accompagnement des évolutions non-tarifaires du catalogue de service universel.

## **II. – Les modifications tarifaires envisagées par La Poste et dont la mise en œuvre effective est conditionnée par La Poste à l'absence d'opposition à la modification envisagée du catalogue de service universel**

- *Concernant le Colissimo international*

La Poste envisage de diminuer les tarifs de l'offre Colissimo international, de créer une nouvelle tranche tarifaire pour les envois de moins de 500 g et de fusionner les zones C et D pour rapprocher l'offre Colissimo de l'offre courrier. Les zones A, B, C et D deviendraient les zones 1, 2 et 3, la zone 3 résultant de la fusion des zones C et D. L'ensemble de ces évolutions prendrait effet au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Les évolutions tarifaires seraient les suivantes :

	Colissimo zone A			Colissimo zone B			Colissimo zone C			Colissimo zone D		
	Actuel	Projet	%	Actuel	Projet	%	Actuel	Projet	%	Actuel	Projet	%
Tarif 500 g	16,15 €	12,15 €	-25%	20,40 €	16,20 €	-21%	24,90 €	23,68 €	-5%	27,65 €	23,68 €	-14%
Tarif 1 kg	16,15 €	14,85 €	-8%	20,40 €	19,35 €	-5%	24,90 €	26,32 €	6%	27,65 €	26,32 €	-5%
Tarif 2 kg	17,85 €	16,07 €	-10%	23,40 €	21,06 €	-10%	32,90 €	36,08 €	10%	40,85 €	36,08 €	-12%

- *Concernant la lettre recommandée internationale et la valeur déclarée internationale*

La Poste propose une modification de la structure tarifaire de la Lettre internationale recommandée qui ne serait plus construite en additionnant le tarif de la Lettre prioritaire internationale à celui de la recommandation mais qui deviendrait un produit autonome. Le tarif acquitté par les utilisateurs resterait inchangé au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

De la même manière, le tarif de la Valeur déclarée internationale ne serait plus la somme du tarif du Paquet prioritaire international et d'un « droit de valeur déclaré ». A l'instar de la Lettre internationale recommandée, le tarif resterait inchangé au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

### **III. – Les modifications du catalogue du service universel envisagées par La Poste**

La Poste propose de modifier l'offre internationale égrenée de service universel destinée aux particuliers (gamme timbre-poste, dite TP). Il s'agit des envois affranchis en guichet, en automate ou en ligne grâce à des timbres-poste ou des vignettes. Les envois affranchis par machine à affranchir ne sont pas concernés par ces évolutions. Les modifications de la gamme, qui interviendraient au 1<sup>er</sup> janvier 2015, seraient les suivantes :

- une modification des conditions d'utilisation des produits de la Lettre prioritaire internationale de manière à permettre l'envoi de marchandises, ce qui est aujourd'hui interdit par les conditions générales de vente de La Poste. Par ailleurs, l'épaisseur maximale des envois de cette gamme serait limitée à 3 cm ;
- l'insertion au catalogue du service universel d'une nouvelle offre appelée Lettre suivie internationale destinée à l'envoi de documents ou de marchandises ; elle pourrait faire l'objet d'un suivi en ligne à l'aide d'un numéro d'identification et serait disponible pour les envois de moins de 3 cm d'épaisseur et pesant jusqu'à 2 kg (jusqu'à 3 kg hors service universel) ;
- la suppression du Paquet International Grand Public (ordinaire et recommandé) au départ de France métropolitaine et des DOM. Il s'agit d'une offre destinée aux envois de marchandises, affranchie au moyen de timbres postes ou de vignettes. Cette offre permet aujourd'hui l'envoi de marchandises jusque 2 kg dans des conditions de format maximales relativement larges ( $L + l + h = 90$  cm avec  $L = 60$  cm). L'offre de paquet international Entreprises telle qu'elle existe aujourd'hui serait maintenue pour les affranchissements par machine.

### **IV. – Analyse de l'Autorité**

#### **IV. – 1. Contexte**

L'essentiel des modifications proposées par La Poste concerne la suppression du Paquet international grand public et la possibilité d'insérer des marchandises dans la gamme courrier international, dont l'épaisseur se voit limitée à 3 cm.

Ce projet s'inscrit dans la continuité d'un dossier présenté par La Poste le 14 février 2014 qui avait pour objet de modifier, au 1<sup>er</sup> janvier 2015, l'offre égrenée domestique de service universel :

- une modification de la gamme égrenée du courrier non recommandé pour permettre l'envoi de marchandises en limitant leur épaisseur à 3 cm<sup>1</sup> ;
- l'insertion au catalogue du service universel d'une nouvelle offre appelée Lettre suivie disponible pour les envois de moins de 3 cm d'épaisseur et pesant jusqu'à 2 kg (jusqu'à 3 kg hors service universel) ;

---

<sup>1</sup> La Lettre recommandée reste réservée aux envois de correspondance et n'est pas concernée par la limite d'épaisseur de 3 cm.

- la suppression de l'offre Mini Max, destinée aux envois de marchandises d'une épaisseur maximale de 2 cm et d'un poids de moins d'1 kg.

L'Autorité a rendu un avis favorable sur ces projets d'évolutions le 18 février 2014 et le ministre chargé des postes a donné explicitement son accord à ces évolutions. Elles entreront donc en application le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Ces modifications du service universel pour la gamme domestique étaient nécessaires du fait de l'absence d'offre de service universel pour l'envoi d'objets de faible valeur de plus de 2 cm d'épaisseur. L'adoption d'une tarification basée sur le poids et le format, en remplacement d'une tarification basée sur le poids et le contenu, a permis à la fois de simplifier la gamme et de permettre l'envoi dans les lettres de marchandises d'une épaisseur allant jusque 3 cm.

La question d'une offre abordable pour l'envoi de petits objets ne s'est pas posée pour les envois à l'international, les offres Paquet international grand public et Paquet international entreprise y répondent.

#### IV. – 2. Les motivations de La Poste

- *Simplification de la gamme*

L'intérêt principal des évolutions non tarifaires proposées par La Poste repose sur la simplification de la gamme internationale et sur sa mise en cohérence avec l'offre domestique au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Aussi, l'ensemble des offres TP domestiques et international reposerait sur une tarification fondée sur le poids et le format.

L'évolution proposée par La Poste apporte dès lors une simplification de l'ensemble de la gamme TP grâce à des offres domestiques et internationales construites selon une même logique.

- *Une optimisation des processus et une tarification davantage orientée vers les coûts*

Les évolutions envisagées par La Poste permettent la prise en compte dans la gamme et dans la tarification des envois du service universel des contraintes liées au format des objets. En effet, la limitation à 3 cm d'épaisseur correspond à une limite physique au-delà de laquelle le traitement des envois postaux est sensiblement plus coûteux.

En particulier, les envois de plus de 3 cm d'épaisseur ne peuvent pas être déposés dans les boîtes de collecte de rue, ce qui impose le recours au guichet des points de contact. Cette même limite de 3 cm correspond également au seuil maximal des machines de tri de La Poste. Au-delà de cette épaisseur, les envois doivent être triés à la main, ce qui génère une différence de coût importante.

La mise en place d'un effet de seuil tarifaire correspondant à une épaisseur de 3 cm permettrait de mieux refléter les coûts de traitement des différents objets en permettant aux expéditeurs d'envois de moins de trois centimètres d'épaisseur de bénéficier des tarifs de la gamme courrier et d'orienter les objets de plus de 3 cm vers un traitement « colis » plus adapté aux envois épais.

- *Evaluation économique*

Les évolutions proposées par La Poste pour la gamme internationale, en tenant compte de la baisse de tarif envisagée du Colissimo international et de la création d'une tranche de poids 0-500g entraîneraient une hausse du chiffre d'affaires de l'ordre de [...] millions d'euros sur une gamme en représentant [...] millions d'euros, soit 6,0 % en moyenne. Compte-tenu des coûts supplémentaires encourus par La Poste du fait de l'enrichissement de sa gamme, l'effet sur la marge est une augmentation de l'ordre de [...] millions d'euros. Cette marge est également mieux équilibrée, compte-tenu de la suppression de l'offre Paquet international, déficitaire à hauteur de [...] millions d'euros.

#### IV. – 3. L'effet pour les consommateurs

Les modifications de gamme entraînent pour les utilisateurs des transferts entre les différents produits de La Poste, résumés dans le tableau suivant :

Besoin des utilisateurs	Produit le moins onéreux dans la gamme actuelle	Produit le moins onéreux dans la gamme cible	
		< 3 cm	> 3 cm
<b>Document (ni suivi ni assurance)</b>	Lettre internationale	Lettre internationale	Lettre recommandée internationale
<b>Document (suivi sans assurance)</b>	Lettre internationale et étiquette de suivi	Lettre suivie internationale	Lettre recommandée internationale
<b>Marchandises (ni suivi ni assurance)</b>	Paquet international	Lettre internationale	Colissimo international
<b>Marchandises (suivi sans assurance)</b>	Paquet international et étiquette de suivi	Lettre suivie internationale	Colissimo international
<b>Marchandises (suivi avec assurance)</b>	Colissimo international	Colissimo international	Colissimo international

Ces transferts se traduisent selon les cas par des hausses ou des baisses de prix pour les utilisateurs.

- Les principaux bénéficiaires de ces transferts de gamme seraient les expéditeurs de marchandises de moins de 3 cm d'épaisseur qui pourraient utiliser la Lettre internationale, moins onéreuse que le Paquet international prioritaire. En outre, la très grande majorité des Colissimo international feront l'objet d'une baisse de tarif. Cela sera notamment le cas pour les envois de moins de 500 g, qui constituent l'essentiel des trafics colis vers l'international, et pour les envois à destination de la zone D actuelle grâce à la fusion avec la zone C. Cette baisse des tarifs représente en moyenne environ 10 % du prix des Colissimo international.

- En revanche, la suppression du Paquet international grand public amènera les utilisateurs à se reporter vers le Colissimo pour les envois de marchandises épaisses. Or, le Colissimo international, malgré la baisse tarifaire envisagée par La Poste, reste sensiblement plus onéreux que le Paquet international grand public. De même, les expéditeurs de documents épais devront se reporter vers la Lettre prioritaire internationale recommandée. Dans les deux cas, l'augmentation tarifaire sera néanmoins associée à une amélioration de la prestation via notamment l'inclusion d'un suivi et d'une assurance.

Cette hausse se limitera aux utilisateurs de la gamme dite TP. La Poste n'identifie pas parmi eux une catégorie ayant un usage régulier des offres d'envoi d'objets ou de documents épais à l'international. Les émetteurs réguliers à titre professionnels, disposent de leur côté le plus souvent d'une machine à affranchir pour leurs envois postaux, dont les colis ou documents épais à destination de l'étranger. Or, les évolutions envisagées par La Poste ne concernent pas les envois affranchis par machine.

La hausse tarifaire induite par les évolutions proposées par La Poste a donc vocation à concerner des expéditeurs occasionnels tels que les ménages ou les petits professionnels dont l'activité ne justifie pas la location d'une machine à affranchir. Bien que l'augmentation soit sensible, l'impact sur les utilisateurs pris de façon individuelle sera donc limité.

#### **IV. – Conclusion**

Au regard de l'analyse précédente, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes rend un avis favorable à cette modification du catalogue des prestations relevant du service universel portant sur des envois égrenés internationaux de la gamme TP sous réserve que La Poste présente un dossier de modification tarifaire pour les baisses de tarifs proposées au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Si cette évolution devait être étendue aux envois affranchis par machine, notamment en ce qui concerne la suppression du Paquet prioritaire international, il serait indispensable qu'une concertation soit engagée auparavant par La Poste compte-tenu des effets d'une telle évolution sur les utilisateurs professionnels envoyant des marchandises à l'étranger. Une étude d'impact préalable serait donc indispensable avant d'envisager pour la gamme hors TP des modifications comparables à celles proposées par la gamme TP.

Il serait par ailleurs souhaitable que la mise en œuvre de cette modification du catalogue s'accompagne d'une meilleure information des utilisateurs sur la qualité des envois transfrontières et notamment sur la qualité du Colissimo international que les utilisateurs seront amenés de façon croissante à utiliser au regard des transferts de gamme. Une telle publication serait par ailleurs cohérente avec la feuille de route de la Commission européenne pour l'achèvement du marché unique de la livraison de colis publiée le 16 décembre 2013 qui prévoit une évaluation annuelle des normes de qualité de service des envois transfrontières.

Le présent avis sera transmis au ministre chargé des postes. Le directeur général de l'Autorité est chargé de le notifier à La Poste.

Fait à Paris, le 10 juin 2014

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

[...] Passages relevant des secrets protégés par la loi