

Avis n° 2014-0683
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 Outre-Mer 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 l’article R. 1-1-10 ;

Vu l’avis n° 2014-0193 de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 18 février 2014 relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal

Vu la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal, telles que proposées à la date du 1^{er} mars 2014 ;

Vu le dossier présentant les évolutions relatives à l’offre de service universel, transmis par La Poste le 28 mai 2014 ;

Après en avoir délibéré le 10 juin 2014,

I. – Cadre juridique

L’article L. 1 du code des postes et des communications électroniques dispose que « *le service universel postal comprend des offres de services nationaux et transfrontières d’envois postaux d’un poids inférieur à 2 kilogrammes* ».

En outre, l’article R. 1-1-10 du code des postes et des communications électroniques 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 ».

II. – Rappel des modifications du catalogue du service universel de La Poste au 1^{er} janvier 2015 sur la gamme nationale

L'Autorité a rendu un avis favorable le 18 février 2014 à un projet d'évolution de la gamme d'envoi national métropole au 1^{er} janvier 2015. Ces évolutions sont :

- une modification des conditions d'utilisation des produits de la gamme égrenée du courrier ne faisant pas l'objet de formalités de dépôt ou de distribution (Lettre prioritaire, Lettre verte et Ecopli), de manière à permettre l'envoi de marchandises et pas seulement de correspondances, 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 sera limitée à 3 centimètres ;
- l'insertion au catalogue du service universel d'une nouvelle offre appelée Lettre suivie ; elle pourra faire l'objet d'un suivi en ligne à l'aide d'un numéro d'identification (flashage au dépôt, lors de la concentration, lors du tri, au départ de la tournée de distribution et, le cas échéant, en retour de distribution si l'envoi n'a pas pu être distribué) ; elle pourra être affranchie en guichet, en automate ou en ligne ; elle sera disponible pour les envois de moins de 3 centimètres d'épaisseur et pesant jusqu'à 2 kilogrammes (disponible jusqu'à 3 kilogrammes hors service universel) ;
- la suppression de l'offre Mini Max, destinée aux envois de marchandises d'une épaisseur maximale de 2 centimètres et d'un poids de moins d'1 kilogramme.

En cas de perte ou d'avarie, le régime de responsabilité applicable aux envois de correspondances et aux envois de marchandises n'est pas le même (indemnisation limitée à deux fois le montant d'affranchissement pour les envois de correspondance ordinaires, trois fois le montant de l'affranchissement pour les envois suivis et 23 euros du kilogramme pour les marchandises). La Poste appliquera à ses clients le régime de responsabilité le plus avantageux pour eux, qu'il s'agisse d'un document ou d'une marchandise.

III. – Les modifications du catalogue du service universel envisagées par La Poste sur la gamme Outre-Mer

La Poste envisage des évolutions sur les offres Outre-Mer comparables à celles réalisées sur les offres nationales métropole :

- les envois égrenés réalisés par des clients particuliers ou des entreprises bénéficieraient d'un tarif identique pour les envois de documents et de marchandises jusqu'à 3 centimètres d'épaisseur. Au-delà, les clients devraient se reporter vers la gamme Colissimo Outre-Mer ;
- une nouvelle offre appelée Lettre suivie Outre-Mer pouvant contenir marchandise ou correspondance et dont la limite d'épaisseur serait également limitée à 3 centimètres serait insérée au catalogue du service universel en affranchissement sec (sans emballage) pour des envois jusqu'à 2 kilogrammes ;

- les clients utilisant les offres Mini Max Outre-Mer (relevant du service universel) et Lettre Max Outre-Mer (hors service universel) pourraient désormais utiliser les offres Lettre (acceptant les marchandises). Les offres Mini Max Outre-Mer et Lettre Max Outre-Mer seraient supprimées ;
- un régime de responsabilité reprenant le plafond d'indemnisation le plus favorable au client serait appliqué, selon la tranche de poids de l'envoi et sa nature (document ou marchandise) ;
- la Lettre recommandée et la Valeur Déclarée ne seront pas concernées par ces évolutions.

Des caractéristiques spécifiques de l'Outre-Mer nécessitent quelques aménagements par rapport aux évolutions prévues sur la gamme nationale métropole :

- en raison de contraintes douanières et logistiques, La Poste demandera aux clients de joindre un document de déclaration douanière (CN 23) sur les envois contenant de la marchandise à destination de l'Outre-Mer. Ce document permettra de faciliter la mise en place d'un processus adapté à ce contenu ;
- le service de suivi proposé sur la Lettre Suivie sera disponible au départ de l'Outre-Mer Zone 1. En revanche, il ne pourra être proposé sur les envois à destination de l'Outre-Mer Zone 2 en raison de problématiques techniques d'interconnexion entre La Poste et les opérateurs postaux locaux.

IV. – Analyse de l'Autorité

Contexte

Ce projet s'inscrit dans la continuité du dossier présenté par La Poste le 14 février 2014 qui avait pour objet de modifier, au 1^{er} janvier 2015, le catalogue du service universel et sur lequel l'Autorité a rendu un avis favorable le 18 février 2014.

Simplification de la gamme

Les évolutions non tarifaires proposées par La Poste conduisent à une simplification de la gamme Outre-Mer avec une tarification fondée sur le poids et le format, et non pas sur le contenu.

Elles permettent de disposer de gammes Outre-Mer et nationale métropole cohérentes au 1^{er} janvier 2015. Les offres égrenées de La Poste dans leur ensemble seraient simplifiées car les gammes Outre-Mer et domestiques seraient construites selon la même logique.

Un enrichissement de l'offre de service universel

Comme pour la gamme domestique, La Poste prévoit d'insérer une Lettre suivie Outre-Mer au sein du service universel. Le produit aurait les mêmes caractéristiques que celui qui sera créé pour les envois métropolitains : il concernera aussi bien des envois de marchandises que des envois de correspondance, et sera limité à 3 centimètres d'épaisseur et à 2 kilogrammes au sein du service universel.

Effets sur les consommateurs

Actuellement, les tarifs des produits de la gamme Courrier à destination de l'Outre-Mer sont construits en ajoutant un complément d'affranchissement au tarif métropolitain pour les envois de plus de 20 grammes. Ce montant ne serait pas modifié par le présent dossier.

Les effets tarifaires de ce dossier seraient sensiblement les mêmes que ceux du dossier relatif à l'offre métropole : une hausse importante pour les utilisateurs passant de l'offre « Lettre » à l'offre « Colissimo » contrebalancée par une baisse importante pour les utilisateurs passant de l'offre « Colissimo » à l'offre « Lettre ».

IV. – Conclusion

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, au regard des informations communiquées par La Poste, rend un avis favorable à cette modification du catalogue des prestations relevant du service universel portant sur des envois égrenés, qui constitue une modernisation de l'offre de service universel.

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