

**Avis n°2017-1517**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 19 décembre 2017**  
**relatif à une modification du catalogue des prestations 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. 1, R. 1 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> janvier 2017 ;  
Vu le dossier présentant les évolutions relatives à l'offre de service universel, transmis par La Poste le 11 décembre 2017 ;  
Après en avoir délibéré le 19 décembre 2017,

**I. – La procédure de modification du catalogue du service universel**

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* ».

En application de ces dispositions, La Poste, prestataire du service universel postal, a présenté un projet de modification du catalogue des offres du service universel postal, parvenu à l'Autorité le 11 décembre 2017 portant sur différentes évolutions de la gamme égrenée du service universel pour une mise en œuvre au 1<sup>er</sup> mars 2018.

## II. Les modifications du catalogue du service universel envisagées par La Poste

Le dossier transmis par La Poste propose trois évolutions de la gamme de service universel :

- La création d'une option de suivi sur les envois égrenés domestiques ordinaires sous la forme de vignettes devant être collés sur les envois
- l'intégration au sein du service universel de l'option existante de suivi associée aux envois ordinaires égrenés internationaux hors TP, également sous la forme de vignettes autocollantes ;
- La suppression de l'offre « sac M » destinés aux envois vers l'international de plis de marketing direct ou de catalogues.

### III. – Analyse de l'Autorité

- *Sur la création d'une option de suivi sur les envois égrenés ordinaires*

La Poste propose la création d'un nouveau service au sein du service universel correspondant à une option de suivi pour les envois égrenés ordinaires (Lettre prioritaire, Lettre verte ou Ecopli) utilisés notamment par les particuliers et les petits professionnels.

Ce service sera disponible via l'achat de vignettes autocollantes comportant un code à barre et un numéro de suivi à apposer sur l'envoi. Ces vignettes seront vendues à l'unité, par carnet de 12 ou par lot de 100 selon les modalités de commercialisation des produits égrenés existants du service universel (points de contact, montimbreenligne...). Cette option sera facturée 40 centimes quelle que soit la quantité achetée.

La gamme existante du service universel ne sera pas modifiée par cette évolution. En particulier, la Lettre suivie en J+2 créée en 2015 et pour laquelle le numéro de suivi est directement intégré dans l'étiquette d'affranchissement délivrée par automate sera maintenue. Le tarif de La lettre verte associée à l'option de suivi sera par ailleurs identique à celui de la Lettre suivie.

La proposition de modification apportée par La Poste conduira à élargir la gamme existante de services proposée aux consommateurs au titre du service universel. L'ajout d'une option de suivi est particulièrement intéressant pour les expéditeurs ayant besoin de savoir à quel moment leur envoi a été distribué. Ce nouveau service présente en particulier une utilité pour les e-commerçants de petite taille amenés à utiliser les services du courrier pour les envois de marchandises de moins de 3 centimètres d'épaisseur et qui souhaitent proposer un envoi avec suivi à leurs clients.

- *L'intégration au sein du service universel de l'option existante de suivi associée aux envois ordinaires égrenés internationaux hors TP*

Le catalogue du service universel comprend aujourd'hui l'offre « Lettre international » ainsi que l'offre « Paquet international ». Cette dernière est notamment utilisée par les e-commerçants pour leurs envois vers l'étranger.

L'option de suivi pour les envois hors TP internationaux existe actuellement hors du service universel. Or, le suivi pour les envois internationaux apparaît comme complémentaire de ces offres et notamment du « Petit paquet ». En effet, la demande d'information sur l'acheminement des envois qui émane des e-acheteurs est d'autant plus importante que les envois traversent les frontières.

Le fait que le catalogue du service universel comprenne à l'avenir ces services complémentaires apparaît ainsi opportun en fournissant un cadre unifié. Les principes du service universel auront vocation à s'appliquer pour ces services, notamment en termes d'accessibilité et de tarifs.

- *La suppression de l'offre "sac M"*

Le « Sac M » est une offre inscrite au catalogue du service universel pour l'envoi de plis de marketing direct ou de catalogues à l'international sous forme de sacs de 2 à 25 kilogrammes. Les objets expédiés dans le sac M doivent être homogènes. Cette offre n'inclut aucune option ; en particulier, elle ne comporte pas de service de suivi.

L'évolution des tarifs du Colissimo international fait que ce dernier est désormais souvent moins onéreux que le Sac M pour de nombreuses destinations alors que le Colissimo international permet des envois dans un contenant plus adapté que le sac et est associé à différents services tels que le suivi ou la remise contre signature.

De fait, les trafics de sacs M ont chuté de façon importante jusqu'à ne plus exister autrement que de façon théorique dans l'offre de La Poste (seulement 2 000 dépôts en 2016 et aucun dépôt à ce jour en 2017).

La suppression du sac M ne semble donc pas de nature à porter atteinte aux besoins des utilisateurs de services postaux. Elle permettra par ailleurs de simplifier l'offre de La Poste.

L'Autorité relève toutefois que la suppression du Sac M pourrait amener une augmentation tarifaire substantielle pour certaines destinations en dehors de l'Europe. Bien que cette situation n'existe pas aujourd'hui, l'Autorité prend note de l'engagement de La Poste de construire le cas échéant une offre sur mesure adaptée à leurs besoins (contenant rigide assurant une meilleure protection, indemnisation en cas de perte ou d'avarie, suivi en option...).

#### **IV. – Conclusion**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes rend un avis favorable à ces modifications du catalogue des prestations relevant du service universel.

Le présent avis sera transmis au ministre chargé des postes et notifié à La Poste.

Fait à Paris, le 19 décembre 2017

Le membre du collège présidant la séance,  
par intérim du Président de l'Autorité

Jacques STERN