

Avis n° 2020-0789
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 28 juillet 2020
relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal

AVERTISSEMENT

Le présent document est un document non-confidentiel.
Les données et informations protégées par la loi sont présentées
de la manière suivante : [SDA]

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après l'« Arcep » ou l'« Autorité »)

Vu la directive 97/67/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil 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 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), et notamment ses articles L. 1, R. 1, R. 1-1-10 ;

Vu la décision n° 2017-1252 de l'Autorité en date du 26 octobre 2017 relative aux caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal sur la période 2019-2022 ;

Vu l'avis n°2020-0767 de l'Autorité en date du 23 juillet 2020 relatif aux offres d'envoi de courrier et de colis métropole, outre-mer et internationales relevant du service universel postal ;

Vu la liste des offres de La Poste relevant du service universel postal, telles que proposées à la date du 27 octobre 2020 ;

Vu le dossier présentant les évolutions relatives à l'offre de service universel, transmis par La Poste le 30 juin 2020 ;

Vu les autres pièces du dossier,

Après en avoir délibéré le 28 juillet 2020,

1 La procédure de modification du catalogue du service universel postal

L'article L. 1 du CPCE 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 CPCE précise que « *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, transmis à l'Autorité le 30 juin 2020 portant sur différentes évolutions de la gamme égrenée du service universel pour une mise en œuvre au 27 octobre 2020.

2 Les modifications du catalogue du service universel envisagées par La Poste

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

- l'enrichissement de l'offre Lettre en ligne afin de la rendre plus attractive pour les utilisateurs et la simplification du parcours en ligne pour y accéder ;
- la modification de la structure tarifaire de cette offre pour la rendre plus claire et lisible pour les utilisateurs et la baisse de ses tarifs afin d'en accroître l'attractivité.

3 Analyse de l'Autorité

3.1 Sur l'évolution des caractéristiques de l'offre

- **L'offre Lettre en ligne actuelle**

La Lettre en ligne est une offre d'envois de courrier égrenés national et international, destinée aux particuliers et aux petits professionnels et figurant au catalogue du service universel. Cette offre consiste à distribuer au format papier un courrier remis à La Poste au format électronique. L'expéditeur peut, au choix, déposer sur le site internet de La Poste un document qu'il a lui-même rédigé ou utiliser un des modèles de courrier mis à disposition. Le courrier est ensuite imprimé, mis sous pli et affranchi par La Poste puis traité et distribué comme une Lettre prioritaire traditionnelle. Actuellement, l'envoi est pris en charge le jour même s'il est déposé avant 19h00 sur le site internet de La Poste.

- **Les évolutions envisagées**

La Poste propose d'apporter plusieurs améliorations à l'offre actuelle :

- la mise en place d'un modèle « brouillon » permettant à l'utilisateur de démarrer la rédaction de sa lettre, d'y revenir à tout moment et d'en différer la finalisation ;
- la possibilité de programmer l'envoi d'un courrier jusqu'à trois mois à l'avance ;
- l'accès à plus de 200 modèles de lettres rédigées par un réseau d'avocats partenaires ;
- une extension du nombre maximum de pages autorisées, qui passerait de huit à soixante pages ;
- la possibilité d'ajouter une option de suivi.

Malgré les avantages que peut présenter ce service (une heure limite de dépôt plus tardive que lors du dépôt en boîte jaune pour une distribution le lendemain, sans avoir besoin de se déplacer, d'acheter timbres et enveloppes ou encore de disposer d'une imprimante), il reste aujourd'hui très

peu utilisé¹. La Poste souligne que les évolutions proposées contribueraient à rendre son utilisation plus simple et plus pratique pour les utilisateurs et pourraient ainsi rendre ce service plus attractif.

Par ailleurs, la simplification du parcours permettant d'accéder à cette offre en ligne ainsi que les développements visant à la rendre accessible sur mobile et tablette vont également dans ce sens.

3.2 Sur l'évolution de la structure tarifaire de l'offre

La tarification actuelle de la Lettre en ligne dépend de plusieurs éléments (l'impression en couleur ou non, en recto-verso ou non, la présence ou non d'une page porte adresse, le nombre de pages) qui complexifient l'estimation du coût pour l'utilisateur. Un simulateur de tarifs est proposé pour évaluer le tarif applicable.

La nouvelle tarification envisagée est structurée ainsi :

- le tarif de base serait proposé en fonction du nombre de feuilles contenues dans le courrier (quatre formats sont envisagés) et pour une impression en noir et blanc ;
- l'impression en couleur serait traitée comme une option choisie par l'utilisateur : le tarif de l'option couleur serait là aussi fonction du nombre de feuilles contenues dans le courrier ;
- l'impression en recto ou recto-verso n'aurait aucune incidence sur le tarif.

L'évolution tarifaire implique une baisse des prix payés par les clients. Par exemple, pour un envoi de 1 à 6 pages recto-verso en France, la grille actuelle prévoit 12 tarifs étagés de 1,40 € à 4,37 €, alors que la grille envisagée prévoit un seul tarif à 1,39 € pour les particuliers et 1,29 € pour les professionnels.

Le tableau ci-dessous présente la grille tarifaire de la nouvelle gamme par rapport aux offres physique et à la lettre en ligne actuelle :

Nombre de pages (1 feuille = 2 pages)	Poids	Tarifs Lettre prioritaire physique (euros)	Tarif Lettre en ligne actuelle (euros)	Tarif Lettre en ligne renouvelée, client Particulier, N&B (euros)
			(N&B, R/V, sans page porte-adresse)	
1	<20g	1,16	1,40	1,39
2			2,06	
3			2,49	
4			2,91	
5			3,34	
6			3,76	
7	< 50 g	2,32	4,80	2,70
8			5,21	
9 à 14				
15 à 34	< 100 g			5,50
35 à 60	< 250g	4,64		7,00
	< 500 g	6,96		
	< 3000 g	9,28		

La grille tarifaire est donc simplifiée et plus proche des tarifs des envois physiques.

¹ En 2019, la Lettre en ligne a représenté un chiffre d'affaires de [SDA] pour un volume de [SDA] envois.

La perte de chiffre d'affaires pour les envois jusqu'à 8 pages, conséquence directe de la baisse des tarifs pour ces catégories, a vocation à être compensée dans les années à venir par la nouvelle offre proposée, permettant des envois jusqu'à 60 pages ou 30 feuilles.

La Poste a connu une augmentation des volumes de l'offre de lettre en ligne de plus de 10 % par an entre 2017 et 2019. Pour 2020, la crise sanitaire semble avoir accentué l'attractivité de cette gamme par rapport aux prévisions initiales (qui étaient de +9 % par rapport 2019), avec une croissance sur les mois de mars à mai 2020 de 164 % par rapport aux mêmes mois de l'année 2019.

Compatibilité avec l'encadrement pluriannuel tarifaire du service universel

Les tarifs prévus respectent bien les augmentations tarifaires autorisées dans le cadre du *price cap* tant pour 2020 que pour 2021 (tarifs 2021 identiques à ceux applicables à partir du 27 octobre 2020).

En effet, dans le cadre du contrôle du *price cap*², La Poste avait remis à l'Autorité sa nouvelle offre tarifaire pour 2021 sans inclure les modifications de l'offre précédemment décrites.

Par conséquent, La Poste a depuis transmis à l'Arcep un nouveau document comprenant cette offre, le trafic et le chiffre d'affaires attendus pour 2020 et 2021 pour l'ensemble de la gamme lettre en ligne.

Les volumes concernés étant marginaux (en 2019 environ [SDA] courriers, soit [SDA] % des volumes d'envois physiques de lettre prioritaire qui s'élèvent à [SDA] millions), l'impact des évolutions tarifaires de la lettre en ligne sur la consommation de *price cap* en 2020 serait non-significatif. Pour 2021, l'augmentation des tarifs de la gamme lettre prioritaire à laquelle appartient la lettre en ligne se maintient à +9,2 %. Il a été constaté que le plafond d'augmentation de 5 % permis pour 2021 dans le cadre du *price cap* serait bien respecté.

4 Conclusion

L'Autorité rend un avis favorable à ces modifications du catalogue des prestations relevant du service universel postal.

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

Fait à Paris, le 28 juillet 2020

Le Président

Sébastien SORIANO

² cf. avis n° 2020-0767 de l'Arcep en date du 23 juillet 2020 sur le dossier tarifaire de La Poste reçu le 26 juin 2020 relatif aux offres d'envoi de courrier et de colis métropole, outre-mer et internationales relevant du service universel postal.