

**Avis n° 2022-2441**  
**de l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes**  
**et de la distribution de la presse**  
**en date du 6 décembre 2022**  
**relatif à une évolution du service Lettre en Ligne du catalogue des prestations du**  
**service universel postal**

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, L. 5-2, R. 1 et R. 1-1-10 ;

Vu le dossier non tarifaire transmis par La Poste pour avis par courrier enregistré à l’Arcep le 31 octobre 2022, présentant les évolutions non tarifaires envisagées par La Poste au 1<sup>er</sup> janvier 2023 et relatives au service Lettre en Ligne relevant du service universel postal ;

Après en avoir délibéré le 6 décembre 2022,

## **1 Contexte**

### **1.1 Cadre juridique**

L’article R. 1-1-10 du CPCE dispose que « *La Poste [prestataire du service universel postal] transmet simultanément au ministre chargé des postes et à l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse 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, des postes et de la distribution de la presse 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* ».

### **1.2 Mise en place de la nouvelle gamme courrier au 1<sup>er</sup> janvier 2023**

Dans un contexte de baisse continue des volumes de courrier et de déséquilibre financier du service universel postal (ci-après « SUP »), La Poste a fait évoluer sa gamme d’offres relevant du SUP

(« nouvelle gamme courrier »). Ces évolutions, qui ont fait l'objet de deux avis de l'Arcep en juin et juillet 2022<sup>1</sup>, seront effectives à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

En particulier, s'agissant de la gamme à J+1 (acheminement le lendemain), ces évolutions prévoient la suppression de la Lettre prioritaire. L'offre de « Lettre en ligne » (qui consiste à distribuer au format papier un courrier remis à La Poste au format électronique, à partir du site internet de La Poste) devient ainsi la seule modalité mobilisable pour les envois urgents du SUP.

Dans le cadre du déploiement de cette nouvelle gamme courrier, La Poste souhaite proposer des évolutions de cette offre « Lettre en ligne ». Ainsi, par un courrier enregistré à l'Autorité le 31 octobre 2022, La Poste a transmis pour avis un dossier présentant les modifications non tarifaires envisagées pour l'offre « Lettre en ligne », qui sont prévues pour le premier trimestre 2023.

## 2 Présentation des évolutions envisagées par La Poste

Les propositions d'évolutions de La Poste **ne concernent pas les caractéristiques principales de l'offre**. Seules des modifications d'ordre non tarifaires ont été transmises ; La Poste indique que les tarifs applicables sont ceux de l'offre « Lettre en ligne ».

### 2.1 Changement de nom de l'offre

La Poste propose de **changer l'appellation commerciale de l'offre en « e-lettre rouge »** au 1<sup>er</sup> janvier 2023 afin de « *faciliter la lisibilité et le repérage du service* ».

Elle précise par ailleurs que l'ancien nom continuera à être utilisé le temps « *d'orienter vers la e-lettre rouge les clients qui sont familiers du nom « Lettre en Ligne »* », et qu'elle « *poursuivra ses actions de communication de sorte à accompagner le changement de nom* ».

### 2.2 Élargissement de l'accès à l'offre aux bureaux de poste

Dans le dossier transmis, La Poste indique « *souhaiter compléter le parcours digital par une accessibilité en bureau de poste pour mieux accompagner des Français dans l'envoi d'une « Lettre en ligne », via :*

- *le smartphone des chargés de clientèle en bureaux de poste (Smarteo), qui proposera cette fonctionnalité à partir du 1er janvier 2023 ;*
- *puis sur les automates d'affranchissement de nouvelle génération en bureaux de poste, la totalité de ces automates proposant cette fonctionnalité entre le 13 février 2023 et fin mars 2023 (durée du déploiement) ».*

Dans le premier cas, le chargé de clientèle scanne le document au moyen de son *smartphone*. Dans le second cas, c'est le client lui-même qui scanne le document, directement via l'automate. De la même manière que pour l'offre « Lettre en Ligne » existante, l'impression couleur est en option, ainsi que le suivi. En revanche, les envois à l'international ne peuvent être réalisés que sur automate.

---

<sup>1</sup> Avis n° 2022-1139 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 2 juin 2022 relatif à une modification du catalogue des prestations du service universel postal

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/22-1139.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/22-1139.pdf)

Avis n° 2022-1457 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 12 juillet 2022 sur le dossier tarifaire de La Poste reçu le 24 juin 2022 relatif aux offres d'envoi de courrier et de colis métropole, outre-mer et internationales relevant du service universel postal

[https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/22-1457.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/22-1457.pdf)

Enfin, comme indiqué *supra*, les tarifs applicables sont ceux de la « Lettre en Ligne », avec une grille tarifaire dépendant du nombre de feuilles à envoyer, à l'exception du dernier « format » 18 à 30 feuilles qui n'est pas disponible pour les *smartphones* et les automates.

### 3 Analyse de l'Autorité

#### 3.1 Clarté, lisibilité de la gamme et information de l'utilisateur

L'Autorité **prend acte du changement de nom de l'offre** « Lettre en Ligne » en « e-lettre rouge » et insiste sur la **nécessité d'accompagner convenablement les utilisateurs finals dans le changement de nom**, en particulier dans la mesure où il s'agit de la seule offre restante de la gamme J+1 du SUP.

En outre, à titre de rappel, l'Autorité avait indiqué dans l'avis n° 2022-1139 susmentionné que :

*« il [apparaissait] indispensable que La Poste mette en place un dispositif d'information des utilisateurs adapté afin de permettre à ces derniers de connaître et de comprendre les évolutions de la gamme et d'opter pour les offres les plus appropriées à leurs besoins. Cette information aux utilisateurs, claire, lisible, visible et détaillée, devra notamment concerner (...) les modalités d'utilisation de la Lettre en ligne, qui sera l'unique offre de service universel assurant les envois urgents nécessitant une distribution en J+1 ».*

#### 3.2 Accessibilité et qualité de l'offre

Actuellement, l'offre « Lettre en Ligne » n'est accessible que depuis le site internet de La Poste. Avec la suppression de la Lettre prioritaire du catalogue du SUP, l'Autorité note que **l'élargissement de l'accessibilité de la « Lettre en ligne » aux bureaux de poste est une évolution bienvenue en ce qu'elle permet aux utilisateurs qui auraient besoin d'un accompagnement ou qui ne disposeraient pas d'un accès Internet d'avoir accès à une solution pour les envois urgents.**

L'Autorité avait en effet indiqué, dans son avis n° 2022-1139 précité, s'agissant des offres « physiques », que « [c]ompte-tenu de l'importance de garantir l'accessibilité de l'ensemble des offres du service universel, et ce sur tout le territoire, l'Autorité estime qu'il est indispensable de veiller à ce que l'intégralité des offres de courrier relevant du service universel postal soient bien accessibles via les différents canaux de vente éligibles de façon équivalente (disponibilité au guichet des bureaux de poste et des points partenaires, en automate et dans les autres points de vente) ».

Si l'élargissement de l'accessibilité de la « Lettre en ligne » aux bureaux de poste envisagée par La Poste s'inscrit dans cette logique, le format « 18 à 30 feuilles » ne sera pas, *a minima* dans un premier temps, disponible sur ce nouveau canal. **L'Autorité invite ainsi La Poste à veiller attentivement à l'éventuelle évolution des besoins des utilisateurs et le cas échéant, à adapter son offre.** La Poste pourrait **tenir l'Arcep informée de ces éventuelles évolutions dans le cadre des retours d'expérience périodiques sur la mise en place de la nouvelle gamme courrier**, demandés par l'Autorité dans l'avis n° 2022-1139 précité.

Enfin, afin d'assurer une qualité du document scanné acceptable pour un envoi, en particulier en ce qui concerne le canal des *smartphones* des chargés de clientèle, **l'Autorité insiste sur le besoin de formation de ces chargés de clientèle.**

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

Fait à Paris, le 6 décembre 2022,

La Présidente

Laure de La Raudière