

Avis n° 2023-0358
de l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 14 février 2023
relatif à la mise en place par La Poste du Timbre digital dans le cadre 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, R. 1-1-3 et R. 1-1-10 ;

Vu le dossier non tarifaire transmis par La Poste pour avis par courrier enregistré à l’Arcep le 20 janvier 2023, présentant les évolutions non tarifaires envisagées par La Poste et relatives à l’accès à l’offre Lettre verte relevant du service universel postal ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 14 février 2023,

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* ».

L’article R. 1-1-3 du CPCE dispose, quant à lui, que « *[l]es envois de correspondance, autres que les envois en nombre, confiés au prestataire du service universel sont payés par l’expéditeur au moyen de timbres ou de vignettes d’affranchissement. Tout autre moyen de paiement est défini contractuellement entre le prestataire du service universel et l’usager. En cas d’insuffisance*

d'affranchissement, les envois postaux sont délivrés au destinataire sous réserve qu'il verse un complément d'affranchissement. A défaut, les envois sont renvoyés à l'expéditeur. ».

1.2 Mise en place de la nouvelle gamme courrier au 1^{er} 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 2022¹, sont effectives depuis le 1^{er} janvier 2023.

Dans le cadre du déploiement de cette nouvelle gamme courrier, La Poste souhaite proposer des évolutions de l'accès à l'offre « Lettre verte » par le biais d'un nouveau service nommé « Timbre digital ». Ainsi, par un courrier enregistré à l'Autorité le 20 janvier 2023, La Poste a transmis pour avis un dossier présentant les modifications non tarifaires envisagées pour le service « Timbre digital », qui sont prévues pour le second trimestre 2023, à la suite d'une phase de test ouverte à un panel de clients volontaires qui débutera en mars 2023.

2 Présentation des évolutions envisagées par La Poste

Les propositions d'évolution de La Poste concernent **l'ajout d'un nouveau mode d'affranchissement de la Lettre verte**, nommé « Timbre digital », pour la tranche de poids 0-20 grammes.

Seules des modifications d'ordre non tarifaire ont été transmises ; La Poste précise que les tarifs ainsi que les délais d'acheminement applicables sont ceux de l'offre « Lettre verte », à savoir 1,16 €² et J+3.

Dans le dossier transmis, La Poste indique que *« le service [...] vise notamment à faciliter l'envoi de correspondances administratives ordinaires, en proposant aux clients particuliers d'affranchir leurs courriers sans avoir à recourir à un timbre classique Lettre Verte, mais par l'apposition d'un code alphanumérique, nommé « timbre digital », à la place du timbre à coller ».*

Pour ce faire, le client devra se rendre, **depuis l'application mobile La Poste, sur son compte** afin de choisir le service « Timbre digital ». Une fois l'affranchissement réglé, il recevra sur l'application un **code alphanumérique de 8 caractères, valable 8 jours**, qu'il devra **recopier sur son pli** en haut à droite, à la place du timbre. Il pourra alors poster son courrier dans une boîte à lettre.

Le code alphanumérique sera ensuite **traité et validé**, dans les machines de traitement et de distribution en PIC et PPDC³, grâce à l'implantation dans ces dernières de ce que La Poste décrit comme *« une intelligence artificielle »*⁴.

¹ 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

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

² Tarif en vigueur au 10 février 2023

³ Respectivement plateformes industrielles du courrier (PIC) et plateformes de préparation et de distribution du courrier (PPDC)

⁴ Cette intelligence artificielle suit des phases de test depuis 2022 afin d'apprendre à reconnaître le code écrit sur l'enveloppe.

3 Analyse de l'Autorité

A titre liminaire, l'Autorité s'interroge sur l'emploi de l'anglicisme « digital » dans le nom de ce nouveau service alors que l'adjectif « numérique » semblerait plus approprié en langue française⁵.

3.1 Communication auprès des usagers

L'Autorité s'inquiète du lancement de ce nouveau service dans un calendrier aussi rapproché du lancement de la nouvelle gamme courrier. En effet, la suppression de la « Lettre prioritaire », et le relancement de la « e-Lettre rouge » dans la gamme J+1 du SUP, a donné lieu à de nombreuses incompréhensions. Elle a notamment été interprétée par certains comme l'annonce de la disparition de la distribution du courrier physique.

Dans un contexte où une partie de la population ne maîtrise que partiellement, voire pas du tout, les outils numériques, La Poste doit s'assurer que l'introduction du « Timbre digital » ne soit pas interprétée comme l'annonce de la disparition du timbre physique de l'offre « Lettre verte ». Ainsi, l'Autorité **invite La Poste à s'interroger sur un tel calendrier pour le lancement de ce nouveau service.**

En tout état de cause, l'Autorité insiste sur la nécessité de mettre en place, par La Poste, **une communication à destination des utilisateurs du SUP clarifiant que le « Timbre digital » n'est qu'un mode d'affranchissement complémentaire par rapport au timbre physique de l'offre « Lettre verte » et réaffirmant la disponibilité des timbres physiques dans le réseau des points de vente.**

3.2 Accessibilité du service Timbre digital

La Poste indique « [qu'] *en quelques clics et en suivant un parcours dans l'application [mobile] La Poste, le client peut facilement affranchir son courrier sans d'autres outils que son smartphone et un stylo* » permettant, ainsi, à ses clients « *de disposer d'un accès complémentaire à la Lettre Verte* » et « *de gagner du temps et du confort d'usage.* ».

L'Autorité **regrette la restriction de l'accès à ce service à la seule application mobile de La Poste, excluant son site internet**, qui aurait élargi l'accès au service à l'ordinateur.

En tout état de cause, l'Autorité **insiste sur l'importance de proposer un parcours d'achat ergonomique** du Timbre digital, en prenant notamment en compte les retours des utilisateurs de la phase de test, afin que le service soit accessible au plus grand nombre.

3.3 Traitement des réclamations

La Poste indique, qu'en cas de code non valide⁶, « *le pli traité est soumis au « montant fixe de traitement » via le même processus que la Lettre verte : le destinataire doit régler le tarif du timbre + le montant fixe de traitement* »⁷.

Cependant, aucune information n'est précisée sur les modalités et conditions de dédommagement en cas d'erreur de reconnaissance par les machines de traitement et de distribution.

⁵ <https://www.academie-francaise.fr/digital>

⁶ Code non reconnu dans la base des codes valables et en cours de validité

⁷ Si l'envoi est refusé par le destinataire, le pli sera retourné à l'expéditeur ou réexpédié au service courrier de Libourne.

L'Autorité considère ainsi indispensable, d'une part, la **clarification des informations afférentes aux modalités et conditions de dédommagement en cas d'erreur avérée de reconnaissance par les machines de traitement, et d'autre part, un suivi des éventuelles réclamations liées.**

Par ailleurs, l'Autorité **rappelle la nécessité de la disponibilité et de l'accessibilité des conditions générales de vente.** En effet, en application de l'article R. 1-1-3 susvisé, le « Timbre digital » est considéré comme un moyen de paiement pour l'envoi de correspondance. Il doit être ainsi « *défini contractuellement entre le prestataire du service universel et l'utilisateur* ».

L'Autorité souligne que **l'ajout d'un contrôle humain, a minima durant la phase de test, des codes détectés comme erronés par les machines de traitement et de distribution** pourrait apporter à la qualité du service proposé. L'Autorité considère également un tel contrôle opportun afin d'éviter aux usagers concernés par ces erreurs de devoir effectuer un parcours de réclamation.

3.4 Capitalisation sur le bilan de la phase de test

Dans le dossier transmis, La Poste indique prévoir « *l'accessibilité à ce service innovant le 5 Juin 2023 après une phase de « machine learning » ouverte à un panel de clients volontaires à cette fin, qui débutera en mars 2023.* ».

L'Autorité invite La Poste, avant l'éventuelle mise en marché du service, à dresser le bilan de cette phase de test et lui demande de bien vouloir lui communiquer ce dernier.

L'Autorité invite également La Poste, dans le cas de la pérennisation du service, à maintenir le bilan des indicateurs d'usage afin de veiller attentivement à l'éventuelle évolution des besoins des usagers.

4 Conclusion

La proposition de La Poste de mettre en place un nouveau mode d'affranchissement, nommé « Timbre digital » à l'offre « Lettre verte » constitue une innovation technologique s'inscrivant dans la mise en œuvre de la nouvelle gamme courrier.

Compte tenu des nombreuses évolutions récentes du catalogue du service universel postal, l'Autorité s'inquiète des risques liés à un calendrier de lancement du service « Timbre digital » aussi rapproché et invite La Poste à s'interroger sur tel calendrier pour le lancement de ce nouveau service.

En tout état de cause, l'Autorité insiste sur le caractère essentiel de l'information à l'égard de la population, notamment celle qui ne serait pas à l'aise avec le numérique, sur le maintien de l'accès au service universel postal. **Il apparaît ainsi indispensable que La Poste mette en place une communication à destination des utilisateurs du service universel postal clarifiant que le « Timbre digital » n'est qu'un mode d'affranchissement complémentaire par rapport au timbre physique de la Lettre verte qui continuera à être disponible dans le réseau des points de vente.**

Par ailleurs, compte tenu du parcours client entièrement numérique, et accessible seulement sur *smartphone*, **l'Autorité insiste sur l'importance de proposer un parcours d'achat ergonomique** du Timbre digital afin qu'il soit accessible au plus grand nombre et **regrette la restriction de l'accès à ce service à la seule application mobile de La Poste, excluant son site internet.**

En outre, l'Autorité insiste sur le besoin de **clarifier les informations afférentes aux modalités et conditions de dédommagement en cas d'erreur avérée de reconnaissance par les machines de traitement et de suivre les éventuelles réclamations liées.** Elle souligne également **le bénéfice qu'une vérification humaine pourrait apporter à la qualité de ce nouveau service.**

Enfin, il apparaît indispensable qu'un retour d'expérience soit organisé par La Poste, durant la phase de test, en vue de s'assurer que ces offres répondent effectivement aux besoins des utilisateurs.

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

Fait à Paris, le 14 février 2023,

La Présidente

Laure de LA RAUDIERE