

Avis n° 2024-0370
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 28 février 2024
relatif à des modifications 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, L. 5-2, R. 1, R. 1-1-10 et R. 1-1-13 ;

Vu l'arrêté du 31 octobre 2008 pris en application de l'article R. 1 du CPCE relatif aux services d'envois en nombre ;

Vu les dossiers transmis par La Poste pour avis par courrier enregistré à l'Arcep le 2 février 2024, présentant les évolutions tarifaires relatives aux offres postales en nombre relevant du service universel et les évolutions non tarifaires envisagées par La Poste relatives à l'offre Lettre recommandée « mon timbre en ligne des professionnels » du catalogue du service universel postal ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 28 février 2024,

1 Contexte

1.1 Cadre juridique

L'article L. 1 du CPCE dispose que les services postaux relevant du service universel postal (ci-après « SU ») « sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs. Les prix sont orientés sur les coûts et incitent à une prestation efficace, tout en tenant compte des caractéristiques des marchés sur lesquels ils s'appliquent ».

Le 3° de l'article L. 5-2 du CPCE dispose notamment que l'Autorité « est informée par La Poste, avant leur entrée en vigueur, des tarifs des prestations du service universel. Dans un délai d'un mois à compter de la transmission de ces tarifs, elle émet un avis public. Elle tient compte, dans ses décisions ou avis, de la situation concurrentielle des marchés, en particulier pour l'examen des tarifs des envois en nombre, et veille dans ce cadre à assurer la pérennité du service universel tout en veillant à l'exercice d'une concurrence loyale. Elle modifie ou suspend les projets de tarifs de toute prestation relevant du service universel si les principes tarifaires s'appliquant au service universel ne sont manifestement pas respectés ».

L'article R. 1-1-10 du CPCE dispose quant à lui que « La Poste [prestataire du SU] 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. 1-1-13 du CPCE précise que « La Poste fournit à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse un mois au moins avant leur entrée en vigueur toute information utile sur les tarifs des services relevant du service universel ».

Par ailleurs, l'article R. 1 du CPCE prévoit que « [l]es services d'envois en nombre portent sur le dépôt simultané d'un nombre d'objets homogènes ou classés en catégories homogènes, supérieur à un nombre arrêté par le ministre chargé des postes ». L'article 1 de l'arrêté du 31 octobre 2008 pris en application de l'article R. 1 du CPCE relatif aux services d'envois en nombre prévoit ainsi que ces services « doivent porter sur un nombre d'objets supérieur à 100, de même format et de même catégorie (mécanisable ou non) ».

1.2 Cadre de la saisine

La Poste souhaite compléter les offres en nombre relevant du SU par l'introduction, au 1^{er} juin 2024, de l'offre « Lettre recommandée Liberté en nombre » (ci-après « LR Liberté en nombre »). Cette offre s'appuie sur l'offre « Lettre recommandée Liberté entreprise » (ci-après « LR Liberté entreprise ») créée au 1^{er} janvier 2023 dans le cadre de la mise en place de la « nouvelle gamme courrier ».

Par ailleurs, La Poste souhaite également faire évoluer l'offre égrenée Lettre recommandée « mon timbre en ligne des professionnels » (ci-après, « MTEL pro ») relevant du SU vers une « vignette recommandée en ligne des professionnels » (ci-après, « VREL pro »), incluant le support de recommandation. La Poste prévoit de commercialiser cette évolution le 2 avril 2024.

Les évolutions envisagées devraient permettre une simplification de la préparation des envois pour les clients de La Poste ainsi qu'une optimisation des processus de traitement des recommandés de La Poste.

Ainsi, par un courrier enregistré à l'Autorité le 2 février 2024, La Poste a transmis pour avis un dossier tarifaire présentant les modifications envisagées pour l'offre LR Liberté en nombre et un dossier non tarifaire présentant les modifications envisagées pour l'offre Lettre recommandée MTEL pro.

Un questionnaire portant sur le dossier tarifaire a été adressé à La Poste le 2 février 2024. La société y a répondu le 9 février 2024.

2 Présentation des évolutions envisagées par La Poste

2.1 Sur le dossier tarifaire relatif à la nouvelle offre « Lettre recommandée Liberté en nombre »

L'offre LR Liberté en nombre est destinée aux entreprises réalisant « *régulièrement des envois importants de Lettres recommandées* ».

L'offre LR Liberté en nombre s'appuie sur le recours à la « smart data »¹ qui se traduit par une preuve au dépôt et un avis de réception numériques. Les entreprises préparent leur courrier sans liasse papier, celle-ci étant numérisée. Elle est disponible pour un acheminement en J+2 et en J+3.

Pour pouvoir recourir à l'offre LR Liberté en nombre, dont les tarifs sont inférieurs à ceux de l'offre LR Liberté entreprise², les entreprises devront notamment fournir un nombre minimum de plis par dépôt³.

La Poste a notamment indiqué que les volumes prévisionnels pour l'offre LR Liberté en nombre sont de [SDA] millions de plis en 2024, pour un chiffre d'affaires prévisionnel de [SDA] millions d'euros.

2.2 Sur le dossier non tarifaire relatif aux évolutions de l'offre égrenée Lettre recommandée MTEL pro

La Poste souhaite faire évoluer l'offre Lettre recommandée MTEL pro vers un nouveau mode d'affranchissement, la VREL pro. Selon La Poste, cette dernière « *répond au même besoin d'affranchissement en ligne que [la Lettre recommandée] MTEL [pro] mais est plus complète* ».

Seuls des principes d'ordre non tarifaire ont été transmis ; La Poste indique que la grille tarifaire est identique à celle de la Lettre recommandée MTEL pro.

L'offre Lettre recommandée MTEL pro consiste en un service d'envois recommandés de correspondance exclusivement réservés aux professionnels :

- le moyen d'affranchissement s'achète en ligne, sur le site de La Poste dédié aux professionnels⁴ et doit être imprimé par le client ;
- la liasse recommandée papier doit, quant à elle, être récupérée en bureau de poste.

¹ La « smart data » proposée par La Poste est un code à barre 2D qui permet de garantir l'unicité du pli et qui contient des informations relatives au pli (nature du produit, délai, tri, adresse retour, etc.). Ce code barre est à imprimer.

² La LR Liberté entreprise est un service d'envois recommandés de correspondance jusqu'à 2 kilogrammes destiné aux entreprises. Cette offre s'appuie sur le recours à la « smart data » et est disponible pour un acheminement en J+2 et en J+3.

³ Un minimum de 400 plis pour une diffusion intra-départementale et un minimum de 1 000 plis pour une diffusion nationale par dépôt.

⁴ L'accès aux offres du site professionnel de La Poste nécessite la fourniture d'un SIRET ou équivalent.

Cette liasse et l'affranchissement imprimé doivent être apposés sur le pli, qui peut ainsi être déposé en point de contact, où la preuve de dépôt pourra également être tamponnée.

Dans le dossier transmis, La Poste indique que « *cette offre n'apporte pas aujourd'hui une Expérience Client optimale car elle combine l'achat d'un affranchissement digital (le timbre) sur le site Internet de La Poste et l'ajout d'une liasse recommandée papier à récupérer en point de contact postal. Ce parcours ne satisfait pas les clients* ». La Poste souhaiterait remplacer cette offre en avril 2024 par « *un produit recommandé plus simple d'utilisation pour ses clients* ».

Contrairement à la Lettre recommandée MTEL pro, l'affranchissement VREL pro serait une offre dont le parcours d'achat est réalisé de manière dématérialisée : la VREL pro reposerait sur une vignette unique à acheter en ligne sur le site de La Poste réservé aux professionnels que l'utilisateur professionnel imprimerait. Cette vignette ferait donc office à la fois de moyen d'affranchissement et de liasse recommandée.

Le client devra par la suite coller cette vignette sur son pli, puis le déposer dans sa boîte aux lettres⁵ ou en point de contact postal. Les preuves de dépôt seront accessibles en version numérique sur son compte client, ainsi que par courriel.

3 Analyse de l'Autorité

3.1 Sur le dossier tarifaire relatif à la nouvelle offre « Lettre recommandée Liberté en nombre »

L'offre LR Liberté en nombre s'appuie très largement sur l'offre LR Liberté entreprise existante.

Les tarifs de la LR Liberté en nombre J+3 sont inférieurs de 5 centimes à ceux de la Lettre recommandée en nombre, en cohérence avec les gains d'efficacité pour La Poste liés au traitement des envois sans liasse papier. Cette différence tarifaire est semblable à celle existant entre les offres Lettre recommandée entreprise et LR Liberté entreprise⁶.

Par ailleurs, les tarifs de la LR Liberté en nombre en J+2 sont supérieurs aux tarifs proposés en J+3, de 12,8 % en moyenne. Selon La Poste, cette différence s'explique par le supplément de coûts induit par le délai plus rapide d'acheminement des envois. L'écart de tarifs entre le délai d'acheminement J+2 et le délai d'acheminement J+3 est cohérent avec l'écart observé entre d'autres offres⁷ de La Poste.

Enfin, le niveau des tarifs pour l'avis de réception numérique (1,20 €) et pour l'option de rematérialisation de cet avis de réception (0,20 €) est identique à celui de l'offre LR Liberté entreprise.

3.2 Sur le dossier non tarifaire relatif aux évolutions de l'offre égrenée Lettre recommandée MTEL pro

La proposition de La Poste de faire évoluer l'offre Lettre recommandée MTEL pro vers une VREL pro constitue une simplification d'utilisation pour les utilisateurs professionnels.

⁵ S'il est éligible au service.

⁶ A savoir que les tarifs de la LR Liberté entreprise J+3 sont inférieurs de 5 centimes à la Lettre recommandée entreprise pour l'année 2024.

⁷ A titre de comparaison, les tarifs pour la Lettre recommandée courrier industriel premium proposée en J+2 et J+3 sans liasse papier diffèrent de 12,8 % à 13,4 % selon le niveau d'urgence choisi et le niveau de préparation des tris.

Il conviendrait néanmoins d'insister sur le besoin d'informer les usagers professionnels de ces évolutions, en particulier de la modification de la preuve de dépôt et de l'éventuel accusé de réception pour lesquels le format ne sera plus papier mais dématérialisé.

La Poste est également invitée à dresser un retour d'expérience, six mois après le lancement de l'offre, afin de s'assurer de l'adéquation de ce nouvel accès à la Lettre recommandée aux besoins des utilisateurs professionnels.

4 Conclusion

S'agissant du dossier tarifaire de La Poste, celui-ci présente une offre qui complète le catalogue du SU actuellement en vigueur. Les tarifs proposés par La Poste semblent cohérents au regard de ceux des offres similaires existantes.

Dans ces conditions, les modifications tarifaires sur l'offre « Lettre recommandée Liberté en nombre » envisagées par La Poste n'appellent pas de commentaires de la part de l'Arcep.

S'agissant du dossier non tarifaire relatif aux évolutions de l'offre Lettre recommandée MTEL pro, l'Autorité relève l'effort de simplification d'utilisation de l'offre tout en soulignant la nécessité d'informer suffisamment les usagers professionnels des évolutions de l'offre, en particulier en ce qui concerne l'évolution de la preuve de dépôt et de l'éventuel accusé de réception, qui ne seront plus au format papier mais dématérialisés.

Il apparaît en outre indispensable qu'un retour d'expérience soit organisé par La Poste, six mois après le lancement de l'évolution VREL pro, en vue de s'assurer qu'elle répond effectivement aux besoins des utilisateurs professionnels.

Fait à Paris, le 28 février 2024,

La présidente

Laure de La Raudière