

**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**

**AVERTISSEMENT**

Le présent document est un document public  
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 et R. 1-1-10 ;

Vu le dossier non tarifaire transmis par La Poste pour avis par courrier enregistré à l’Arcep le 4 mai 2022, présentant les évolutions non tarifaires envisagées par La Poste au 1<sup>er</sup> janvier 2023 et relatives aux services d’envois de courrier égrené relevant du service universel postal ;

Vu le dossier non tarifaire transmis par La Poste pour information par courrier enregistré le 4 mai 2022 et présentant les évolutions non tarifaires envisagées par La Poste au 1<sup>er</sup> janvier 2023 et relatives aux services d’envois de courrier en nombre relevant du service universel postal ;

Après en avoir délibéré le 2 juin 2022,

## **1 Contexte et cadre juridique**

### **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.* »

Ce même article prévoit que « *La Poste informe le ministre chargé des postes et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes des modifications du catalogue portant sur les services d'envois en nombre.* »

## 1.2 Contexte

Le courrier a connu une décroissance continue au cours des dernières décennies. Ainsi, si ce marché représentait environ 16,4 milliards d'objets en 2008, il ne représentait plus qu'un un peu plus de 7 milliards d'objets en 2020<sup>1</sup>. Cette tendance a été accentuée par la crise sanitaire intervenue en 2020, qui a impacté les activités postales, engendrant notamment une accélération de l'évolution des usages et en conséquence de la baisse des volumes de courrier. Ces évolutions ont affecté l'équilibre économique du service universel (SU) : déjà déficitaire depuis 2018, cette mission a vu son déficit augmenter significativement en 2020.

Dans ce contexte, d'importantes réflexions ont été menées sur le financement du service universel postal en France mais aussi sur son contenu et sur les obligations associées<sup>2</sup>.

Par suite, lors de la réunion du comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise qui s'est tenue en juillet 2021, le Premier ministre a annoncé :

- le soutien du Gouvernement aux évolutions du service universel postal préconisées par Jean Launay<sup>3</sup> et la **préparation par La Poste d'ici à 2023 d'une nouvelle gamme** (centrée sur le J+3 et incluant des solutions pour une distribution en J+1) ;
- la mise en place d'une **compensation par l'Etat de la mission de SU de La Poste**, modulée entre 500 et 520 M€ par an en fonction des résultats de qualité de service (sous réserve de validation de cette aide d'Etat par la Commission européenne). L'Arcep a été chargée de l'évaluation du coût net de cette mission afin de permettre la vérification de l'absence de surcompensation de La Poste.

Par courrier enregistré à l'Autorité le 4 mai 2022, La Poste a transmis à l'Arcep pour avis un dossier présentant les modifications des offres égrenées du SU envisagées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 ainsi que, pour information, les modifications des offres en nombre prévues à cette même échéance. Les tarifs envisagés pour l'ensemble de ces offres (égrenées et en nombre) ont également été transmis par La Poste pour information et feront l'objet d'une saisine formelle par La Poste puis d'un avis de l'Autorité, conformément à l'article L. 5-2, 3° du CPCE.

Parallèlement, le Gouvernement a saisi l'Arcep pour avis sur un projet de décret relatif à la méthode d'évaluation du coût net lié aux obligations de service universel postal, pris en application de l'article L. 2-2 du code des postes et des communications électroniques, et portant diverses adaptations de la partie réglementaire du même code. L'Arcep rendra également un avis sur ce projet de décret.

---

<sup>1</sup> Données issues de l'Observatoire des marchés de l'Arcep

<sup>2</sup> Deux missions ont notamment été menées sur La Poste et l'avenir du service universel postal : Mission confiée à Jean-Launay par le Gouvernement sur le service universel postal et mission réalisée au nom de la Commission des affaires économiques du Sénat par les Sénateurs Chaize, Louault et Cardon sur l'avenir de La Poste.

<sup>3</sup> Dans son rapport remis le 28 mai 2021, Jean Launay préconise notamment de réfléchir à l'adaptation des obligations du service universel en prenant en compte l'évolution des usages et des attentes des utilisateurs (posant notamment la question de l'avenir du J+1 et du recentrage de la gamme autour d'une offre en J+2/J+3).

## 2 Présentation succincte des principales évolutions envisagées par La Poste portant sur la gamme de courrier égrené

L'objet de cette partie est de présenter les principales évolutions du catalogue du service universel postal envisagées par La Poste pour les envois égrenés.

### 2.1 Les principes autour desquels s'articule la nouvelle gamme

La nouvelle gamme présentée par La Poste dans son dossier non tarifaire susvisé :

- ne concerne que **les offres de courrier** ;
- vise un **recentrage de la gamme autour d'un délai d'acheminement en J+3**, ce qui engendre une évolution des délais de la plupart des offres vers ce nouveau standard ; La Poste souligne que ce recentrage « *permet des économies substantielles sur l'ensemble du processus de traitement grâce à la massification des flux* » ;
- s'articule autour d'une **distribution pilotée du courrier [SDA]**.

### 2.2 Principales évolutions de la gamme

Les évolutions de la gamme égrenée envisagées pour 2023 se traduiraient par un allongement des délais de distribution de nombreux produits (principalement un passage de J+2 à J+3). Les autres caractéristiques associées à ces produits seraient pour l'essentiel inchangées. Les offres égrenées concernées par un allongement de leur délai d'acheminement seraient notamment les suivantes :

- la **Lettre verte** qui serait distribuée en J+3 (au lieu de J+2) ;
- la **Lettre recommandée** qui serait distribuée en J+3 (au lieu de J+2) ;
- la **Lettre suivie**, renommée Lettre verte suivie (en J+3 au lieu de J+2) ;
- les **offres de courrier international** qui verraient toutes leurs délais allongés d'un jour (la Lettre prioritaire internationale serait renommée Lettre internationale) ;
- le **service de réexpédition** : le délai de réexpédition des envois pourrait aller jusqu'à 3 jours (contre un jour en principe aujourd'hui) ;
- le **cécogramme**<sup>4</sup> qui serait distribué en J+3 (au lieu de J+1 actuellement).

Dans le cadre du recentrage de la nouvelle gamme en J+3, La Poste prévoit en outre :

- la **suppression de la Lettre prioritaire papier en J+1 (timbre rouge) et le maintien d'une Lettre en ligne en J+1** (offre hybride) pour les envois égrenés des particuliers et des entreprises ;
- la **suppression de l'offre Ecopli (J+3/J+4)** pour les particuliers ; cette offre serait toutefois maintenue pour les entreprises (avec un délai en J+4) ;
- la **création deux nouvelles offres égrenées en J+2** :
  - o **l'une à destination des particuliers : la Lettre Service Plus**, dont le tarif serait de 2,95€ jusqu'à 20 g et qui inclurait un service de suivi, une indemnisation forfaitaire sur demande en cas de distribution au-delà de 7 jours et la possibilité, sous certaines conditions, d'expédier l'envoi depuis sa boîte aux lettres personnelle ;
  - o **l'autre à destination des entreprises : la Lettre Performance**, avec un positionnement tarifaire différent (1,64€ jusqu'à 50 g) et des caractéristiques différentes (suivi en option, pas d'indemnisation en cas de délai excessif) de l'offre Lettre Service Plus ;

---

<sup>4</sup> Les cécogrammes sont des supports permettant aux personnes aveugles ou malvoyantes de prendre connaissance de documents. Leur envoi fait l'objet d'une franchise postale.

- la création d'une Lettre recommandée Liberté à destination des entreprises dont les caractéristiques seraient similaires à la Lettre recommandée classique (suivi, remise contre signature, preuve de dépôt et de distribution). Cette offre, qui serait semi-digitalisée, s'appuierait sur le recours à la *smart data* et se traduirait par une preuve de dépôt et un avis de réception numérique (sans liasse papier). Cette offre serait disponible en J+3 comme la Lettre recommandée classique mais également en J+2 à un tarif plus élevé.

### 2.3 Positionnement tarifaire envisagé par La Poste pour la nouvelle gamme de courrier égrené

Le tableau ci-après récapitule les tarifs envisagés<sup>5</sup> par La Poste pour la première tranche de poids des principales offres de courrier égrené relevant du SU. Comme indiqué précédemment, les tarifs de la nouvelle gamme de service universel feront l'objet d'une saisine formelle par La Poste ainsi que d'un avis de l'Arcep en application de l'article L. 5-2, 3° du CPCE.

	Produit	Tarif de la 1 <sup>ère</sup> tranche de poids
Courrier égrené des particuliers	Lettre en ligne (J+1)	1,59€
	Lettre Services Plus (J+2)	2,95€
	Lettre verte (J+3) <sup>6</sup>	1,19€
	Lettre recommandée (J+3)	4,83€ <sup>7</sup>
	Lettre internationale	1,80€
Courrier égrené des entreprises	Lettre en ligne (J+1)	1,49€
	Lettre Performance (J+2)	1,64€
	Lettre verte (J+3)	0,97€
	Ecopli (J+4)	0,95€
	Lettre recommandée (J+3)	4,41€ <sup>7</sup>
	Lettre recommandée Liberté (J+2)	4,91€ <sup>7</sup>
	Lettre recommandée Liberté (J+3)	4,41€ <sup>7</sup>
	Lettre internationale entreprise	1,50€

## 3 Analyse de l'Autorité

La proposition par La Poste de mettre en place une nouvelle gamme de courrier relevant du service universel postal centrée sur un délai d'acheminement en J+3 tire les conséquences des décisions issues du comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise Etat-La Poste de juillet 2021.

L'évolution de l'offre qui en résultera est très significative, du fait du glissement de nombreuses offres vers le J+3, de la suppression de certaines offres et de la création de nouvelles offres.

Ainsi, l'information à l'égard des consommateurs, particuliers comme entreprises, sera essentielle. **Il apparaît dans ce contexte indispensable que La Poste mette en place des mécanismes adéquats de communication à destination des utilisateurs du service universel postal** afin que ces derniers puissent connaître les offres qui seront à leur disposition à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 et les conditions dans lesquelles ces dernières pourront être utilisées.

<sup>5</sup> Comme indiqué plus haut les éléments transmis par La Poste à ce stade restent indicatifs.

<sup>6</sup> Le tarif de l'option de suivi reste inchangé par rapport à 2022 (0,50€).

<sup>7</sup> Taux de recommandation R1, sans avis de réception.

En outre, si La Poste indique avoir conduit des études pour s'assurer de l'adéquation de cette gamme aux besoins des utilisateurs, il semble nécessaire de s'assurer de son adéquation effective aux usages et aux besoins de tous les utilisateurs et ce dès les premiers mois de mise en œuvre de cette gamme.

**En conséquence, il apparaît indispensable qu'un retour d'expérience soit organisé par La Poste périodiquement, dès 2023, en vue de s'assurer que ces offres répondent effectivement aux besoins des utilisateurs. Un bilan devrait également être réalisé au moment adéquat pour vérifier que les trajectoires anticipées (notamment en termes de coûts et de recettes) sont effectivement celles constatées en pratique.**

### **3.1 La clarté et la lisibilité de la gamme, l'information des utilisateurs et l'accessibilité des offres**

Comme indiqué plus haut, il apparaît 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 :

- l'évolution des caractéristiques essentielles des offres existantes mais aussi des tarifs associés ;
- les caractéristiques et conditions d'utilisation des nouvelles offres, de manière à ce que les utilisateurs puissent facilement identifier celles qui répondent le mieux à leurs besoins ;
- 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.

Pour favoriser la compréhension des utilisateurs, il importe en outre que la gamme soit la plus claire et lisible possible et que La Poste s'assure qu'il ne puisse pas y avoir de confusion entre les différentes offres de courrier pour les utilisateurs.

Enfin, compte-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).

### **3.2 La qualité de service des offres de courrier du SU**

La Poste indique que « *les principales attentes des clients vis-à-vis des offres courrier concernent la fiabilité [et] ne portent pas sur la rapidité de la distribution* ».

De fait, la mise en place de la gamme envisagée par La Poste en 2023 devrait lui permettre un meilleur pilotage des délais d'acheminement ainsi qu'une meilleure maîtrise de ces derniers, et par conséquent une qualité de service accrue au bénéfice des utilisateurs finals.

Ainsi, l'Autorité estime cohérent que l'évolution de la gamme s'accompagne d'une fiabilité accrue quant aux délais d'acheminement annoncés et, par conséquent, de résultats de qualité de service supérieurs à ceux de la gamme actuelle, en particulier pour ce qui concerne le respect de ces délais.

### **3.3 Les aspects tarifaires**

Dans le cadre de l'élaboration de sa nouvelle gamme de courrier, La Poste a indiqué qu'elle avait « *veillé [...] à tenir compte à la fois :*

- *des résultats des enquêtes clients et de sa connaissance des différents marchés ;*
- *et de la nécessaire orientation des tarifs sur les coûts* ».

Les grilles tarifaires transmises pour information font état des tarifs envisagés par La Poste pour l'ensemble des offres comprises dans la nouvelle gamme de SU. Comme indiqué plus haut, les tarifs envisagés feront l'objet d'une saisine formelle par La Poste puis d'un avis de l'Autorité, conformément à l'article L. 5-2, 3° du CPCE.

L'Autorité considère indispensable que le positionnement tarifaire des différents produits de la nouvelle gamme permette de conserver le caractère abordable attaché à l'offre de service universel, compte-tenu des besoins des utilisateurs.

L'Arcep considère également que la cohérence globale de la gamme, en particulier entre les offres de courrier et de colis, notamment d'un point de vue tarifaire, est essentielle. L'Arcep invite donc La Poste à vérifier la cohérence des niveaux tarifaires envisagés entre les gammes de courrier et de colis et, le cas échéant, à ajuster les positionnements tarifaires des offres concernées.

### 3.4 Remarques complémentaires sur la gamme J+1 du service universel postal

Dans le cadre de la nouvelle gamme de service universel, La Poste prévoit la suppression de la Lettre prioritaire et le maintien de la Lettre en ligne, offre hybride dont le délai d'acheminement est le même (J+1), à la fois pour la gamme égrenée des particuliers (timbre-poste) et pour la gamme égrenée des entreprises (hors timbre-poste). Dans un contexte de déclin des volumes de courrier, de recherche de réduction des coûts, de mise en place d'une distribution pilotée et d'un besoin de fiabilité des délais annoncés pour les utilisateurs, l'Autorité prend acte de cette évolution.

## 4 Conclusion

La proposition de La Poste de mettre en place une nouvelle gamme de courrier relevant du service universel postal centrée sur le J+3 tire les conséquences des décisions issues du comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise Etat-La Poste de juillet 2021.

L'évolution de l'offre qui en résultera est significative, du fait du glissement vers le J+3 de nombreuses offres, de la suppression de certaines offres telles que la Lettre prioritaire, et de la création de nouvelles offres.

Ainsi, l'information à l'égard des consommateurs, particuliers comme entreprises, sera essentielle. **Il apparaît dans ce contexte indispensable que La Poste mette en place des mécanismes adéquats de communication à destination des utilisateurs du service universel postal** afin que ces derniers puissent connaître les offres qui seront à leur disposition à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 et les conditions dans lesquelles ces dernières pourront être utilisées. Compte-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).

**Il apparaît en outre indispensable qu'un retour d'expérience soit organisé par La Poste périodiquement, dès 2023, en vue de s'assurer que ces offres répondent effectivement aux besoins des utilisateurs.** Un bilan devrait également être réalisé au moment adéquat pour vérifier que les **trajectoires anticipées (notamment en termes de coûts et de recettes) sont effectivement celles constatées en pratique.**

Enfin, il importe que La Poste soit vigilante d'une part à ce que le positionnement tarifaire des différents produits de la nouvelle gamme permette de **conserver le caractère abordable attaché à l'offre de service universel**, et d'autre part à la **cohérence globale de la gamme, en particulier entre les offres de courrier et de colis**, notamment d'un point de vue tarifaire.

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

Fait à Paris, le 2 juin 2022,

La Présidente

Laure de La Raudière