



Envoyer des petits objets par lettre : c'est possible, mais...

Les clients de La Poste se voient parfois refuser la possibilité d'envoyer une correspondance accompagnée d'un petit objet au tarif « lettre ». Or, dans des conditions normales d'envoi de courrier, La Poste n'a pas le droit de leur imposer le tarif « colis », sauf si elle peut le justifier explicitement.

Les petits objets (CD, DVD, clés par exemple) ne peuvent pas être envoyés dans une enveloppe personnelle ; ils doivent être empaquetés et envoyés au tarif colis, sensiblement plus élevé. Telle est l'objection fréquente de La Poste à des clients qui souhaitent faire parvenir à un tiers une correspondance accompagnée d'un petit objet au tarif lettre. L'envoi d'un pli de 110 g (un CD dans son boîtier) au tarif lettre (« Ecopli ») coûte en effet 1,57 € TTC au consommateur, contre 5,10 € TTC au tarif colis (« Colissimo »)⁽¹⁾, soit un tarif 324 % plus élevé.

Plusieurs usagers se sont plaints de cette situation à l'Autorité et à la Commission européenne qui s'en est fait l'écho auprès du régulateur. L'ARCEP a donc engagé une réflexion pour déterminer si la réponse donnée par La Poste est justifiée. Cette réponse revêt une importance particulière pour les utilisateurs de sites d'enchères en ligne tel eBay.

L'envoi de courrier est conditionné par des règles

Plusieurs restrictions s'imposent aux usagers des services postaux lorsqu'ils envoient un courrier. Le code des postes et des communications électroniques (CPCE) interdit par exemple l'envoi de matières dangereuses ou de valeurs (par exemple un billet de dix euros) dans un pli ordinaire.

En outre, le client doit veiller à adapter l'emballage de ses envois à la forme et à la nature du contenu (absence d'agrafe par exemple), en particulier pour éviter tout incident dans les processus mécanisés de traitement du courrier.

Par ailleurs, si le CPCE garantit, au titre du service universel, des prestations postales à des tarifs abordables et orientés vers les coûts à tous les usagers, l'opérateur doit néanmoins pouvoir recouvrer les coûts liés au traitement des envois. La Poste a ainsi le droit de fixer des tarifs qui tiennent compte du poids et du format du courrier, ainsi que des conditions de traitement (mécanisation), autant de critères qui ont une incidence sur les coûts.

La Poste doit expliciter un éventuel refus

Il est parfaitement légitime que l'opérateur développe des produits orientés vers certains usages (envoi de livres, envois de photos, de bouteilles de vin) mais il ne peut pas contraindre les usagers à y recourir. En effet, une tarification qui tient compte des coûts, et par extension du contenant, ne signifie pas pour autant qu'elle peut être

« Bonjour,

Je suis confronté régulièrement à des employés de La Poste qui me refusent ou me dissuadent de faire des envois de 50 à 250 grammes au tarif lettre ou « Ecopli », sous prétexte que le contenu ne serait pas de la correspondance.

Il me semble que nous avons le droit d'envoyer divers types de courrier (K7, CD, objet) au tarif lettre ou Ecopli.

Est-il possible d'avoir les références de ces textes, les droits des usagers, etc...

Je vous remercie par avance,
Cordialement, »

Source : courrier envoyé à l'ARCEP via son site web.

Témoignage...

intrinsèquement liée à la nature du contenu des envois.

Concrètement, si le client estime que la prestation lettre satisfait ses besoins, tout en respectant les conditions de format, de poids et de tarifs, ainsi que les obligations en matière de conditionnement, La Poste ne peut lui interdire d'expédier son envoi au tarif lettre.

Toutefois, si La Poste estime qu'un envoi est susceptible de perturber le fonctionnement du service et que cela influe sur les coûts, elle doit pouvoir fournir des explications et les porter à la connaissance des clients. ■

⁽¹⁾ Source : www.laposte.fr.



L'autorité consulte sur la qualité du service universel postal

La transparence de la qualité du service postal progresse. La Poste a ainsi publié des informations sur les délais d'acheminement des lettres et des colis ainsi que sur les réclamations et leur traitement. Il est à noter que la lettre en J+1 est passée d'un taux de distribution proche de 77 % pendant 10 ans à 79,1% en 2005 puis 81,2 % en 2006, l'objectif assigné à La Poste par le contrat de plan étant de passer à 85% en 2007. Mais les utilisateurs possèdent-ils toute

l'information dont ils ont besoin ? C'est pour répondre à cette question que l'Arcep a lancé avant l'été une consultation publique portant sur les besoins et les attentes des utilisateurs de services postaux en matière d'information sur la qualité du service universel. Il s'agit de déterminer si l'information aujourd'hui publiée par La Poste, en tant que prestataire du service universel postal, est satisfaisante ou si elle devrait être complétée par de

nouveaux indicateurs. Des représentants des associations de consommateurs – la CLCV, la CSF, Familles rurales et Familles de France – ont été reçus le 11 juillet par l'Autorité pour un premier échange autour de cette consultation. Pour permettre au plus grand nombre possible d'utilisateurs de s'exprimer, l'Autorité a repoussé au 1er octobre 2007 la date limite de retour des contributions. Pour participer à la consultation : www.arcep.fr / Rubrique Secteur postal