

Direction Générale de l'Enseigne La Poste Direction chargée du Développement

Destinataires

Tous bureaux, APC, RPC

Contact

Tél: Fax:

E-mail Correspondent local

Date de validité

A partir du 01/07/2013

Guichet Unique de votre DAST

La nouvelle offre Lettre Recommandée nationale



OBJET:

Evolution de l'offre Lettre Recommandée nationale :

- Evolution de la structure tarifaire de l'offre
- Evolution de la promesse client sur le délai de distribution

DATES CLES:

- 1^{er} juillet 2013 : évolution de l'offre avec maintien des pratiques actuelles jusqu'au 1^{er} janvier 2014
- 1^{er} janvier 2014 : mise en œuvre de la nouvelle offre

ACTIONS:

- Informer et accompagner les clients sur cette évolution et sur les modifications de règles pour le complément d'affranchissement dès le 1^{er} juillet 2013
- Mettre à jour les pages du pupitre et mettre en place la nouvelle affiche tarifaire au 1^{er} juillet 2013

Robert VILLANI

Références : DGELP.DV.A.13.248 du 20 juin 2013

Domaine : PRODUIST ET SERVICES COURRIER COLIS

Rubrique : Produits Courrier Sous Rubrique : Courrier tracé



La nouvelle offre Lettre Recommandée nationale

1. LE CONTEXTE

Le tarif de la Lettre Recommandée est composé d'un droit de recommandation adossé à un tarif d'affranchissement prioritaire. La hausse de l'affranchissement (par exemple, le timbre) se répercute donc mécaniquement sur le tarif de la Lettre Recommandée

Par construction, la Lettre Recommandée adossée à la Lettre prioritaire doit respecter les mêmes contraintes réglementaires de QS. La LR doit donc logiquement bénéficier de la même qualité de service (J+1)1.

La Direction du Courrier veut rendre cohérente l'ensemble de sa gamme en proposant une offre à part entière pour la Lettre Recommandée :

- · Un tarif unique, décorrélé du prioritaire ;
- un délai de référence de J+2 indicatif (au lieu de J+1).

2. LES EVOLUTIONS AU 1^{ER} JUILLET 2013

Modification de la structure tarifaire

A compter du 1ª juillet 2013, le tarif de la Lettre Recommandée nationale sera un tarif unique d'affranchissement par tranche de poids de 20g à 3kg et non plus une option de la Lettre prioritaire. Chaque tarif sera décliné en fonction du taux de recommandation : R1, R2 et R3 dont les indemnités forfaitaires n'évoluent pas (respectivement : 16 €, 153 € et 458 €)

Pas de modification concernant la Lettre Recommandée internationale

Afin de pouvoir présenter et facturer la Lettre Recommandée nationale selon sa nouvelle structure tarifaire, au 1er juillet 2013, les éléments suivants évoluent :

- Evolution de l'outil de facturation SIBP;
- évolution du module de calcul des e-services Lettre Recommandée en ligne et Montimbrenligne;
- présentation des tarifs sur les lutrins mis à disposition des bureaux de poste ;
- présentation des tarifs sur l'Affiche tarifaire Enseigne (France Metro et DOM).

Modification du délai de référence

A partir du 1er juillet 2013, la LR disposera donc d'une Qualité de Service propre (J+2), différente de celle de la Lettre prioritaire (85% en J+1).

Références : DGELP.DV.A.13.248 du 20 juin 2013

Domaine: PRODUIST ET SERVICES COURRIER COLIS

Rubrique : Produits Courrier Sous Rubrique : Courrier tracé

2/3

Diffusion : C1 - Interne

L'arrêté QS du 30 janvier 2011 indique une QS de la LR en J+2. Toutefois, dans son avis consultatif rendu préalablement, l'ARCEP indique qu'elle considère qu'en l'état actuel du catalogue du SU, la LR relève des envois prioritaires et qu'il est logique qu'un objectif de QS en J+1 soit fixé.



La nouvelle offre Lettre Recommandée nationale

Néanmoins, le passage sur une QS de référence en J+2 ne modifie en aucun cas le process de traitement actuel de la Lettre Recommandée.

La communication sur le délai de distribution se fera désormais sous la forme survante : « Distribution en 48h, délai généralement constaté : 24h ».

Afin de rendre compte de cette nouvelle promesse client, au 1^{er} juillet 2013, les supports suivants évoluent :

- Présentation des délais de la Lettre Recommandée dans les automates (LISA et NABUCCO);
- présentation de l'offre sur le site www.laposte.fr;
- suppression de la mention « Lettre prioritaire » dans les conditions spécifiques de vente de la Lettre Recommandée nationale;
- suppression de la mention « Lettre prioritaire » dans les conditions spécifiques de vente du Prêt-à-recommander suivi;
- suppression de la mention « Lettre prioritaire » sur les supports de recommandation nationale disponible en bureaux de poste;
- · suppression de la mention « prioritaire » sur le Prêt-à-recommander suivi.

Jusqu'au 1^{er} janvier 2014, pour les clients munis d'un PAP ou d'une enveloppe préaffranchie à l'aide de timbre avec mention, il sera encore possible de procéder à un complément d'affranchissement pour un envoi en Lettre Recommandée nationale.

A partir du 1^{er} janvier 2014, pour tout client muni d'un PAP ou d'une enveloppe préaffranchie à l'aide de timbre avec mention, le dépôt sera alors refusé en bureau de poste.

Il est donc essentiel d'informer les clients de cette évolution entre le 1^{er} juillet 2013 et le 1^{er} janvier 2014.

Présentation de l'offre recommandée dans le bagage ci-joint : (clie ici)

Références : DGELP.DV.A.13.248 du 20 juin 2013

Domaine : PRODUIST ET SERVICES COURRIER COLIS

Rubrique : Produits Courrier Sous Rubrique : Courrier tracé Diffusion : C1 - Interne

3/3

L'offre Lettre recommandée

En synthèse :

A partir du 1er janvier 2014, pour tout client muni d'un PAP ou d'une enveloppe préaffranchie à l'aide de timbres avec mention (Lettre verte, Lettre prioritaire, Ecopli) le dépôt devra être refusé en bureau de poste

Le client n'aura d'autres choix que de se munir d'une enveloppe vierge et d'affranchir son pli sur automate, au guichet, ou avec des timbres avec valeurs faciales

Le complément d'affranchissement sur un produit pré-affranchi à l'aide de timbres avec mention ne sera plus autorisé pour l'envoi d'une Lettre recommandée

Il est donc essentiel d'informer les clients de cette évolution entre le 1er juillet 2013 et le 1er janvier 2014



DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE

L'offre Lettre recommandée

Actuellement et jusqu'au 1er janvier 2014 :

Je me présente en bureau de poste muni de :	Envoi autorisé	Envoi toléré avec complément d'affranchissement pour atteinte du tarif Lettre prioritaire
une enveloppe affranchie d'un timbre Lettre prioritaire	OUI	Nonconcerné
une enveloppe affranchie d'un timbre Lettre verte	NON	OUI
une enveloppe affranchie d'un timbre ecopli	NON	Non concerne
une enveloppe affranchie avec des timbres à valeur faciale	OUI	Mon expression
Un Prêt à Poster Lettre prioritaire	OUI	Non-concerné
Un Prêt à Poster Lettre verte	NON	OUI
Une enveloppe affranchie en LR avec une vignette MTEL	OUI	Non-consumé
Une enveloppe affranchie en LR avec une vignette LISA/guichet	OUI	Non-concerné

L'offre Lettre recommandée

A partir du 1er janvier 2014 :

Je me présente en bureau de poste muni de :	Envoi autorisé		
une enveloppe affranchie d'un timbre Lettre prioritaire	NON		
une enveloppe affranchie d'un timbre Lettre verte	NON	Aucune tolérance	
une enveloppe affranchie d'un timbre ecopli	NON		
une enveloppe affranchie d'un timbre avec valeur faciale	OUI		
Un Prêt à Poster Lettre prioritaire	NON		
Un Prêt à Poster Lettre verte	NON		
Une enveloppe affranchie en LR avec une vignette MTEL	OUI		
Une enveloppe affranchie en LR avec une vignette LISA/guichet	OUI		