



TIMBRE ROUGE

La Poste met le feu aux poudres

Depuis le 1^{er} janvier 2023, le timbre rouge n'est plus commercialisé. À la place, La Poste propose une version semi-numérisée accessible en ligne et en agence. Mais pour l'instant, rien ne fonctionne comme prévu.

— Par **CYRIL BROSSET** et **LUNA-ROSE DUROT**

Après 175 ans de bons et loyaux services, le timbre rouge tire sa révérence. Ce petit bout de papier qui permettait à une lettre d'arriver le lendemain chez son destinataire n'est plus disponible. Pour La Poste, cette décision était inéluctable. «L'année dernière, chaque Français a envoyé en moyenne 3 courriers prioritaires, contre 45 en 2010. Et la chute ne fait que s'accélérer. Les moyens mis en œuvre pour réaliser la distribution en J + 1 étaient devenus disproportionnés», assure Léonore Dobbelaere, directrice marketing courrier colis à La Poste. Elle indique avoir travaillé deux ans sur le sujet: «Pendant ce temps, nous avons mené des enquêtes auprès de nos clients. Il en est ressorti qu'ils étaient particulièrement attachés à ce que les délais annoncés soient respectés, mais qu'ils n'avaient pas forcément besoin que leur courrier arrive dès le lendemain.» En arrêtant le timbre rouge, La Poste entend à la fois réduire ses coûts de distribution et limiter son empreinte écologique. Car, pour acheminer le courrier partout en France en quelques heures, des camions et des avions sillonnent chaque nuit le territoire. La Poste affirme qu'avec la fin du timbre rouge elle pourra supprimer pas moins de trois allers-retours quotidiens par la voie des airs depuis Paris vers Marseille, Toulouse et Montpellier, de même qu'une partie des 300 liaisons par la route grâce à l'optimisation des chargements. Ces déclarations laissent toutefois perplexes les syndicats. «On ne sait pas encore comment cela va s'organiser concrètement, mais ce qui est certain, c'est que des liaisons quotidiennes vont perdurer, ne serait-ce que pour acheminer les colis en Chronopost qui, eux, doivent arriver le lendemain», commente Jean-Philippe Lacout, de Force ouvrière Communication. «Il n'est pas anormal

que La Poste s'adapte à l'évolution des usages, cependant cette décision a été prise de manière unilatérale, sans étude d'impact, et alors que le groupe vient de toucher 520 millions d'euros d'aides publiques pour maintenir la qualité du service universel. En plus, si l'on tient compte des envois par les professionnels, le nombre de courriers en J + 1 était loin d'être négligeable», s'étonne, quant à lui, Nicolas Galépidès, de Sud PTT. Il ajoute: «La suppression du timbre rouge est avant tout un bon moyen pour La Poste de faire des économies au détriment du service public.»

Des alternatives pas à la hauteur

Désormais, les Français ayant des lettres à envoyer sont invités à se tourner vers le timbre vert, un peu moins cher mais assurant une distribution en trois jours. La Poste a toutefois pensé à ceux qui ont un besoin impératif que leur courrier arrive dès le lendemain en créant un nouveau service, l'«e-lettre rouge». Les documents envoyés par ce biais sont numérisés et transférés sous forme de fichiers numériques vers un centre d'impression situé dans la région de destination, où ils sont imprimés. Puis ils sont mis sous pli avant d'être déposés le jour suivant, par le facteur, dans la boîte aux lettres du destinataire (lire notre encadré «Comment ça marche» p. 25). Grâce à ce système hybride, le transport se limite à la distance qui sépare le centre d'impression et l'adresse de livraison. De plus, les délais d'acheminement sont raccourcis. Alors qu'en timbre rouge, le courrier devait





Les syndicats voient la suppression du timbre rouge comme le moyen de faire des économies sur le dos du service public.



La e-lettre rouge, comment ça marche ?

C'est désormais la seule solution pour expédier un courrier en J + 1 à un tarif raisonnable.

LE PRINCIPE

Le document est envoyé sous la forme d'un fichier numérique (un peu comme un e-mail) vers le site d'impression le plus proche du lieu de livraison, où il est imprimé et mis dans une enveloppe. Le courrier est déposé le lendemain dans la boîte du destinataire.

DEUX MANIÈRES D'EN PROFITER

En ligne, sur le site Laposte.fr Le client rédige ou télécharge le document à envoyer, fournit les données demandées, choisit les options souhaitées (recto verso, suivi...) et paie en ligne. La procédure s'avère très longue (lire l'enquête p. 27).

En bureau de poste Un chargé de clientèle est censé scanner le document avec son smartphone. Après avoir entré les informations nécessaires (adresse, options...) et encaissé le paiement, il l'envoie dans le système. La Poste prévoit aussi d'installer des automates qui permettront à chacun de scanner et d'expédier ses documents en toute autonomie. Malheureusement, dans la pratique, ce service demeure quasi inexistant, comme l'illustre notre caméra cachée (lire l'encadré p. 27 et voir sur notre site Quechoisir.org).

NOUVEAUX TARIFS EN VIGUEUR

- # La e-lettre rouge est facturée 1,49 €.
- # Deux options payantes sont disponibles : l'impression couleur (+ 0,30 €) et le suivi du courrier (+ 0,50 €).

être déposé avant l'heure de la levée, soit le plus souvent en milieu de journée, une e-lettre rouge, elle, peut être expédiée jusqu'à 20 heures sur Internet.

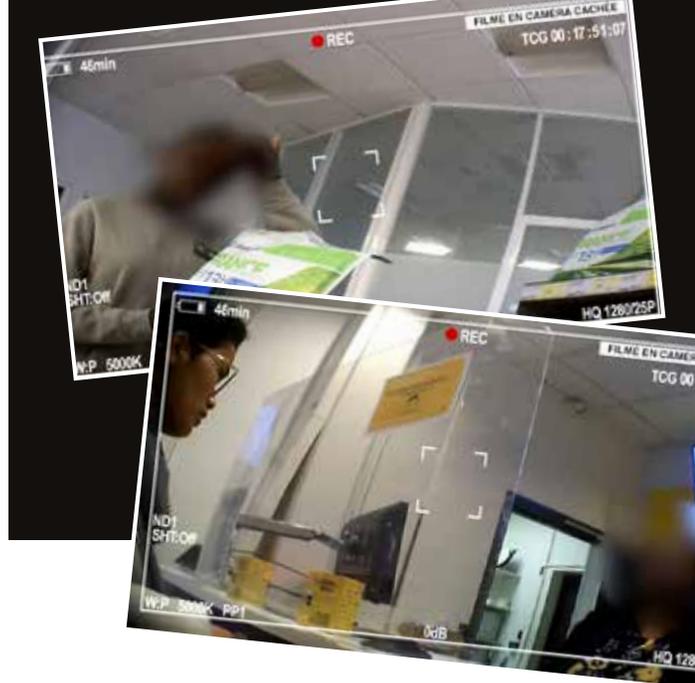
Le dispositif a toutefois des défauts. D'abord, il s'avère plus cher. Alors que le timbre rouge coûtait 1,43 €, la e-lettre rouge, elle, est facturée 1,49 €. La Poste explique ce surcoût par le fait qu'elle prend à sa charge l'impression et la mise sous pli. Ensuite, la confidentialité des correspondances, pourtant garantie par la loi, pose question. «*Les courriers sont traités de manière automatisée dans des pièces sécurisées au sein des plateformes, tente de rassurer Léonore Dobbe-laere. Un postier n'est présent que pour résoudre les éventuels bourrages papier ou remettre de l'encre dans la machine, mais en aucun cas, il ne lira les courriers qui sont imprimés. Qui plus est, il est assermenté comme tous les agents.*» Si La Poste reconnaît conserver les fichiers numérisés pendant un an afin de répondre aux éventuelles réclamations, elle insiste sur le fait que ceux-ci sont stockés dans ses propres data centers, situés en France, et dans le respect des règles européennes. Reste qu'aucun système de stockage n'est inviolable. La preuve: en juillet dernier, sa filiale La Poste Mobile s'est fait >>>

>>> voler les données personnelles de certains de ses clients, et une partie de ces informations a même été mise en ligne par les pirates afin d'obtenir le versement d'une rançon. Bref, si le risque de voir sa correspondance dévoilée demeure limité, il n'est pas nul.

Un pas de plus vers la dématérialisation

Et la e-lettre rouge est loin d'apporter le même service que le timbre. D'une part, parce qu'elle n'offre pas la possibilité d'envoyer de documents originaux ou de joindre à son courrier un chèque, une photo ou un titre de paiement (TIP), par exemple. D'autre part, parce qu'elle nécessite d'avoir un ordinateur, une connexion à Internet et d'être à l'aise avec l'informatique. Or, selon une étude récente de l'Insee, 7% des foyers n'ont pas accès au Web, et 13 millions de Français se sentent en difficulté avec le numérique. Enfin, comme le montre le test que nous avons réalisé, expédier une e-lettre rouge n'est pas si aisé (lire p. 27). Résultat, beaucoup de personnes risquent de se détourner du service faute de réussir à s'en servir. Nombre d'entreprises pourraient choisir d'autres solutions d'affranchissement, et des factures, devis et autres résultats médicaux, qui jusque-là étaient délivrés en urgence, mettre désormais trois jours à arriver.

Afin de ne pas laisser de côté ceux qui auraient du mal à utiliser le service en ligne, La Poste assure qu'ils trouveront de l'aide dans ses agences, où un chargé de clientèle est censé scanner à leur place les documents et les transmettre électroniquement. Enfin ça, c'est en théorie. Car en pratique, on est très loin du compte ! Sur les cinq bureaux de poste que nous avons visités mi-janvier, aucun



n'a pu expédier notre courrier en e-lettre rouge. À chaque fois, l'employé nous a conseillé d'opter soit pour un timbre vert, soit pour un Chronopost... facturé 30 €. Deux d'entre eux ont bien fini par nous indiquer qu'il était possible d'envoyer des documents en J + 1 en se rendant sur Internet, mais ils nous ont soutenu qu'il fallait absolument rédiger notre courrier sur le site dédié, alors qu'en fait ce n'est pas obligé. Aucun ne nous a proposé de le prendre en charge, contrairement à ce qu'affirme La Poste. Quant aux automates que la direction du groupe a aussi promis de déployer, nous n'en avons vu aucun. Face à l'évidence, La Poste a bien été forcée de reconnaître que la situation était loin d'être optimale. Elle assure toutefois que c'est provisoire. «Tous les bureaux de poste ont été dotés du matériel nécessaire, mais il faut du temps pour former

Des délais de distribution qui s'allongent

La Poste ne s'est pas contentée d'éliminer le timbre rouge, elle a revu l'organisation de toute sa gamme courrier.

→ Le timbre vert passe à J + 3

Avec la suppression du timbre rouge, le vert à 1,16 € devient l'offre de référence, mais ses délais de distribution s'allongent, de J + 2 à J + 3.

→ Trois jours pour un courrier en recommandé

Sa grille tarifaire ne change pas, mais il passe aussi de J + 2 à J + 3.

→ Un jour de plus pour l'envoi à l'international

Toutes les offres de courrier vers l'étranger voient leurs

délais allongés d'un jour. La lettre prioritaire internationale est arrêtée.

→ La réexpédition à J + 3

Ce service, utile en cas de déménagement ou d'absence prolongée, passe de 1 à 3 jours de délai.

→ Le cécogramme à J + 3

Ce support, grâce auquel les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent prendre connaissance de documents, reste gratuit, mais passe de J + 1 à J + 3.

→ Le timbre gris disparaît

Cet affranchissement, dit aussi écopli, est supprimé. Il permettait d'envoyer un courrier en 4 jours à bas tarif. Il reste toutefois disponible pour les entreprises.

→ Création d'un service en J + 2

La Poste a lancé une nouvelle offre, la lettre service plus, pour envoyer du courrier en J + 2. Elle inclut d'office un suivi, une indemnisation forfaitaire de 5 € en cas de distribution supérieure à 7 jours calendaires, et la possibilité d'expédier

un courrier depuis sa boîte aux lettres personnelle (dans certaines zones). Un service facturé au prix fort : 2,95 €.

Bon à savoir Ces délais, fournis à titre indicatif, sont susceptibles d'être dépassés. Par ailleurs, si les timbres rouges ou gris ne sont plus vendus, ceux en stock demeurent utilisables, mais leurs délais de distribution se caleront sur ceux du timbre vert, soit J + 3. Et même si vous les avez achetés fin 2022... sans avoir été averti de leur prochaine suppression.

**E-lettre
rouge
en bureau
de poste**

Un service encore inexistant

Officiellement, il est possible d'expédier une e-lettre rouge depuis un bureau de poste.

Mais dans les cinq que nous

avons visités, aucun chargé de clientèle ne nous a proposé d'aide. Au mieux, certains nous ont renvoyés vers Internet, ou vers un Chronopost à 30 €. Pas très encourageant.



Retrouvez notre caméra cachée sur Ufcqc.link/timbre622

les agents», avance Léonore Dobbelaere. Et encore ! Seuls 7 300 bureaux seront équipés finalement. Aucun déploiement n'est prévu dans les relais Poste installés chez certains commerçants, ni dans les agences communales présentes dans de nombreux villages. Appelée à se prononcer sur ces changements, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) s'est contentée de souligner l'importance d'un accompagnement des publics les plus fragiles, afin qu'ils ne soient pas exclus du nouveau dispositif. Force est de constater que, pour l'heure, cette obligation n'a pas été respectée.

Le symbole de la fracture numérique

Outre ses conséquences réelles, l'aspect symbolique de cette décision ne doit pas être négligé. Car, pour beaucoup de Français, la suppression du timbre rouge marque non seulement un recul du service de distribution du courrier, mais elle contribue également à l'éloignement des services publics et à l'aggravation de la fracture numérique entre, d'un côté, la population capable de s'adapter à cette dématérialisation forcée et, de l'autre, les personnes plus fragiles qui se sentiront, à juste titre, encore un peu plus mises à l'écart. Sans compter que cette mesure s'ajoute à d'autres dispositions prises par La Poste, comme la fermeture de bureaux, le remplacement régulier des facteurs ou encore l'augmentation des frais d'expédition. «*Comment vont faire les usagers qui n'ont pas d'ordinateur, qui se trouvent dans une zone blanche et qui n'ont pas de moyen de locomotion pour se rendre dans leur bureau de poste ?*», s'inquiète André dans un courrier adressé à *Que Choisir*. «*Le désert administratif et les dangers d'Internet ne semblent pas émouvoir La Poste, obnubilée par la rentabilité*», se désole, quant à lui, Mickaël.

Des informations récentes ne risquent pas de calmer ces inquiétudes. En janvier dernier, nos confrères de France Info révélaient que La Poste envisageait de lancer des expérimentations pouvant aboutir à la fin des tournées quotidiennes des facteurs. Si l'entreprise a reconnu chercher à optimiser les distributions de courrier, elle promet que celles-ci continueront à être assurées six jours sur sept, comme la loi l'y oblige. Quant aux suppressions de postes que redoutent les syndicats, elles ne seraient pas du tout à l'ordre du jour, jure une porte-parole du groupe. Une fois de plus, on est prié d'y croire. ♦



Notre test montre qu'un quart des destinataires n'a pas reçu notre e-lettre rouge en J + 1.

NOTRE TEST

Trop de retards

Pour savoir si le service d'envoi via le site Laposte.fr était à la hauteur, nous avons envoyé 100 e-lettres rouges vers autant de destinations en France (1). Si la procédure ne pose pas de problème particulier pour qui maîtrise un minimum l'informatique, elle est interminable. Pas moins de 12 étapes sont nécessaires avant de finaliser l'expédition ! Surtout, quand on pense en avoir fini, on découvre qu'il faut créer un compte ! Le paiement par carte bancaire s'est aussi révélé peu adapté s'agissant d'une offre à 1,49 €. Heureusement, des outils comme des lettres types (pour résilier un abonnement, un bail...) ou l'importation des contacts permettent de gagner du temps. Mais la plus grosse déception vient des délais. Seuls trois quarts des destinataires ont reçu leur courrier le lendemain (contre un taux de distribution à 89% pour le timbre rouge en J + 1, selon La Poste). Plus la lettre est partie tard dans la journée, plus les retards ont été nombreux. L'opérateur justifie ces piètres résultats par le fait qu'actuellement, seuls une dizaine de centres d'impression sont opérationnels. Il promet qu'avec leur multiplication, le J + 1 sera assuré. **C. B.** avec **NOÉ BAUDUIN**

25%
des envois étaient
hors délai (J + 2 ou J + 3)

(1) Enquête réalisée par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, pour des envois faits le 11 janvier depuis Paris.

75%
des envois sont arrivés le
jour même ou le lendemain

12 étapes
au moins sont
nécessaires pour
expédier un courrier